

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia bisnis saat ini semakin meningkat. Perkembangan dunia bisnis tersebut dilihat dengan banyaknya berdirinya perusahaan-perusahaan baru sehingga banyak menimbulkan persaingan yang kuat di antara sesama perusahaan. Oleh karena itu perusahaan berusaha sebaik mungkin untuk meningkatkan kualitas produknya dengan cara meningkatkan kinerja perusahaannya. Agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terjamin perusahaan harus mampu untuk mengatasi segala yang menghambat perkembangan perusahaannya. Perusahaan juga dituntut untuk dapat mengatasi kendala agar kinerja manajerialnya dapat lebih baik lagi sehingga tidak mengganggu kelangsungan hidup perusahaan.

Perusahaan adalah suatu unit kegiatan produksi yang mengolah sumber-sumber ekonomi untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dan agar dapat memuaskan kebutuhan-kebutuhan masyarakat (Sumarni, 2006:5). Pernyataan ini secara tersirat menyatakan bahwa orang harus memiliki alat yang dapat mendukung kinerja perusahaannya agar dapat bertahan.

Perusahaan bergantung pada kemampuan manajemen dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan memecahkan masalah. Salah satu alat bantu yang dapat digunakan manajer dalam melaksanakan fungsi-fungsi tersebut adalah TQM (*Total Quality Management*).

Dasar pemikiran perlunya *Total Quality Management* sangatlah sederhana, yaitu bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management*.

Penerapan *Total Quality Management* dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus menerus maka perusahaan dapat meningkatkan laba melalui 2 rute. Rute pertama, yaitu rute pasar. Perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh juga semakin besar. Sedangkan rute kedua, perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkuang. Dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

Apabila suatu organisasi menerapkan *Total Quality Management* dengan cara sebagaimana mereka melaksanakan inovasi manajemen lainnya, atau bahkan bila mereka menganggap *Total Quality Management* sebagai obat ajaib atau alat penyembuh yang cepat, maka usaha tersebut telah gagal semenjak awal. *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan baru dan menyeluruh yang membutuhkan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional, komitmen jangka panjang, kesatuan tujuan, dan pelatihan-pelatihan khusus.

Ada 10 karakteristik *Total Quality Management* yang mempengaruhi kinerja manajer yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Zulaika (2008) hanya menggunakan empat dari sepuluh karakteristik *Total Quality Management* yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Dalam Zulaika bahwa fokus pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajemen.

Sedangkan penelitian ini menggunakan sepuluh karakteristik *Total Quality Management* yaitu, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut dalam sebuah penelitian yang berjudul: “Pengaruh Karakteristik *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Kereta Api (Persero)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang penelitian, maka permasalahan yang timbul adalah “Bagaimanakah Pengaruh karakteristik *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial PT. Kereta Api (Persero)”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana masing-masing karakteristik *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Kereta Api (Persero).

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Kegunaan penelitian ini adalah:

### 1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan serta dapat meningkatkan pemahaman penulis tentang teori yang ada dan aplikasinya di lapangan mengenai karakteristik *Total Quality Management*, dan Kinerja Manajerial.

### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat disajikan sebagai sarana masukan dalam penerapan karakteristik *Total Quality Management*, untuk perbaikan Kinerja Manajerial perusahaan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber tambahan informasi dan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.