BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era industri, teknologi, informasi atau globalisasi saat ini menuntut para pimpinan dan manajer organisasi dewasa ini mau atau tidak mau harus menghadapi persaingan perusahaan yang semakin kompleks. Persaingan perusahaan muncul karena adanya peningkatan persaingan produsen baik di pasar domestik maupun internasional memberikan lebih besar kepada konsumen untuk memilih produk yang dibutuhkan. Dinamika persaingan yang ketat ini menuntut semua sektor industri untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan.

Hal tersebut perlu diatasi dengan meningkatkan daya saing melalui perbaikan kualitas. Kualitas tersebut dapat dicapai dengan cara mentransformasi menuju perubahan manjemen kearah yang lebih baik dengan melakukan sistem manajemen secara kontemporer yang disebut dengan *Total Quality Management (TQM)*.

Menurut Musran (2010), *Total Quality Management (TQM)* merupkan 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. Jadi Total Quality Management (TQM)

merupakan pendekatan manajemen sistematik yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi anatara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah, guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktivitas, dan kinerja lain dalam perusahaan.

Dasar pemikiran TQM adalah bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang eterbaik. Untuk mengahsilkan kualitas yang terbaik diperlukannya adanya upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Perilaku produktif karyawan dapat ditingkatkan dengan menerapkan Total Quality Management (TQM) yang merupakan salah satu teknik yang sering digunakan oleh perusahaan jasa dalam rangka meningkatkan kinerjanya dan memaksimalkan daya saing perusahaan melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* yang efektif akan membawa pengaruh yang positif terhadap perusahaan dan pada akhirnya juga memberikan manfaat bagi semua yang berkepentingan dalam perusahaan tersebut. Dengan adanya penerapan Total Quality Management (TQM) yang memfokuskan pada layanan jasa serta adanya keterlibatan tenega kerja diharapkan dapat mempengaruhi kinerja dari perusahaan atau organisasi tersebut. Beberapa perusahaan yang telah menerapkan Total Quality Mangement (TQM) menunjukkan kinerjanya yang ditandai hasil produktivitasnya. Untuk dapat membuat produk atau jasa yang memiliki mutu dan kualitas yang baik,

perusahaan bergantung pada kemampuan manajemen dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian.

Persaingan global para manajer perusahaan tidak dapat lagi menerapkan cara-cara tradisional dalam melakukan proses perencanaan, pengendalian aktivitas perusahaan. Manajemen dalam perusahaan dituntut untuk selalu mempelajari teknik-teknik baru yang digunakan untuk memotivasi pegawai agar dapat meningkatkan pelaksanaan kinerja mereka dan menciptakan lingkungan yang harmonis antara manusia dan pelaksanaan kinerjanya serta memaksimalkan efektivitas setiap individu. Pendekatan dalam menghadapi era globalisasi karena persaingan regional dan global yang semakin ketat saat ini menerapkan konsep TQM dalam industri manufaktur dan jasa serta strategi mempersiapkan diri dengan mengembangkan kualitas karyawan dan manajer dengan tujuan meningkatkan kualitas proses produksi dan produktivitas secara optimal dan berkelanjutan.

Sebagai salah satu unsur dari keberhasilan suatu organisasi dalam perusahaan adalah karyawan. Karyawan merupakan sesorang yang bekerja dengan menggunakan kemampuannya untuk mendapatkan imbalan dari pemberi kerja dan mempunyai perasaan, pikiran serta harapan tertentu dimasa yang akan datang. Hal ini membutuhkan perhatian lebih, karena faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Robin (dalam Nawawi, 2006), kinerja adalah suatu fungsi kemampuan pekerja dalam menerima tujuan pekerjaan, tingkat pencapaian tujuan dan interaksi antara tujuan dan kemampuan pekerja.

Perusahan X adalah salah salah satu bisnis penyedia jasa tersebar di seluruh dunia. Perusahan ini telah tumbuh menjadi penyedia layanan pengendalian hama terpecaya dan terbesar di dunia. Perusahaan X tidak pernah berhenti belajar. Kami telah membekali diri dengan keahlian pengendalian hama yang terdepan. Peneliti tertarik untuk menjadikan Perusahaan X Surabaya sebagai tempat penelitian karena sudah dipercaya oleh masyarakat luas terhadap layanan pengendalian hama. Selain itu juga dikarenakan perusahan ini memiliki banyak pegawai akuntansi dan keuangan sehingga sesuai dengan kriteria. Alasan memililih Perusahaan X Surabaya ini karena perusahaan tersebut sudah menerapkan TQM namum belum pernah ada yang menguji penerapan tersebut. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN KEUANGAN PADA PERUSAHAAN JASA "X" SURABAYA."**

1.2 Perumusan Masalah

Masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah mengenai Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan Bagian Keuangan pada Perusahaan Jasa X Surabaya, berdasarkan uraian di atas permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh fokus pada pelanggan pada kinerja karyawan bagian keuangan Perusahaan Jasa X Surabaya?

2. Apakah terdapat pengaruh perbaikan berkesinambungan pada kinerja karyawan bagian keuangan Perusahaan Jasa X Surabaya?
3. Apakah terdapat pengaruh keterlibatan karyawan pada kinerja karyawan bagian keuangan Perusahaan Jasa X Surabaya?
4. Apakah terdapat pengaruh sistem pengahargaan pada kinerja karyawan bagian keuangan Perusahaan Jasa X Surabaya?
5. Apakah terdapat pengaruh komitmen pada kualitas pada kinerja karyawan bagian keuangan Perusahaan Jasa X Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan pada kinerja karyawan bagian keuangan Perusahaan Jasa X Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh perbaikan berkesinambungan pada kinerja karyawan bagian keuangan Perusahaan Jasa X Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh keterlibatan karyawan pada kinerja karyawan bagian keuangan Perusahaan Jasa X Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh sistem penghargaan pada kinerja karyawan bagian keuangan Perusahaan Jasa X Surabaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh komitmen pada kualitas pada kinerja karyawan bagian keuangan Perusahaan Jasa X Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi STIE Perbanas Surabaya

   Penelitian ini diharapkan mampu menambah literature Akuntansi Manajemen, dan sebagai bahan referensi serta pengetahuan bagi pihak-pihak yang ingin membutuhkan penelitian ini.

2. Bagi Perusahaan

   Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk yang terkait dalam menerapkan TQM yang efektif sebagai alat bantu untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja kepemimpinan dan perilaku produktif karyawan.

3. Bagi Peneliti

   Sebagai bentuk penulisan dan sebagai bahan masukan untuk mengembangkan pengetahuan mengenai evaluasi penerapan TQM terhadap kinerja karyawan pada perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar proposal ini terdiri dari tiga bab dengan beberapa sub bab. Agar mendapat arah dan gambaran yang jelas mengenai hal yang tertulis.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

BAB II TINJUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori: total quality management dan kinerja karyawan, kerangka pemikiran dan hiptesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitia; batasan penelitian; identifikasi variabel; definisi operasional dan pengukurannya; instrument penelitian; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel; data dan metode pengumpulan data; dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada ini menjelasan tentang gambaran subyek penelitian; analisis data; uji kualitas; analisi uji regresi berganda dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada penelitian ini menjelaskan tentang kesimpulan penelitian; keterbatasan penelitian dan saran penelitian.