

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi Kompetisi Global Menjelang Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) 2015 banyak orang yang berbicara mengenai persiapan untuk menghadapi persaingan global terutama dikalangan pembisnis baik dalam bidang jasa maupun dagang, sehingga persaingan bukan lagi dalam lingkup negeri saja tetapi sudah menjadi persaingan antar negara termasuk Asean. Seiring dengan meningkatnya persaingan yang semakin tajam, banyak tantangan-tanggungan yang harus dihadapi salah satunya adalah kualitas dari produk/jasa yang dihasilkan oleh setiap perusahaan. Perusahaan dituntut untuk memberikan mutu yang baik untuk menarik konsumen dan mendapatkan *profit* yang hal tersebut memang merupakan tujuan dari perusahaan. Diakses dari (<http://www.tp-link.co.id/article/?id=10714>) pada tanggal 20 April.

Day dan Wensley (1988) menyatakan bahwa keunggulan bersaing merupakan bentuk-bentuk strategi untuk membantu perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya. Salah satu strategi yang dapat diterapkan dalam perusahaan demi menunjang kinerja perusahaan yang baik adalah dengan mengimplementasikan *Total Quality Management*. *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2003). Banyak penelitian telah menekankan manfaat yang diperoleh melalui implementasi TQM yang tepat (Flyn, 1994). Meskipun demikian pengenalan TQM

telah menunjukkan hasil yang tidak konsisten dan dalam banyak kasus mengalami kegagalan (Becker, 1994; Brown, 1993).

Dalam situasi persaingan yang semakin ketat seperti saat ini dan di masa yang akan datang, suatu organisasi sangat membutuhkan keunggulan dalam bersaing salah satunya adalah keunggulan SDM (Sefudin et.al, 2012:7).

Kepemimpinan adalah elemen kunci keberhasilan implementasi TQM dalam skala yang besar: pemimpin menunjukkan kebutuhan dan menyusun visi, mendefinisikan latar belakang, tujuan, dan parameter TQM (Nurul dan Wahyuni, 2011). Pemimpin yang dianggap berhasil mampu untuk mengerti setiap kebutuhan karyawannya sehingga hal ini dapat mempengaruhi perilaku produktif karyawan dimana karyawan akan merasa puas dan termotivasi dengan apa yang ia kerjakan. Hal ini didukung oleh Sinungan (1987) dalam oleh Antoni (2009), yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan yang termasuk di dalam lingkungan organisasi merupakan faktor potensi dalam meningkatkan produktivitas kerja. Tingkat perilaku produktif karyawan yang tinggi memungkinkan perusahaan akan mampu untuk melakukan kegiatan yang telah direncanakan dan hal ini tentunya dapat mempengaruhi kinerja perusahaan.

Dalam penelitian sebelumnya mengenai Analisa Pengaruh Implementasi *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Karyawan melalui Kualitas Inovasi oleh Yani Iriani dan Arief Rahmana (2010), dimana tipe penelitian *explanatory research* dengan metode yang digunakan metode survey penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan konsep *total quality management* dan kualitas inovasi terhadap kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan Analisis faktor

diperoleh faktor-faktor yang memiliki kontribusi terbesar terhadap implementasi *TQM* adalah komitmen manajemen, sedangkan hasil analisis jalur diperoleh pengaruh langsung implementasi *TQM* terhadap kinerja karyawan sebesar 79.6%, sedangkan pengaruh implementasi *TQM* pengaruh tidak langsung dari implementasi *TQM* (X1) terhadap peformansi kinerja (Y) adalah sebesar 37.12%, sedangkan pengaruh tidak langsung kualitas inovasi (X2) terhadap performansi kerja sebesar 57.6%.

Penelitian yang dilakukan oleh Callystha Prayhoego dan Devie (2013) dengan judul Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan dengan menggunakan paradigma kuantitatif. Untuk menguji hipotesis digunakan analisa *Partial Least Square*. Penelitian ini berhasil membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara *Total Quality Management* terhadap keunggulan bersaing, *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan, dan keunggulan bersaing terhadap kinerja perusahaan.

Didalam penelitian yang dilakukan oleh Kadek Teja Candrama (2011) dengan judul penelitian Pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja dan Fungsi Mentoring terhadap Kinerja Karyawan PT. POS INDONESIA, Kantor Pos Yogyakarta. Penelitian ini dirancang sebagai suatu penelitian empiris untuk menguji hipotesis, dan didesain sebagai penelitian *cross sectional*, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan pengumpulan informasi (data) dari sampel tertentu yang hanya dilakukan satu kali, dan dikumpulkan dari sampel yang berbeda serta pada waktu yang berbeda (Santoso dan Tjiptono, 2001). Dalam penelitian ini *total quality management*, gaya kepemimpinan, kedisiplinan kerja, dan fungsi mentoring berpengaruh positif dan

signifikan secara bersama-sama dan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Hal ini menyatakan bahwa ada pengaruh nyata dari *total quality management*, gaya kepemimpinan, kedisiplinan kerja, dan fungsi mentoring terhadap kinerja karyawan. kemudian fungsi mentoring berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja Karyawan sebagai Variabel Intervening yang dilakukan oleh Rani Mariam (2009) dimana metode penelitian menggunakan *proportional random sampling* menjelaskan bahwa penelitian ini menunjukkan budaya organisasi dan gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pengaruh dari gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja adalah signifikan dan positif, pengaruh dari budaya organisasi terhadap kepuasan kerja adalah signifikan dan positif; pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai adalah signifikan dan positif; pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai adalah signifikan dan positif; dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai adalah signifikan dan positif.

Sedangkan penelitian sebelumnya mengenai Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kepemimpinan dan Perilaku Produktif Karyawan oleh Nurul Chairany dan Wahyuni Lestari P (2011), menggunakan indikator yang kurang tepat dan menyimpulkan bahwa kepemimpinan dan perilaku produktif karyawan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Maka dari itu, penulis merasa tertarik untuk menggunakan beberapa indikator yang berbeda dan melakukan penelitian di perusahaan yang berbeda dan melakukan

penelitian lebih lanjut mengenai hal tersebut dengan judul “**Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Gaya Kepemimpinan, dan Perilaku Produktif Karyawan terhadap Kinerja Perusahaan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah TQM berpengaruh secara parsial terhadap kinerja perusahaan?
2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja perusahaan?
3. Apakah perilaku produktif karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja perusahaan?
4. Apakah TQM, gaya kepemimpinan, dan perilaku produktif karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap kinerja perusahaan.
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja perusahaan.
3. Untuk mengetahui perilaku produktif karyawan terhadap kinerja perusahaan.
4. Untuk mengetahui pengaruh TQM, gaya kepemimpinan, dan perilaku produktif karyawan terhadap kinerja perusahaan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan melalui penelitian ini mampu memberikan referensi mengenai manfaat dalam mengimplementasikan TQM yang efektif, gaya kepemimpinan yang baik, dan tingkat perilaku produktif karyawan yang tinggi demi meningkatkan kinerja perusahaan.

2. Bagi penulis

- a. Memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Kristen Maranatha Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Program Studi Akuntansi Manajemen.
- b. Memberikan pengetahuan mengenai teori yang sudah dipelajari dalam perkuliahan dan melihat langsung kejadian yang terjadi di lapangan.
- c. Memberikan pengetahuan mengenai TQM, gaya kepemimpinan, dan perilaku produktif karyawan terhadap kinerja perusahaan.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi yang berguna untuk mengembangkan pengetahuan mengenai pengaruh TQM, gaya kepemimpinan, dan perilaku produktif karyawan terhadap kinerja perusahaan.