

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya dunia bisnis di lingkungan global dan persaingan yang ketat, setiap perusahaan atau organisasi bersaing menjadi yang terbaik. Setiap perusahaan maupun organisasi yang bergerak di bidang usaha membuat strategi yang baik juga untuk dapat mencapai visi dan misinya. Berlakunya *pasar bebas ASEAN* pada tahun 2015 menyebabkan perusahaan di setiap negara khususnya di wilayah Asean termasuk Indonesia dihadapkan pada situasi persaingan global. Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana mereka semakin sadar biaya (*cost conscious*) dan sadar nilai (*value conscious*) dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan bisnis global, perusahaan harus menciptakan *value* bagi konsumen dalam bentuk produk dan jasa serta pelayanan berkualitas, sehingga perusahaan juga memperoleh *value*.

Agar dapat bersaing di lingkungan bisnis global setiap perusahaan harus meningkatkan efisiensinya. Sebuah organisasi harus lebih baik dengan para pesaingnya dalam mengelola tenaga kerja, bahan baku dan input-input lainnya sehingga dapat menghasilkan barang-barang dan jasa yang berkualitas tinggi. perusahaan dituntut dan menyediakan lingkungan kerja yang kondusif, mengingat hal ini bisa meningkatkan kinerja dari sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia, modal dan teknologi menempati posisi yang amat strategis dalam mewujudkan tersedianya barang dan jasa. Penggunaan sumber daya manusia

secara mayoritas telah banyak ditinggalkan orang. Sebaliknya, pola itu bergeser menuju penggunaan secara lebih intensif dari semua sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang digerakkan secara efektif memerlukan keterampilan yang baik, sehingga mempunyai tingkat hasil guna yang tinggi. Artinya, hasil yang diperoleh seimbang dengan masukan yang diolah. Melalui berbagai perbaikan cara kerja, maka pemborosan waktu, tenaga dan berbagai *input* lainnya akan bisa dikurangi secara optimal.

Berkembangnya teknologi yang semakin canggih, sumber daya manusia/karyawan memegang peranan yang penting dalam salah satu berjalanya sebuah perusahaan maupun organisasi. Untuk mencapai kinerja karyawan yang baik sebuah perusahaan atau organisasi salah satunya dapat menciptakan berbagai inovasi yang merupakan hal yang penting harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat berkembang dinamis serta bertahan dalam persaingan global. Untuk meningkatkan sumber daya manusia perusahaan dapat melakukan berbagai cara antara lain pendidikan dan pelatihan untuk karyawan.

Produktivitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berhubungan langsung dengan tenaga kerja, maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijakan pemerintah secara keseluruhan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut antara lain adalah peralatan dan mesin-mesin, teknologi, gaji, jaminan sosial, lingkungan kerja, pendidikan dan pelatihan, motivasi karyawan, disiplin kerja dan faktor lain seperti kualitas *output* pada perusahaan yang bersangkutan. Pengertian produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang didapatkan dengan sumber-sumber daya yang digunakan pada kurun waktu

tertentu. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif yaitu dengan mengarahkan karyawan ke arah yang produktif.

Perilaku yang mengarah pada peningkatan produktivitas tersebut menurut Dale Timpe yang dikutip Husein Umar (2000: 12), meliputi : (1) Cerdas dan dapat belajar dengan relatif cepat; (2) Kompeten secara profesional; (3) kreatif dan inovatif; (4) Memahami pekerjaan; (5) Belajar dengan cerdas, menggunakan logika, efisien, tidak mudah macet dalam pekerjaan; (6) Selalu mencari perbaikan-perbaikan, tetapi tahu kapan harus berhenti; (7) Dianggap bernilai oleh atasannya; (8) Memiliki catatan prestasi yang baik; dan (9) selalu meningkatkan diri.

Perkembangan lebih lanjut terhadap tuntutan mutu produk semakin meningkat dengan ditunjukkannya bahwa konsumen saat ini tidak lagi puas dengan mutu yang baik saja, tetapi telah pula menuntut adanya jaminan konsistensi terhadap mutu produk yang diberikan. Peningkatan kualitas SDM menurut Robbins (2001:46) dapat diukur dari keberhasilan : (1) peningkatan kemampuan teoritis adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan; (2) peningkatan kemampuan teknis adalah metode atau sistem mengerjakan sesuatu pekerjaan; (3) peningkatan kemampuan konseptual adalah mampu prediksi segala sesuatu yang ada kaitannya dengan sasaran yang akan dituju; (4) peningkatan moral adalah mampu melaksanakan koordinasi, mampu bekerja sama, selalu berusaha menghindari perbuatan tercela dan mampu bersedia mengembangkan diri. Di sisi lain inovasi produk yang di hasilkan oleh perusahaan juga bagian terpenting lainnya yang harus diketahui oleh perusahaan tersebut dalam mencapai keunggulan kompetitif dalam persaingan saat ini. Menurut Tushman dan Nadler

(1986) menyatakan: dalam lingkungan bisnis saat ini, eksekutif memiliki tugas yang lebih penting dalam melakukan inovasi dan perubahan untuk bersaing dalam lingkungan yang selalu berubah, perusahaan harus menciptakan produk baru, jasa, dan proses.

Salah satu perusahaan yang bersaing untuk menjadi yang terbaik secara Global yaitu Bank. Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perekonomian dan perdagangan. Definisi dari bank sendiri adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah mengimpon dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang mana dalam bentuk kredit atau pun jasa – jasa dalam pembayaran an peredaran uang. (Kuncoro 2002:68)

Dalam penelitian ini objek yang di gunakan adalah Bank BTN Surabaya. di mana Bank BTN telah menerapkan *Total Quality Management (TQM)* Dalam pengembangan sumber daya manusia, pelayanan jasa dan inovasi produk. Selama penerapan TQM di Bank tersebut, sempat mengalami hambatan-hambatan yang di alami. Dengan begitu dampak yang di alami tidak di rasakan oleh direktur atau manager Bank saja, tetapi seluruh Sumber Daya Manusia yang ada di Bank tersebut. Dengan berjalanya waktu dan penyesuaian TQM terhadap seluruh karyanan di Bank BTN akhirnya dapat memberikan penilaian dan manfaat yang akurat pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan. Dan dapat memberikan penilaian dan mafaat yang akurat pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan yang nantinya akan memberikan dampak baik bagi perusahaan dan pelanggan.

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah pendekatan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah diaplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas dan profitabilitas. Sehingga dengan pentingnya Total Quality Management (TQM) di dalam perusahaan maupun organisasi maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul ***PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL DI BANK BTN SURABAYA.***

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan apa yang dipaparkan pada latar belakang masalah di atas maka permasalahan yang ingin dianalisis adalah :

1. Apakah fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional ?
2. Apakah sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional ?
3. Apakah perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional ?
4. Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional ?
5. Apakah kesatuan tujuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja bagian operasional ?

6. Apakah keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bahwa fokus pada pelanggan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional.
2. Mengetahui bahwa sistem penghargaan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional
3. Mengetahui bahwa perbaikan berkesinambungan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional
4. Mengetahui bahwa pendidikan dan pelatihan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional
5. Mengetahui bahwa kesatuan tujuan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional
6. Mengetahui bahwa keterlibatan dan pemberdayaan karyawan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi perusahaan

penelitian ini diharapkan dapat memberikan penilaian dan manfaat yang akurat pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan yang dapat memberikan penilaian dan mafaat yang akurat pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja

karyawan yang nantinya akan memberikan dampak baik bagi perusahaan dan pelanggan.

b. Bagi STIE Perbanas

Untuk menambah dan melengkapi koleksi bacaan ilmiah pada perpustakaan STIE Perbanas Surabaya serta sebagai pertimbangan bagi para mahasiswa dan mahasiswi dimasa mendatang dalam melaksanakan penelitian yang sejenis.

c. Bagi peneliti

Dapat digunakan sebagai bahan untuk memperluas wawasan ilmiah di bidang akuntansi manajemen, dan diharapkan dapat bermanfaat bila kita terjun langsung ke masyarakat

1.5.Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan pembahasan isi skripsi ini maka akan dibagi beberapa bab yang disusun secara sistematis dengan uraian sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan hal-hal yang mengenai penelitian, yaitu meliputi: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu dan uraian tentang teori-teori dasar yang dijadikan sebagai acuan dalam menentukan tahapan-tahapan dalam menyusun langkah-langkah penyelesaian masalah, disertai dengan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang prosedur penelitian dengan langkah-langkahnya yang meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel serta teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini membahas mengenai gambaran subjek penelitian yang digunakan sebagai sampel analisis data dari hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan keterbatasan atas penelitian yang dilakukan serta saran untuk penelitian selanjutnya.