

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk secara pesat menyebabkan peningkatan atas permintaan barang dan jasa yang semakin meningkat pula. Peningkatan permintaan barang dan jasa ini menyebabkan setiap perusahaan saling bersaing untuk mendapatkan pangsa pasar yang luas dengan cara memberikan kepuasan pada pelanggan. Pelanggan yang puas terhadap barang atau produk dan atau jasa yang diberikan perusahaan akan membeli dan menggunakan kembali produk maupun jasa tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan kunci yang memicu pelanggan untuk membeli atau menggunakan kembali produk maupun jasa yang merupakan hal terpenting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Tuntutan akan kebutuhan pelanggan juga berdampak pada keharusan setiap perusahaan untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan, baik di bidang kualitas maupun kuantitas. Perbaikan tersebut akan mengarah pada terpenuhinya kebutuhan pelanggan, di mana hal tersebut akan mempengaruhi baik atau buruknya kinerja perusahaan. Cane (1998: 27) mengistilahkan perbaikan berkesinambungan dengan kaizen, di mana Cane menjelaskan bahwasanya perbaikan berkesinambungan dimulai dengan memperhatikan proses bukan hasil, manajemen fungsional, dan menggunakan lingkaran kualitas dan peralatan lain. Sementara itu, dalam impleentasinya Kaizen atau perbaikan secara terus menerus ini berjalan beriringan dengan *Total Quality Management (TQM)*.

Total Quality Management (TQM) merupakan sebuah paradigma baru yang berupaya untuk meningkatkan daya saing organisasi melalui fokus pelanggan, keterlibatan karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan terhadap kualitas produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan organisasi (Chase, *et al*, 2005; dalam Munizu, 2011). *Total Quality Management* (TQM) bukan merupakan program atau sistem, tetapi budaya yang harus terus dibangun, dipertahankan, dan ditingkatkan oleh seluruh anggota perusahaan apabila perusahaan tersebut pada kualitas (Ariani, 2003: 35; dalam Muttaqin dan Dharmayanti 2015). Terkait dengan definisi yang telah disebutkan, terdapat beberapa faktor intern yang berfokus pada kualitas. Salah satu cara yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas adalah dengan cara mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM).

Kinerja perusahaan adalah gambaran kondisi keuangan perusahaan, yang mana dapat mengetahui baik maupun tidaknya keadaan keuangan suatu perusahaan tersebut. Pengukuran kinerja keuangan ini dirasa penting, karena dapat mencerminkan apakah sumber daya yang digunakan perusahaan telah digunakan secara optimal atau tidak. Sementara itu, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kinerja diartikan sebagai (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlihatkan, (3) kemampuan kerja. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan merupakan suatu indikator atau alat pengukur baik ataupun tidaknya pihak manajemen dalam pengambilan keputusan.

Pada penelitian sebelumnya, dilakukan analisis penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja keuangan yang dilakukan pada perusahaan

jasa di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam dimensi *Total Quality Management* (TQM), hanya variabel fokus pada pelanggan dan manajemen sumberdaya manusia yang tidak berpengaruh terhadap kinerja financial sedangkan yang lainnya yaitu kepemimpinan, proses manajemen, perencanaan strategis serta informasi dan analisis berpengaruh terhadap kinerja keuangan. Sedangkan penelitian ini membahas tentang pengaruh *Total Quality Management* (TQM) yang diprosikan menjadi tujuh dimensi yaitu komitmen kualitas, keterlibatan pegawai, fokus pelanggan, manajemen berbasis fakta, pengendalian dan monitoring proses, efektifitas insentif kualitas, orientasi perbaikan berkelanjutan terhadap budaya kualitas dan kinerja keuangan.

Hartini (2012) menjelaskan bahwa kualitas adalah kesesuaian antara produk, baik itu merupakan barang maupun jasa yang berdasarkan kebutuhan pelanggan. Apabila perusahaan melakukan atau memberikan sesuatu hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, berarti dapat dikatakan bahwa perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu, komitmen kualitas dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dengan memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan.

Keterlibatan pegawai adalah keikutsertaan karyawan dalam aktivitas perusahaan. Azlina *et al.* (2013) menjelaskan bahwa keterampilan yang dimiliki karyawan dan pengertian akan kebutuhan pelanggan akan mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan. Oleh karena itu, perlunya pemberian pendidikan pada karyawan, pelatihan karyawan, pemberian hak informasi yang dibutuhkan

karyawan untuk menjamin perbaikan mutu dan pemecahan permasalahan dalam perusahaan.

Azlina *et, al.* (2013) mengatakan bahwa apabila sebuah perusahaan yang memiliki pelanggan memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan . Oleh karena itu, fokus pelanggan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam mencapai pangsa pasar yang luas.

Manajemen berbasis fakta adalah pengambilan keputusan oleh karyawan perusahaan berdasarkan fakta atau data yang tersedia. Manajemen berbasis fakta diukur dengan beberapa indikator yaitu pemanfaatan teknik kuantitatif dalam proses, pemanfaatan teknik kuantitatif dalam desain produksi, dan training tentang teknik-teknik pemecahan masalah.

Pengendalian dan *monitoring* proses dapat diartikan sebagai proses pengamatan dari pelaksanaan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk memastikan apakah semua pekerjaan maupun tugas yang dikerjakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengendalian dan *monitoring* proses mencakup integrasi sekuensial dari orang, material metode, dan mesin atau peralatan, dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah output untuk pelanggan.

Efektifitas insentif kualitas dalam teori TQM menghubungkan *reward* dan *recognition* pada kualitas yang berkaitan pada kinerja, sehingga organisasi dapat membantu komitmen manajemen pada program kualitas dan mengkomunikasikannya pada semua pekerja dan menjamin hasil perbaikan

kualitas. Rovila (2010, 2012) menyatakan bahwa efektifitas insentif kualitas adalah efektifitas sistem *reward* dan *recognition* yang ditentukan pada para pekerja untuk perbaikan, tidak hanya untuk pencapaian sasaran dan target saja.

Menurut Hardjosoedarmo (2001: 147), perbaikan secara berkelanjutan dapat didefinisikan sebagai proses perbaikan secara terus menerus yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan produktifitas *output* secara berkala. Orientasi perbaikan berkelanjutan dimulai dengan menetapkan masalah, mengidentifikasi dan dokumentasi proses, mengukur kinerja, mengerti tentang berbagai masalah, mengembangkan dan tes ide-ide, dan evaluasi dan implementasi pemecahan setiap masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

Dilansir dari bi.go.id, perekonomian Jawa Timur pada triwulan II 2016 tumbuh 5,6%, meningkat dibandingkan triwulan I 2016 (5,3%) dan lebih tinggi dibandingkan pertumbuhan ekonomi nasional (5,2%). Penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) dan penyaluran kredit mengalami peningkatan yang lebih tinggi dibanding triwulan I 2016. Kredit berdasarkan lokasi bank meningkat sebesar 8,06% di triwulan ini, lebih tinggi dibandingkan triwulan sebelumnya (7,40%), sedangkan DPK meningkat sebesar 8,72% dari 8,42%.

Penelitian ini penting dilakukan karena berdasarkan fenomena tersebut terdapat peningkatan penyaluran kredit dimana penyaluran kredit, terutama kredit berdasarkan lokasi berhubungan dengan kualitas kinerja perbankan tersebut dan kualitas kinerja tersebut berpengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan perbankan tersebut. Sehingga, muncul pertanyaan apakah perbankan di Surabaya

telah menerapkan *Total Quality Management* (TQM) yang diproksikan menjadi tujuh dimensi yaitu komitmen kualitas, keterlibatan pegawai, fokus pelanggan, manajemen berbasis fakta, pengendalian dan monitoring proses, efektifitas insentif kualitas, dan orientasi perbaikan berkelanjutan dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Budaya Kualitas dan Kinerja Keuangan pada Perbankan di Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah yang ditemukan adalah:

1. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas?
2. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian tentang pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap budaya kualitas dan kinerja keuangan adalah:

1. Menguji apakah *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap budaya kualitas.
2. Menguji apakah *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah disebutkan, maka peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, diantaranya:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana untuk merapikan teori-teori yang telah didapat saat perkuliahan, terutama mengenai *Total Quality Management* (TQM) beserta pengaruhnya terhadap budaya kualitas, dan pengaruhnya terhadap kinerja keuangan.

2. Bagi Kalangan Umum

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wawasan baru bagi para akademisi dan dapat menjadi acuan untuk penelitian-penelitian yang serupa.

3. Bagi Pihak Perbankan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak perbankan untuk mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) dan membantu pihak perbankan dalam meningkatkan budaya kualitas dan kinerja keuangan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang apa yang melatar belakangi penulis untuk meneliti penelitian ini, rumusan masalah dan tujuan dari penulis, serta manfaat yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan-landasan teori yang dijadikan acuan oleh penulis dalam melakukan penelitian, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang hal-hal yang terkait dengan variabel apa yang digunakan, pengukuran variabel, metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian, dan teknik-teknik dalam pengumpulan data.

BAB IV: GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS

DATA

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum dari subyek penelitian, analisis data, serta pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian, keterbatasan dalam penelitian, dan saran bagi peneliti di masa yang akan datang.