

Bab I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah pendekatan yang banyak digunakan oleh perusahaan 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. Sudah banyak literatur yang menyatakan bahwa banyak perusahaan yang menggunakan atau menerapkan *Total Quality Management* selama beberapa dekade terakhir. Disamping itu banyak penelitian yang dilakukan oleh pakar yang memiliki konsep fokus terhadap *Total Quality Management* dengan menggunakan dan meninjaunya dari berbagai area atau konteks yang berbeda. Perusahaan dapat unggul dalam persaingan global dengan memiliki keahlian dalam membaca setiap adanya peluang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan usaha dalam perusahaan tersebut. Pada saat ini kesadaran akan pentingnya suatu pelayanan yang diberikan untuk pelanggan terbilang sudah baik dengan adanya perbaikan kualitas

Kualitas sendiri adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi (Chase et al.,2005). Beberapa ahli mendefinisikan kualitas secara sederhana sebagai kesesuaian untuk digunakan. Definisi ini mencakup keistimewaan produk ataupun jasa yang memenuhi kebutuhan

konsumen dan bebas dari defisiensi atau nilai buruk. Kualitas adalah konsep yang tidak mudah untuk dipahami, Heizer dan Render (2004) berpendapat bahwa kualitas terutama mempengaruhi perusahaan dalam empat hal, yakni:

1. Biaya dan pangsa pasar

Kualitas yang ditingkatkan dapat mengarah pada peningkatan pangsa pasar dan penghematan biaya, keduanya juga dapat mempengaruhi profitabilitas.

2. Reputasi perusahaan

Reputasi perusahaan meliputi reputasi kualitas yang dihasilkan. Kualitas akan muncul bersamaan dengan persepsi mengenai produk maupun jasa baru yang ditawarkan perusahaan.

3. Pertanggungjawaban produk atau jasa

Organisasi memiliki tanggung jawab yang besar atas segala akibat pemakaian barang maupun jasa.

4. Implikasi internasional

Dalam era teknologi, kualitas merupakan fokus perhatian dalam bidang operasional. Apabila produk ataupun jasa yang dihasilkan berkualitas, maka akan berdampak baik pada peningkatan permintaan produk atau jasa di pasar internasional.

Keberhasilan dalam pengembangan kualitas tidak lepas dari kinerja dalam suatu perusahaan. Kinerja merupakan aktivitas yang paling penting bagi manajemen dalam mengelola organisasi perusahaan. Secara umum, kinerja

didefinisikan sebagai sejauh mana suatu operasi memenuhi tujuan kinerja dan langkah langkah dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Zehir dan Esin (2009), pengukuran kinerja bisnis dapat dilakukan melalui 2 (dua) dimensi yakni: kinerja inovasi dan kinerja karyawan. Kinerja inovasi diukur melalui inovasi produk dibanding pesaing di pasar, jumlah produk ataupun jasa baru yang dipasarkan dan kecepatan dalam pengenalan produk maupun jasa dipasar. Sedangkan kinerja karyawan diukur melalui 3 (tiga) indikator yakni tingkat kepuasan karyawan, tingkat kehadiran (absensi) dan moral karyawan. Maka perusahaan hendaknya dapat melakukan inovasi dan perbaikan kualitas dengan baik agar dapat bersaing dengan perusahaan perusahaan lain.

Perusahaan – perusahaan saat ini ditantang untuk berkompetensi dengan perusahaan di penjuru dunia yang mana perusahaan di tuntutan untuk menjadi perusahaan yang memiliki keunggulan dalam tingkat atau skala global, maka perusahaan harus mampu menghasilkan barang maupun jasa yang berkualitas tinggi. Persaingan – persaingan antar perusahaan ini sudah tidak terhindarkan lagi, terutama persaingan antar pemberi layanan untuk masyarakat dalam bidang perbankan. Banyaknya bank yang ada di-Indonesia dengan berbagai macam penawaran jasa dengan berbagai iming hadiah, membuat para manajer bank harus pandai melakukan promosi dan penawaran kepada nasabah.

Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perekonomian dan perdagangan. Definisi dari bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah mengimpun dan menyalurkan

kembali dana tersebut kepada masyarakat yang mana dalam bentuk kredit atau pun jasa – jasa dalam pembayaran an peredaran uang (Kuncoro, 2002 : 68).

Menurut Undang – Undang No.10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Terdapat dua jenis bank, yaitu Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Kedua jenis bank tersebut dalam menjalankan kegiatan usahanya diklasifikasikan menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank dengan prinsip syariah. Berikut adalah beberapa pengertian bank, yakni:

- a. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional (sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati) atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran.
- b. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang kegiatan usahanya secara konvensional (sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati) atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tanpa memberikan jasa lalu lintas pembayaran.

Total Quality Management atau *TQM* adalah salah satu alat ukur yang mana akan berpengaruh besar kinerja perusahaan maupun bank didalamnya. Hal ini diperlihatkan dari perbaikan dan juga ide inovasi yang dilakukan suatu perusahaan pada suatu produk maupun jasanya, yang mana akan menarik minat

konsumen maupun nasabah untuk membeli atau menggunakan produk dan jasa tersebut.

Pada era ini, sangat dibutuhkan cara dalam mengatasi berbagai macam jenis persaingan baik di antar cabang bank maupun di perusahaan. *Total Quality Management* salah satunya, *Total Quality Management* adalah perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan (Nasution 2001:28).

Namun dalam penerapan *Total Quality Management* ini perlu adanya sumber daya manusia yang dapat dan terlibat dalam penerapan *Total Quality Management* ini. Faktor penentu yang dapat digunakan dalam bank dalam keberhasilan bank adalah kinerja karyawan dalam melayani nasabah dan produktivitas dalam jasa. Kinerja adalah suatu hal yang dilakukan karyawan atau sumber daya manusia yang mana akan mempengaruhi pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Kesuksesan dalam bank dapat dilihat dari apa yang sudah dicapai karyawan pada bank tersebut. Oleh sebab itu bank menuntut agar karyawan dapat bekerja secara baik dengan mengikuti standar – standar pelayanan yang berlaku karena suatu usaha yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh terhadap keberhasilan bank tersebut.

Penelitian ini dilakukan di PT Bank X Cabang Surabaya yang merupakan salah satu bank terbesar di – Indonesia dan memiliki banyak pelayanan usaha kepada nasabah. Bank X memberikan pelayanan kepada nasabah yang meliputi segmen usaha *Corporate, Commercial, Micro & Retail, Consumer Finance dan*

Treasury & International Banking. Dengan berbagai penawaran jasa segmen usaha yang dilakukan, Bank X juga perlu melihat bagaimana pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat serta bagaimana kinerja karyawan yang sudah dikerjakan. Mengingat pentingnya kinerja karyawan maupun bank dalam hal penerapan *Total Quality Management* atau *TQM* dalam memaksimalkan pelayanan dalam hal produk atau jasa, maka peneliti membuat judul **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional PT. Bank X Cabang Surabaya”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh fokus pada nasabah terhadap kinerja karyawan bagian operasional PT. Bank X Cabang Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan bagian operasional PT. Bank X Cabang Surabaya?
3. Apakah terdapat pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan bagian operasional PT. Bank X Cabang Surabaya?
4. Apakah terdapat pengaruh kesatuan tujuan terhadap kinerja karyawan bagian operasional PT. Bank X Cabang Surabaya?
5. Apakah terdapat pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan bagian operasional PT. Bank X Cabang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah fokus pada nasabah berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional PT. Bank X Cabang Surabaya.
2. Mengetahui apakah perbaikan berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional PT. Bank X Cabang Surabaya.
3. Mengetahui apakah keterlibatan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional PT. Bank X Cabang Surabaya.
4. Mengetahui apakah kesatuan tujuan berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional PT. Bank X Cabang Surabaya.
5. Mengetahui apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian operasional PT. Bank X Cabang Surabaya.

1.4 Manfaat penelitian

Yang diharapkan dalam penelitian ini akan memberi manfaat dari sisi teoritis maupun praktisi. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal memahami akan penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan pada suatu perusahaan.

2. Bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat sebagai tambahan informasi dan juga acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya yang mungkin kaitannya tidak berbeda jauh dengan penelitian ini

3. Bagi Bank Mandiri Surabaya

Diharapkan akan dapat menjadi suatu nilai baik bagi Mandiri dalam memperbaiki daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus

1.5 Sistematika Penulisan Proposal

Dalam penyusunan penulisan dalam penelitian dibagi menjadi lima bab.

Yang diantaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan suatu latar belakang masalah penelitian yang mana berupa alasan dari topik latar belakang suatu masalah, perumusan suatu masalah, tujuan dalam penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika dalam penulisan proposal.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan bertuliskan tentang hasil dari penelitian terdahulu serta hasil yang didapat dari peneliti terdahulu, yang mana akan menjadi acuan peneliti untuk melakukan suatu penelitian yang baru dengan memperhatikan tingkat perbedaan juga persamaannya.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini merupakan suatu alat pedoman yang digunakan sebagai penyelesaian masalah. Pada bab ini peneliti akan menguraikan; rancangan penelitian, batasan penelitian, unit analisis, jenis data, sumber data, prosedur pengumpulan data, pengecekan keabsahan data, dan analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini membahas mengenai gambaran subyek 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.