

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang, dengan semakin berkembangnya dunia bisnis yang global dan persaingan yang sengit maka perusahaan, organisasi, pebisnis berlomba untuk menjadi sebuah instansi yang terdepan dan terbaik. Dengan demikian setiap perusahaan maupun instansi yang bergerak di bidang usaha yang bertujuan untuk mensejahterakan pemilik maupun seluruh karyawannya. Berlakunya **pasar bebas ASEAN** pada tahun 2015, menyebabkan perusahaan di setiap negara khususnya di wilayah Asean maupun Indonesia dihadapkan pada situasi persaingan global. Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana mereka semakin sadar biaya (*cost conscious*) dan sadar nilai (*valueconscious*) dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan seperti itu, perusahaan harus menciptakan *value* bagi konsumen dalam bentuk produk dan jasa serta pelayanan berkualitas, sehingga perusahaan juga memperoleh *value*. Pada kenyataannya, untuk dapat bersaing setiap organisasi harus meningkatkan efisiensinya.

Sebuah perusahaan harus lebih baik dengan para pesaingnya dalam mengelola tenaga kerja, bahan baku dan input-input lainnya sehingga dapat menghasilkan barang-barang dan jasa yang berkualitas tinggi. Perusahaan perlu mencapai sasarannya dan menyediakan lingkungan kerja yang memuaskan, mengingat hal ini bisa meningkatkan kinerja dari sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia, modal dan teknologi menempati posisi yang amat strategis

dalam mewujudkan tersedianya barang dan jasa. Penggunaan sumber daya manusia secara ekstensif telah banyak ditinggalkan orang. Sebaliknya, pola itu bergeser menuju penggunaan secara lebih intensif dari semua sumber-sumber ekonomi. Sumber-sumber ekonomi yang digerakkan secara efektif memerlukan keterampilan organisatoris dan teknis, sehingga mempunyai tingkat hasil guna yang tinggi. Artinya, hasil yang diperoleh seimbang dengan masukan yang diolah. Melalui berbagai perbaikan cara kerja, maka pemborosan waktu, tenaga dan berbagai *input* lainnya akan bisa dikurangi sejauh mungkin.

Berkembangnya teknologi yang semakin canggih menjadikan sumber daya manusia/karyawan memegang peranan yang penting dalam sebuah perusahaan maupun organisasi. Untuk mencapai kinerja karyawan yang baik sebuah perusahaan atau organisasi salah satunya dapat menciptakan berbagai inovasi yang merupakan hal yang penting harus diperhatikan oleh perusahaan untuk dapat berkembang dinamis dan bertahan dalam persaingan.

Dalam meningkatkan sumber daya manusia perusahaan dapat melakukan berbagai cara seperti dengan pendidikan dan pelatihan faktor penentu kualitas SDM itu produktivitas kerja merupakan salah satu kunci keberhasilan bagi perusahaan. Produktivitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berhubungan langsung dengan tenaga kerja, maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijakan pemerintah secara keseluruhan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut antara lain adalah peralatan dan mesin-mesin, teknologi, gaji, jaminan sosial, lingkungan kerja, pendidikan dan pelatihan, motivasi karyawan, disiplin kerja dan faktor lain seperti kualitas

output pada perusahaan yang bersangkutan. Seperti yang dikemukakan Sonny (2003:4) pada hakekatnya produktivitas itu pandangan hidup dan sikap mental untuk selalu berusaha meningkatkan mutu kehidupan dalam arti bahwa keadaan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan mutu kehidupan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Pandangan hidup dan sikap mental yang demikian ini, akan mendorong manusia untuk tidak cepat merasa puas akan tetapi harus lebih mampu mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja. Karena itu, di dalam usaha mencapai apa yang diinginkan hendaknya terlebih dahulu harus ada upaya yang bersifat pengorbanan, sehingga dalam arti yang sederhana dan teknis, pengertian produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang didapatkan dengan sumber-sumber daya yang digunakan pada kurun waktu tertentu.

Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif yaitu dengan mengarahkan karyawan ke arah yang produktif. Perilaku yang mengarah pada peningkatan produktivitas tersebut menurut Dale Timpe yang dikutip Husen Umar (2000:12), meliputi: (1) Cerdas dan dapat belajar dengan relatif cepat; (2) Kompeten secara profesional; (3) kreatif dan inovatif; (4) Memahami pekerjaan; (5) Belajar dengan cerdas, menggunakan logika, efisien, tidak mudah macet dalam pekerjaan; (6) Selalu mencari perbaikan-perbaikan, tetapi tahu kapan harus berhenti; (7) Dianggap bernilai oleh atasannya; (8) Memiliki catatan prestasi yang baik; dan (9) selalu meningkatkan diri.

Perkembangan lebih lanjut terhadap tuntutan mutu produk semakin meningkat dengan ditunjukkannya bahwa konsumen saat ini tidak lagi puas dengan mutu yang baik saja tetapi telah pula menuntut adanya jaminan konsistensi

terhadap mutu produk yang diberikan. Peningkatan kualitas SDM menurut Robbins (2001:46) dalam R. Andi Sularso *et,al* (2004:3) dapat diukur dari keberhasilan : (1) peningkatan kemampuan teoritis adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan; (2) peningkatan kemampuan teknis adalah metode atau sistem mengerjakan sesuatu pekerjaan; (3) peningkatan kemampuan konseptual adalah mampu prediksi segala sesuatu yang ada kaitannya dengan sasaran yang akan dituju; (4) peningkatan moral adalah mampu melaksanakan koordinasi, mampu bekerja sama, selalu berusaha menghindari perbuatan tercela dan mampu bersedia mengembangkan diri.

Di sisi lain inovasi produk yang di hasilkan oleh perusahaan juga bagian terpenting lainnya yang harus diketahui oleh perusahaan tersebut dalam mencapai keunggulan kompetitif dalam persaingan saat ini. Menurut Tushman dan Nadler (1986) menyatakan: dalam lingkungan bisnis saat ini, eksekutif memiliki tugas yang lebih penting dalam melakukan inovasi dan perubahan untuk bersaing dalam lingkungan yang selalu berubah, perusahaan harus menciptakan produk baru, jasa, dan proses, untuk mendominasi maka perusahaan harus melakukan inovasi agar perusahaan tetap hidup.

Dalam pengembangan sumber daya manusia dan inovasi produk perusahaan menggunakan konsep materi yaitu **TQM (Total Quality Management)**. **Total Quality Management (TQM)** adalah 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. Dasar

pemikiran perlunya TQM yaitu, bahwa cara terbaik agar bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas yang baik perlu dilakukan perbaikan yang berkesinambungan terhadap proses dan lingkungannya. Cara terbaik untuk meningkatkan komponen tersebut secara berkesinambungan adalah menerapkan TQM. Penerapan TQM di sebuah perusahaan dapat memberikan manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan tersebut.

Selain manfaat terdapat juga tujuan TQM adalah: untuk dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan mengoptimalkan kemampuan dan sumber-sumber yang dimiliki perusahaan secara berkesinambungan, sehingga dapat memperbaiki kualitas barang dan jasa. Secara umum TQM merupakan suatu sistem manajemen dengan tujuan untuk dapat meningkatkan produktivitas karyawan, atau dengan kata lain TQM dimaksudkan untuk dapat memproduksi barang dan atau jasa yang berkualitas tinggi dengan metode yang memadukan keterampilan manajerial dan operasional secara efektif dan efisien, sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi semua pihak yaitu tenaga kerja, perusahaan, dan pelanggan. TQM dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristik sebagai berikut: (1) fokus pada pelanggan, pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, (2) memiliki komitmen jangka panjang, (3) memiliki kesatuan tujuan, (4) membutuhkan kerjasama teamwork, (5) memperbaiki proses secara berkesinambungan, (6) memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, (7) adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Prinsip-prinsip TQM telah banyak

dijumpai dalam literatur, tetapi dalam praktiknya setiap perusahaan dapat berbeda antara satu dengan yang lain.

Umumnya perusahaan mengikuti model standar yang telah diketahui dan diterima oleh banyak perusahaan sebagai pedoman untuk melakukan praktik manajemen kualitas. Contohnya prinsip-prinsip TQM yang diwujudkan dalam praktik bisnis dan digunakan sebagai standar evaluasi praktik kualitas dalam perusahaan adalah kriteria *Malcolm Bridge National Quality Award* (MBNQA), *Singaporen Quality Award* (SQA), *Japan Quality Award* (JQA) dan *Deming Prize* (DP).

Dalam penelitian ini objek yang digunakan adalah Pegadaian dimana Pegadaian telah menerapkan ***Total Quality Management* (TQM)**. Dalam perkembangannya sumber daya manusia, pelayanan jasa, dan inovasi produk. Manfaat dari diterapkannya TQM dapat memberikan dampak baik untuk perusahaan dan pelanggan.

1.2 **Rumusan Masalah**

Sesuai dengan apa yang dipaparkan pada latar belakang masalah di atas maka permasalahan yang ingin dianalisis adalah:

1. Apakah peran kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional?
2. Apakah peran fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional?
3. Apakah perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional?

4. Apakah kesatuan tujuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional?
5. Apakah keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bahwa peran kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional.
2. Mengetahui bahwa peran fokus pada pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional.
3. Mengetahui bahwa berkesinambungan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional.
4. Mengetahui bahwa kesatuan tujuan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional.
5. Mengetahui bahwa keterlibatan dan pemberdayaan karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operasional.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Pegadaian dan Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penilaian dan manfaat yang lebih akurat pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan dan inovasi produk yang dapat memberikan penilaian dan manfaat yang akurat pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan dan inovasi produk yang nantinya akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan dan konsumen dari perusahaan itu sendiri.

b. Bagi peneliti

Dapat digunakan sebagai bahan untuk memperluas wawasan ilmiah di bidang akuntansi manajemen, dan diharapkan dapat bermanfaat bila kita terjun langsung ke masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan pembahasan isi skripsi ini maka akan dibagi beberapa bab yang disusun secara sistematis dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan hal-hal yang mengenai penelitian, yaitu meliputi: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu dan uraian tentang teori-teori dasar yang dijadikan sebagai acuan dalam menentukan tahapan-tahapan dalam menyusun langkah-langkah penyelesaian masalah, disertai dengan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang prosedur penelitian dengan langkah-langkahnya yang meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel serta teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini membahas mengenai gambaran subjek 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.



