

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era perdagangan bebas sebagaimana yang telah disepakati dalam kerangka AFTA, APEC, dan WTO. Setiap perusahaan harus menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan-perusahaan di seluruh dunia. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih baik daripada yang dilakukan oleh para pesaing. Perhatian perusahaan tidak terbatas pada produk dan jasa yang dihasilkan saja, tetapi pada aspek proses, sumber daya manusia, dan lingkungan. Hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global. Pada era teknologi maju sekarang ini, tidak ada satu pun perusahaan yang tidak terkena dampak globalisasi. Bukan hanya perusahaan besar dan multinasional, tetapi perusahaan kecil juga menghadapi persaingan global. Kompleksitas persaingan suatu industri menyebabkan perusahaan harus selalu berusaha meningkatkan kualitasnya agar kepuasan pelanggan dapat tetap terwujud.

*Total Quality Management (TQM)* dapat dipilih sebagai salah satu metode untuk memenuhi kebutuhan (*needs*) dan keinginan (*wants*) konsumen. Menurut Kurnianingsih dan Indriantoro (2001 :35) TQM adalah suatu sistem manajemen yang berorientasi pada pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan secara berkelanjutan melalui eliminasi pemborosan, meningkatkan kualitas, pengembangan keterampilan, dan mengurangi biaya produksi.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan daya saing. Pengukuran kinerja yang akurat dan kontekstual merupakan jembatan emas ke arah mana keunggulan sebuah perusahaan akan dibawa. Pemilihan sistem pengukuran kinerja ini diakui penting artinya bagi perusahaan karena setiap masalah pengukuran akan membawa implikasi perilaku pada pihak-pihak yang terkait, terutama pihak yang diukur. Ada banyak cara mengukur kinerja perusahaan, dari cara yang konvensional/tradisional yang menitikberatkan pada kinerja finansial sampai model-model baru sistem pengukuran kinerja yang menginginkan keseimbangan antara kinerja finansial dan nonfinansial dibuat. Di antaranya *Balance Score Card*, *SMART System*, *Performance Measurement System* ataupun menggunakan model *Mahoney*.

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan. Adapun yang dipengaruhinya yaitu kinerja manajerial. Kinerja manajerial merupakan kinerja para individu dalam pengelolaan perusahaan. Yang meliputi delapan dimensi yaitu: Perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan (supervisi), pengaturan staf (*staffing*), negosiasi, perwakilan (*representative*).

Oleh karena itu bidang kajian ini menjadi menarik, karena ada faktor-faktor kondisional yang mungkin dapat mengubah bentuk pengaruh antara variabel-variabel yang dijadikan model pada penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini penulis mencoba melakukan pengujian kembali untuk perusahaan jasa dengan hanya meneliti tentang TQM, Pengukuran Kinerja, dan Kinerja Manajerial dengan menambah indikator variabel untuk TQM dan Pengukuran Kinerja.

Berdasarkan latar belakang diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul: "**Pengaruh *Total Quality Management* dan Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Indo Deha Pratama Bandung**".

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan gambaran yang telah diungkapkan pada latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial PT. Indo Deha Pratama Bandung?
2. Apakah pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial PT. Indo Deha Pratama Bandung ?
3. Apakah *Total Quality Management* dan pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Indo Deha Pratama Bandung?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial pada PT. Indo Deha Pratama Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada PT. Indo Deha Pratama Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* dan pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial PT. Indo Deha Pratama Bandung.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi penulis

Menambah pengetahuan penulis mengenai pengaruh *Total Quality Management* dan pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada PT. Indo Deha Pratama Bandung

2. Bagi pihak perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* dan pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial PT. Indo Deha Pratama Bandung.

3. Bagi Akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu mengenai pengaruh *Total Quality Management* dan pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial PT. Indo Deha Pratama Bandung