

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era Globalisasi sekarang ini telah menjangkau berbagai aspek kehidupan tidak terkecuali bidang koperasi. Mereka bersaing dalam menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk dapat bersaing secara baik di pasar, serta agar tetap mendapatkan kepercayaan dari para anggotanya. Agar dapat bersaing dan unggul, maka salah satu solusi yang harus dilakukan oleh koperasi adalah mengadopsi dan menerapkan praktek pengelolaan operasi perusahaan yang terbaik. Hal ini akan membantu mereka dalam mengidentifikasi perubahan-perubahan dalam lingkungan yang dinamis dan merespon secara proaktif perubahan tersebut melalui perbaikan terus-menerus fungsi operasinya untuk mencapai kinerja superior.

Satu hal yang sangat berarti dalam meningkatkan kinerja menghadapi tantangan persaingan tersebut adalah melalui perbaikan berkelanjutan pada aktivitas bisnis yang terfokus pada konsumen, meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan pada fleksibilitas dan kualitas. Oleh karena itu, kualitas dan pengelolaannya dikaitkan dengan perbaikan berkelanjutan dilakukan oleh banyak perusahaan agar dapat mendorong peningkatan pasar dan memenangkan persaingan. perusahaan yang tidak mengelola perubahan tersebut akan ketinggalan dan secara bertahap akan mengalami kemunduran.

Secara konseptual kualitas adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi (Heizer dan Render, 2004). Beberapa pakar kualitas mendefinisikan kualitas dengan beragam interpretasi. Juran (1989), mendefinisikan kualitas secara sederhana sebagai ,kesesuaian untuk digunakan. Definisi ini mencakup keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen dan bebas dari defisiensi. Sedangkan Deming berpendapat kualitas adalah ,mempertemukan kebutuhan dan harapan konsumen secara berkelanjutan atas harga yang telah mereka bayarkan. Filosofi Deming membangun kualitas sebagai suatu sistem (Bhat dan Cozzolino, 1993)

Salah satu bentuk praktik manajemen terbaik dalam perusahaan (*best management practices*) adalah Total Quality Management (TQM). Sejak awal tahun 1980-an TQM telah mendapat perhatian yang besar dari para manajer, karena terbukti mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Total Quality Management (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui : fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi (Krajewski et.al, 2003).

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur. Koperasi ini sudah berdiri sejak 12 juli 2002. Alasan dipilihnya koperasi bhakti artha swadana adalah dikarenakan koperasi tersebut merupakan koperasi yang cukup besar dan memiliki beberapa kantor yang tersebar di jawa timur. Selain itu

juga dikarenakan koperasi ini memiliki banyak pegawai akuntansi dan keuangan sehingga sesuai dengan kriteria sampel yang dibutuhkan. Usaha peningkatan kualitas yang lebih baik dalam meningkatkan daya saingnya dan perbaikan proses berkesinambungan dengan pengendalian kualitas, disiplin kerja yang cukup tinggi sehingga meminimalisir kesalahan pencatatan serta berkurangnya kepercayaan anggota, maka Koperasi Bhakti ArthaSwadana dapat memperbaiki kualitas produknya dengan menerapkan prinsip TQM untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya sehingga menguntungkan perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis memilih judul : **“Pengaruh Penerapan total quality management (TQM) terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. apakah terdapat pengaruh fokus pada Anggota terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur.
2. apakah terdapat pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur.
3. apakah terdapat pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur.
4. apakah terdapat pengaruh Komitmen pada Kualitas terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur.

5. apakah terdapat pengaruh sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur.

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh fokus pada Anggota terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur..
4. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen pada Kualitas terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur.
5. Untuk mengetahui pengaruh sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis
Memperdalam pemahaman mengenai TQM dan implementasinya juga sebagai bahan studi perbandingan antara teori yang diterima di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan, serta salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan di bidang Akuntansi.

2. Bagi STIE perbanas

Sebagai tambahan perbendaharaan bahan pustaka bagi perpustakaan di STIE perbanas Surabaya, sekaligus juga dapat dijadikan referensi bahan pembandingan bagi peneliti lainnya yang melakukan penelitian yang sama.

3. Bagi perusahaan

Dapat menjadi masukan dalam melakukan pengawasan terhadap manajemen perusahaan untuk perbaikan kinerja dimasa mendatang

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua membahas tentang penelitian terdahulu dan landasan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, dan sebagai bahan acuan yang disertai konsep maupun definisi yang mendukung mengenai penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga ini menguraikan mengenai metodologi penelitian yang terdiri dari rancangan penelitian, batasan penelitian yang akan dilakukan, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukurannya, teknik sampling data, metode pengumpulan data, instrument penelitian serta teknik analisis yang digunakan untuk memperoleh data-data sebagai bahan bukti dalam penelitian skripsi ini.

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 statistic 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.