

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan era globalisasi di Indonesia terus menerus mengalami perkembangan positif, perkembangan tersebut mengakibatkan banyak hal yang berubah menjadi maju atau lebih berkembang dengan sangat pesat, seperti teknologi, bisnis, sosial, budaya, dan tentunya ekonomi pun ikut berkembang. Perkembangan ekonomi membuat dunia bisnis pun menjadi berkembang di seluruh Indonesia. Banyak faktor yang mempengaruhi perkembangan bisnis yang salah satunya ditandai dengan banyaknya bermunculan usaha-usaha yang didirikan oleh pengusaha kecil hingga pengusaha besar yang sukses dalam menjajaki dunia bisnis. Suatu kesuksesan yang dicapai oleh suatu perusahaan dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Karena kinerja mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya, maka kinerja menjadi hal penting yang harus dicapai setiap perusahaan.

Kinerja perusahaan dapat memperlihatkan hasil dari sebuah kegiatan manajemen di sebuah perusahaan. Hasil dari kegiatan manajemen ini kemudian dijadikan sebuah parameter atau tolak ukur untuk menilai keberhasilan manajemen sebuah perusahaan dalam hal pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Kinerja dapat menggambarkan prestasi yang dapat dicapai oleh perusahaan dalam kegiatan operasionalnya, baik menyangkut aspek keuangan, aspek pemasaran, aspek penghimpunan dana dan penyaluran dana, aspek teknologi, maupun aspek sumber daya manusianya (Jumingan, 2006:239). Kinerja perusahaan dapat diukur dengan menggunakan informasi keuangan atau juga menggunakan informasi non keuangan. Informasi non keuangan ini dapat berupa kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan kinerja perusahaan dapat diukur dengan rasio keuangan dalam periode tertentu. Apabila kinerja perusahaan meningkat, bisa dilihat dari gencarnya kegiatan perusahaan dalam rangka untuk menghasilkan keuntungan yang sebesar-besarnya.

Keberhasilan suatu usaha yang dapat tercerminkan melalui maksimalnya hasil kinerja perusahaan dengan menghasilkan barang atau jasa yang memiliki kualitas unggul. Dengan begitu usaha-usaha yang berkembang di Indonesia memacu para pengusaha untuk dapat menghadapi persaingan dan kompetisi dengan para pengusaha lainnya dengan memaksimalkan kualitas barang atau jasa yang dihasilkan. Ketatnya persaingan di jaman globalisasi menyebabkan suatu perusahaan saling berlomba untuk mendapatkan konsumen sebanyak mungkin dengan berbagai macam sumber daya yang dimiliki, tetapi disisi lain tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen semakin selektif dalam memilih sebuah produk barang atau jasa yang memiliki kualitas terbaik. Oleh karena itu, agar dapat menarik para konsumen untuk menggunakan barang atau jasa yang dipasarkan, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh kepada kualitas.

Menurut Gaspersz (2001:4) kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai dengan yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease for use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Pada definisi strategik, menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Kualitas atau mutu dapat mencerminkan tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Kualitas memiliki kemampuan untuk memaksimalkan suatu produk atau jasa agar memenuhi kebutuhan pelanggannya. Kualitas menjadi faktor penentu keberhasilan bagi perusahaan-perusahaan. Peningkatan kualitas membantu perusahaan meningkatkan penjualan dan mengurangi biaya yang kemudian akan meningkatkan keuntungan. Kualitas memiliki kondisi yang selalu berubah, apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain. Kualitas juga memiliki suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Gaspersz (2001:3), perhatian penuh kepada kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yaitu: dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan. Dampak terhadap biaya produksi terjadi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konformansi (*conformance*) yang tinggi terhadap standar-standar sehingga bebas dari tingkat kerusakan yang mungkin. Dengan demikian proses produksi yang memerhatikan kualitas akan menghasilkan produk berkualitas yang bebas dari kerusakan. Itu berarti menghindari terjadinya pemborosan (*waste*) dan inefisiensi sehingga ongkos produksi perunit akan menjadi rendah yang pada gilirannya akan membuat harga pokok menjadi lebih kompetitif. Dampak terhadap peningkatan pendapatan terjadi melalui peningkatan penjualan atas produk berkualitas yang berharga kompetitif. Produk-produk berkualitas yang dibuat melalui suatu proses yang berkualitas akan memiliki sejumlah keistimewaan yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen atas penggunaan produk tersebut. Karena setiap konsumen pada umumnya akan memaksimalkan utilitas dalam menggunakan produk, jelas bahwa produk-produk yang berkualitas tinggi pada tingkat harga yang kompetitif akan dipilih oleh konsumen. Hal ini akan meningkatkan penjualan dari produk-produk itu yang berarti pula meningkatkan pangsa pasar (*market share*) sehingga pada akhirnya meningkatkan pendapatan perusahaan.

Perpaduan semua fungsi dari perusahaan yang dibangun berdasarkan konsep kualitas serta kepuasan pelanggan inilah yang disebut dengan *Total Quality Management (TQM)*. Day dan Wesley (1998) dalam Gustinarahayu (2015) menyatakan bahwa salah satu strategi yang dapat diterapkan dalam perusahaan demi menunjang kinerja perusahaan yang baik adalah dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*. Indonesia sebagai Negara berkembang yang menuju ke negara industri perlu membangun sistem kualitas modern dan praktek manajemen kualitas terpadu atau *Total Quality Management (TQM)* sebagai “senjata” untuk memenangkan kompetisi usaha dalam pasar global.

Total Quality Management (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Menurut Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2003) *Total Quality Management (TQM)* dapat dibedakan menjadi dua aspek. Aspek pertama menguraikan apa yang dimaksud dengan *TQM* ialah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Kemudian aspek kedua membahas bagaimana mencapainya. Unsur *TQM* yang berfokus pada pelanggan memberikan kewajiban kepada para manajer untuk meningkatkan kinerja mereka sehingga perusahaan mendapat kepercayaan dari para pelanggan. *TQM* merupakan cara yang sering digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja manajerial. *TQM* sangat diperlukan dalam menjalankan sebuah usaha dengan dasar bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan.

Menurut Tjiptono (2003:10) Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan faktor-faktor tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan *TQM*. *TQM* memberikan manfaat yaitu meningkatkan daya saing perusahaan. Konsep *TQM* merupakan konsep perbaikan terus menerus yang diterapkan perusahaan di tiap-tiap level operasi. Perbaikan terus menerus yang dilakukan dengan melakukan pemantauan terhadap kualitas produk dan jasa di tiap-tiap level operasi. Pemantauan kualitas yang dilakukan perusahaan dapat menekan tingkat kerusakan dari produk yang dihasilkan menjadi kecil, atau dengan kata lain kerusakan produk pada tahap-tahap proses produksi cenderung tidak ada sehingga perusahaan tidak perlu mengeluarkan tambahan biaya lagi untuk melakukan perbaikan produk rusak, yang menjadikan beban biaya produksi kecil, laba perusahaan akan menjadi tinggi, dan konsumen mendapatkan produk yang berkualitas baik. Penerapan *TQM* dalam suatu perusahaan akan memberikan manfaat yang berkelanjutan hingga tujuan utama

perusahaan tercapai yaitu mendapatkan laba yang tinggi dan memiliki daya saing yang baik. Kelangsungan hidup perusahaan sangat tergantung pada kemampuan untuk memberikan respon terhadap perubahan-perubahan tersebut secara efektif. Kehadiran *TQM* sebagai konsep yang mulai banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan merupakan suatu konsep manajemen yang berusaha untuk memberikan respon secara cepat dan tepat terhadap perubahan yang ada.

Kadek Teja Chandrama (2011) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja, dan Fungsi Monitoring terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia, Kantor Pos Yogyakarta. Penelitian tersebut menggunakan metode metode regresi linier berganda. Dalam penelitian ini *total quality management (tqm)*, gaya kepemimpinan, kedisiplinan kerja, dan fungsi monitoring berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Yenni Carolina (2012) “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Barat yang Listing di BEI) *TQM* yang terdiri dari tiga tahapan dari tahap persiapan, perencanaan dan pelaksanaan dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan manufaktur di Jawa Barat yang listing di BEI. Penelitian tersebut menggunakan metode metode regresi linier berganda.

Karnelia Tanwiwin (2016) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Total Quality Management (*TQM*) terhadap Kinerja Perusahaan. Penelitian tersebut menggunakan metode metode regresi linier berganda. Hasil dari penelitiannya adalah bahwa penerapan *TQM* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Callystha Prayhoego dan Devie (2013) melakukan penelitian mengenai Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan . Penelitian tersebut menggunakan metode metode Structural Equation

Modeling (SEM) dengan menggunakan Partial Least Square (PLS). regresi linier berganda. 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.

Amin Prasetyo Hadi (2014) melakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Industri Tepung Tapioka Kecamatan Margoyoso, Kabupaten Pati). Penelitian tersebut menggunakan metode metode regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa semua variabel independen dan efek positif yang signifikan terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini penulis akan menyoroti tentang penerapan *Total Quality Management* pada perusahaan industri, khususnya industri jasa *laundry* dan bagaimana pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan PT. Swa Mitra Yasa Utama. Bisnis jasa pencucian atau yang kerap dikenal dengan sebutan *laundry* kini kian berkembang pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat. Pertumbuhan bisnis *laundry* di Indonesia saat ini menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Tidak hanya di kota-kota besar saja, di pelosok daerah pun kini bisnis tersebut mulai menjamur dengan berbagai tawaran fasilitas dan pelayanan. Maraknya usaha *laundry* juga tidak bisa dilepaskan dari semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat akan jasa *laundry*. Di samping itu, perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih memilih mendatangi *laundry* dibandingkan mencuci sendiri membuktikan bahwa bisnis ini memiliki prospek yang sangat menjanjikan.

PT. Swa Mitra Yasa Utama adalah perusahaan yang bergerak dalam industri jasa khususnya industri jasa *laundry*. Perusahaan ini memulai kegiatan operasional pada tanggal 13 Desember 2007. PT. Swamitra Yasa Utama berlokasi di Kota Baru Parahyangan, Jawa Barat. Berawal dari mendirikan segmentasi pasar berupa *personal laundry*, selanjutnya seiring berjalannya waktu perusahaan ini membangun segmen

outsourcing laundry untuk beberapa kebutuhan yaitu, kebutuhan hotel dan *outsourcing laundry uniform factory*. Di tahun 2011 perusahaan ini membuat diferensiasi berupa laundry kiloan. Perusahaan ini memiliki merk dagang “Freshly Premium Laundry” (retail) yang kini telah berdiri lebih dari 100 agen *laundry* untuk memenuhi permintaan *personal laundry*, “Padjeng Laundry”(retail), “Padjeng Outsourcing Laundry” (Linen Hotel dan Uniform Factory).

Dari keseluruhan uraian diatas, peneliti merasa tertarik untuk memahami lebih lanjut bagaimana penerapan *Total Quality Management (TQM)* dapat mempengaruhi kinerja perusahaan khususnya bagi perusahaan jasa yaitu PT. Swamitra Yasa Utama. Studi ini penting dilakukan untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dan peneliti untuk menerapkan *Total Quality Management (TQM)* di perusahaan agar tercapainya tujuan perusahaan. Dengan berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan di atas, peneliti menyusun sebuah laporan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Perusahaan PT. Swa Mitra Yasa Utama”**

1.2 Rumusan Masalah

Banyaknya industri-industri *laundry* baru yang muncul mengakibatkan persaingan akan semakin ketat, sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas dan kinerja perusahaan dalam memproduksi hasil jasa mereka karena konsumen semakin selektif dalam memilih dan menggunakan produk yang akan mereka pilih.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui untuk menciptakan keunggulan bersaing dan meningkatkan kinerja perusahaan maka perusahaan harus bisa mengoptimalkan *Total Quality Management* untuk meningkatkan daya saing dan kinerjanya. Dengan demikian maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management (TQM)* dilihat dari unsur utama *TQM* pada PT. Swa Mitra Yasa Utama?
2. Bagaimana kinerja perusahaan dilihat dari unsur utama kinerja operasional pada PT. Swa Mitra Yasa Utama?

3. Bagaimana pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja perusahaan pada PT. Swa Mitra Yasa Utama?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management (TQM)* yang diterapkan pada PT. Swa Mitra Yasa Utama secara memadai.
2. Untuk mengetahui kinerja perusahaan pada PT. Swa Mitra Yasa Utama secara memadai.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja perusahaan di PT. Swa Mitra Yasa Utama secara signifikan

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk PT. Swamitra Yasa Utama agar menerapkan *Total Quality Management (TQM)* guna meningkatkan kinerja perusahaan dan mendapatkan manfaat yang berkesinambungan yaitu tercapainya laba yang maksimal

2. Bagi peneliti

Bagi peneliti berguna untuk menambah wawasan peneliti khususnya mengenai penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan kinerja perusahaan, selain itu juga sebagai sarana bagi peneliti untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam bangku perkuliahan terutama yang berkaitan dengan judul yang peneliti buat.