

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini telah menjangkau berbagai aspek kehidupan terutama dalam hal dunia perbankan di Indonesia. Dalam hal ini perkembangan teknologi dan informasi menjadi acuan bagi terjadinya proses perkembangan dunia bisnis bagi suatu perbankan. Dunia perbankan yang dulu bersaing hanya pada tingkat lokal, regional atau kini harus pula bersaing dengan bank-bank dari seluruh penjuru dunia. Terjadinya proses globalisasi tersebut mengakibatkan banyak terjadinya persaingan pada industri perbankan sehingga terjadi pergeseran yang cukup besar. Hanya bank-bank yang mampu menghasilkan pelayanan yang berkualitas terhadap nasabah akan tetap bertahan bahkan bersaing lebih baik dalam pasar global.

Suatu bank dapat memiliki keunggulan dalam skala global, maka bank tersebut harus mampu melakukan pekerjaan secara lebih baik dalam rangka menghasilkan pelayanan yang berkualitas tinggi dengan menawarkan produk dengan harga yang wajar dan tentunya bersaing. Hal ini menyebabkan bank mengelola atau secara baik sehingga dapat memberikan banyak pilihan terhadap nasabah. Nasabah akan memilih produk atau jasa yang berkualitas tinggi dan baik. Kondisi seperti ini sangat perlu diantisipasi lebih dini oleh industri perbankan. Saat ini masyarakat semakin mengerti untuk memilih barang atau jasa yang diperlukan. Hal semacam ini menjadi acuan terhadap industri perbankan untuk lebih

meningkatkan produktivitas dan mutu usahanya agar tujuan awal industri perbankan dapat tercapai.

Penelitian ini dilakukan di Bank “X”, dimana bank tersebut menggunakan TQM untuk pengembangan karyawan dengan sistem penghargaan, fokus pada nasabah, komitmen pada kualitas dan keterlibatan pada karyawan, hal ini dilakukan untuk mempertahankan *image* positif dan kesuksesan Bank “X” sebagai salah satu Bank Swasta yg terkemuka di INDONESIA, mengingat bank tersebut merupakan hasil merger dari bank “X” dan “X”. Dengan adanya merger tersebut pasti lingkungan dan budaya kerjanya juga berbeda, maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dengan adanya Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada para pemakai produk, dimana masyarakat semakin sadar atas biaya (*cost conscious*) dan sadar akan nilai (*value conscious*) dalam meminta produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Untuk meningkatkan *value*, bank perlu melakukan pengukuran kinerja yang merupakan aktivitas yang paling penting bagi manajemen dalam mengelola organisasi. Secara umum, kinerja didefinisikan sebagai sejauh mana suatu operasi memenuhi tujuan kinerja, dan langkah-langkah utama dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah. Fakta menunjukkan bahwa tanpa dilakukan suatu pengukuran terhadap kinerja, maka sulit untuk memperbaiki performa organisasi.

Meningkatkan kinerja bisnis industri perbankan harus mengupayakan peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan menggunakan teknik *Total Quality Management* atau dikenal dengan istilah Pengendalian Mutu Terpadu,

agar suatu industri perbankan memiliki kualitas yang tinggi terhadap kinerja karyawan suatu organisasi. Keberhasilan di negara-negara maju banyak didorong oleh ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dari pada ketersediaan sumber daya alam yang melimpah. Atas dasar hal tersebut di atas, maka tidak dapat dipungkiri pengembangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang merupakan prioritas dan tantangan yang harus dihadapi dalam menyambut era globalisasi.

Menurut Tenner dan Detoro (1993) TQM dapat diuraikan menjadi 3 subsistem yang saling berkaitan, yaitu: (1) Fokus pada nasabah, (2) Perbaikan proses berkesinambungan, (3) Keterlibatan terpadu. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa sangat pentingnya suatu peningkatan kualitas secara berkelanjutan pada seluruh tingkat manajemen serta seluruh struktur yang terdapat dalam organisasi dimana keterlibatan pegawai atau karyawan sangatlah penting untuk diperhatikan sehingga TQM bisa berjalan dengan baik melalui program pelatihan para pegawai atau karyawan tersebut.

Sementara Yaser Mansour Almansour (2012) menambahkan bahwa ukuran TQM terdiri dari: 1) Komitmen terhadap kualitas; 2) Keterlibatan karyawan; 3) Fokus pada nasabah; 4) *Fact-based management*; 5) Proses monitoring dan control; 6) Sistem insentif dan penghargaan; 7) Perbaikan berkelanjutan.

Penggunaan teknik TQM yang baik dapat memperbaiki kinerja kualitas, karena dengan penerapan model manajemen diharapkan perusahaan mampu menjaga komitmen terhadap kualitas di setiap aspek kegiatan perusahaan (Rovila

dan Eko Afriyanto, 2011), Dengan demikian betapa pentingnya kinerja karyawan suatu bank untuk meningkatkan kualitas produk sebagaimana mungkin sistem TQM yang diterapkan dapat mempengaruhi nilai jual yang baik sehingga visi industri perbankan dapat maksimal dan mampu bersaing dengan para kompetitor yang lain. Hal ini diharapkan seluruh karyawan mampu memberikan kontribusi yang cukup besar dengan kinerja yang baik pula dalam upaya mengubah diri dalam persaingan di era globalisasi ini (Rovila dan Eko Afriyanto, 2011).

Untuk tujuan tersebut, maka penelitian ini dilakukan dan diberi judul: “PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL PADA BANK “X” SURABAYA”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah keterlibatan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah fokus pada nasabah berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah komitmen pada kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan.
2. Mengetahui pengaruh fokus pada nasabah terhadap kinerja karyawan.
3. Mengetahui pengaruh sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan.
4. Mengetahui pengaruh komitmen pada kualitas terhadap kinerja karyawan.
5. Mengetahui pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan perusahaan memiliki kualitas kinerja karyawan yang lebih baik dengan menerapkan *Total Quality Management*.

2. Bagi Penulis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menambah pengetahuan dan memahami tentang *Total Quality Management*.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat memberi gambaran mengenai hal-hal yang terkait dengan implementasi *Total Quality Management* serta dapat menjadi acuan bagi yang ingin melakukan penelitian selanjutnya

#### 4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan literatur khususnya dalam hal Akuntansi Perbankan mengenai implementasi *Total Quality Management* dan dapat dijadikan dasar perluasan penelitian.

### 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

#### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang penelitian berupa alasan mengenai topik permasalahan, perumusan masalah, tujuan dalam penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan ulasan singkat beberapa hasil penelitian terdahulu yang disertai dengan landasan teori yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian yang dilakukan saat ini.

#### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan prosedur rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel dan teknik sampling, data dan metode pengumpulan data, ujivaliditas dan reliabilitas data penelitian, serta teknik analisis

#### BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini membahas mengenai gambaran subyek penelitian dan analisis data yang terdiri dari deskriptif dan analisis statistik serta pembahasan dari hasil penelitian.

#### BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian serta saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan dasar pengambilan keputusan bagi pihak-pihak yang terkait.