

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis semakin ketat di era global saat ini. Perusahaan-perusahaan yang hanya bersaing di tingkat nasional, sekarang harus berani menghadapi persaingan secara global. Perusahaan harus dapat menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan para pelanggan. Keinginan para pelanggan yang sudah terpenuhi, maka perusahaan tersebut dapat dikatakan unggul dalam persaingan. Para pelanggan akan menjadi lebih kritis dengan kualitas produk atau jasa yang mereka nikmati, apabila pelanggan merasa tidak puas dengan kualitas produk atau jasa yang telah dinikmati, maka pelanggan akan mudah beralih pada perusahaan yang menghasilkan kualitas produk atau jasa yang lebih baik. Jadi pelanggan itu merupakan kunci keberlangsungan hidup sebuah perusahaan.

Total Quality Management(TQM) dapat digunakan untuk salah satu metode pengendalian mutu untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan para konsumen. Penerapan *Total Quality Management* yang semakin baik maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan karena TQM ini berfokus terhadap meningkatkan kualitas produk atau jasa dan pelanggan dengan menekan pula biaya.

Menurut Nasution (2005:22) dalam Juditshira (2013) menyatakan bahwa TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba

untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. TQM lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan para pelanggan dengan memasok barang dan memberikan jasa pelayanan yang memiliki kualitas sebaik mungkin. TQM memberikan pandangan bagi manajemen kualitas dan merupakan suatu alternatif dalam menjamin kepuasan para pelanggan.

Penerapan TQM dalam pencapaian tujuan perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu: fokus kepada pelanggan, memiliki kepemimpinan yang baik, memiliki sumber daya manusia yang sesuai dengan keahlian, mendapatkan informasi dan menganalisis, memberikan insentif dan sistem pengakuan, melakukan proses manajemen, membuat perencanaan strategis, dan melakukan perbaikan secara terus menerus. Perusahaan yang telah menerapkan TQM, maka perusahaan tersebut dapat bertahan dalam dunia persaingan.

Fokus pada pelanggan merupakan cara perusahaan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan yang diharapkan oleh pelanggan. Pemfokusan pada pelanggan ini dapat dilihat dari sisi pelanggan internal maupun sisi pelanggan eksternal. Pelanggan internal merupakan pelanggan yang berasal dari pekerja atau departemen yang terlibat pada proses produksi. Sedangkan pelanggan eksternal merupakan pelanggan yang berasal dari orang atau organisasi yang membeli dan menggunakan produk atau menikmati jasa yang telah dihasilkan oleh perusahaan.

Pemimpin dalam perusahaan harus memperhatikan kinerja manajemen Sumber Daya Manusia dan proses manajemen, dikarenakan hal itu juga mempengaruhi kualitas dari hasil produk atau jasa yang diciptakan. Karakteristik

pemimpin yang baik akan berdampak pada kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang bagus pula. Kinerja SDM tersebut akan berdampak juga pada pemrosesan untuk menghasilkan kualitas yang tinggi atas produk atau jasa. Apabila respon baik dari konsumen terhadap produk atau jasa yang di dapatkan meningkat, maka daya saing dan daya tahan setiap usaha harus lebih bisa meningkatkan kinerja semua unsur yang terkait dalam perusahaan. Kinerja semua unsur ini dapat berupa dimulai dari *cleaning service*, satpam, karyawan, sampai pimpinan yang harus memiliki kinerja baik.

Kinerja SDM yang dapat menghasilkan kualitas yang produk atau jasa yang tinggi akan diberikan insentif dan sistem pengakuan. Pemimpin melakukan seperti itu dikarenakan untuk menjaga semangat para SDM dan untuk memberikan motivasi kepada para SDM. Pemberian itu tidak mengalami kerugian pada perusahaan melainkan menambah profit atas kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dapat diterima oleh pelanggan atau konsumen.

Perusahaan dapat menyediakan kotak tempat saran atas kualitas produk atau jasa yang telah diberikan kepada pelanggan, karena perusahaan harus mengerti apa yang sedang dibutuhkan, dikeluhkan dan diinginkan para pelanggan. Saran-saran itu dapat memberikan informasi bagi perusahaan untuk meningkatkan standar kualitas. Informasi yang sudah diterima, perusahaan harus menganalisa baik buruknya saran dari pelanggan untuk masa depan keberlangsung hidup perusahaan tersebut.

Setiap pebisnis berhak membuat perencanaan yang strategis agar perusahaan tetap berkembang dan tidak mengalami kekalahan dengan pesaing.

Hal itu dapat dilakukan dengan menawarkan produk atau jasa dengan berbagai cara, antara lain dengan harga yang kompetitif, pelayanan yang diberikan dengan baik dan kualitas tinggi dari suatu produk atau jasa. Harga yang kompetitif merupakan salah satu yang diutamakan dan pelayanan pun juga merupakan salah satu syarat utama bagi kesuksesan suatu bisnis. Para pelaku bisnis harus menyadari bahwa dalam persaingan yang sangat ketat ini diperlukan strategi yang handal agar kualitas produk atau jasa dapat memiliki keunggulan.

Perusahaan yang bersaing secara global harus berkomitmen tinggi terhadap kualitas produk atau barang yang dihasilkan. Perusahaan yang sudah memiliki komitmen seperti itu maka perusahaan itu akan melakukan sebaik mungkin untuk menghasilkan kualitas tinggi atas produk atau jasa. Perusahaan seperti itu akan tetap terus berkembang dan tidak akan pernah mundur dalam hal persaingan yang mereka hadapi.

Upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas, produktivitas, efisiensi dan efektivitas diperlukan perencanaan yang melibatkan semua unsur yang terkait dengan perusahaan. Perbaikan secara terus-menerus ini dijalankan untuk mencegah terulang kerusakan dan dapat menggunakan berdasarkan metode Deming (siklus PDCA) yaitu plan, do, check, act, dan analyse (Tjiptono dan Diana, 2007:51). Selain itu dapat melibatkan terpadu yang merupakan mengoptimalkan semua kemampuan karyawan sehingga organisasi memperoleh keuntungan yang kompetitif. Keterlibatan terpadu ini dapat berupa kepemimpinan yang memiliki penuh tanggung jawab untuk mensukseskan organisasi dan

pemberdayaan karyawan sehingga perusahaan dapat meningkatkan laba dan dapat memuaskan para pelanggan dengan memenuhi kebutuhan.

Beberapa penelitian sudah meneliti mengenai pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan. Penelitian yang terkait dengan topik itu memilih objek penelitian pada perusahaan Jasa Perhotelan dan pada UMKM. Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh positif dalam hal meningkatkan kinerja keuangan, maka dari itu penelitian sekarang mengambil judul “**Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Pada Rumah Sakit Di Surabaya**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah TQM berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada rumah sakit. Penelitian ini menggunakan objek Rumah Sakit di Surabaya sebagai objek penelitian karena masih belum ada yang meneliti di tempat tersebut dan kebanyakan para penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian seperti perusahaan jasa (perhotelan), perusahaan manufaktur.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja keuangan?
2. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja keuangan?
3. Apakah manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja keuangan?
4. Apakah proses manajemen berpengaruh terhadap kinerja keuangan?
5. Apakah perencanaan strategis berpengaruh terhadap kinerja keuangan?
6. Apakah informasi dan analisis berpengaruh terhadap kinerja keuangan?
7. Apakah insentif dan sistem pengakuan berpengaruh terhadap kinerja keuangan?
8. Apakah perbaikan berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja keuangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja keuangan.
2. Untuk menguji apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja keuangan.

3. Untuk menguji apakah manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja keuangan.
4. Untuk menguji apakah proses manajemen berpengaruh terhadap kinerja keuangan.
5. Untuk menguji apakah perencanaan strategis berpengaruh terhadap kinerja keuangan.
6. Untuk menguji apakah informasi dan analisis berpengaruh terhadap kinerja keuangan.
7. Untuk menguji apakah insentif dan sistem pengakuan berpengaruh terhadap kinerja keuangan.
8. Untuk menguji apakah perbaikan berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja keuangan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, pengetahuan, dan pemahaman bagi penulis terutama mengenai pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan pada Rumah Sakit Di Surabaya. Penelitian ini berguna juga sebagai bahan penyusunan skripsi.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan suatu informasi yang dapat meningkatkan kinerja keuangan dengan mengimplementasikan *Total Quality Management*.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai implementasi *Total Quality Management* dapat mempengaruhi kinerja keuangan pada perusahaan jasa (Rumah Sakit).

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini dapat menambah koleksi sumber ilmu pengetahuan di perpustakaan dan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi yang dibahas dalam tiap-tiap bab. :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan proposal penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan pustaka yang menguraikan tentang penelitian terdahulu yang selain menjadi rujukan juga menjadi perbandingan dengan penelitian ini. Selain itu, berisi pula landasan teori yang berkaitan dengan fokus pada pelanggan, kepemimpinan, manajemen sumber daya manusia, proses manajemen, perencanaan strategis, informasi dan analisis, insentif dan sistem pengakuan, perbaikan berkesinambungan, dan kinerja keuangan yang mendasari kerangka pemikiran penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, objek penelitian, sumber data dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini akan dijelaskan tentang gambaran subyek penelitian dan analisis data dari hasil penelitian yang meliputi analisis deskriptif, pengujian hipotesis dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang merupakan jawaban atas rumusan masalah, keterbatasan penelitian dan saran.