

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan dalam perdagangan terjadi dengan sangat ketat dan situasi persaingan ini mulai memberikan banyak pilihan kepada konsumen dimana para konsumen mulai sadar biaya (*cost conscious*) dan sadar nilai (*value conscious*) dalam memilih produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Definisi kualitas menurut Crosby Tjiptono dan Anastasia (2003:56) adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya. Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan konsumen, kebutuhan pemasok, serta pasar atau kondisi persaingan lainnya.

Setiap perusahaan akan saling bersaing dan berusaha menjadi yang terbaik. Pada dasarnya terdapat lima kekuatan atau faktor persaingan yang harus dihadapi oleh setiap perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Porter (1980) bahwa lima kekuatan atau faktor persaingan itu adalah persaingan dalam industri yang sama, *bargaining power* pemasok, *bargaining power* pembeli, ancaman pendatang baru, dan ancaman dari produk substitusi. Setiap perusahaan dapat meningkatkan daya saing melalui kapabilitas yang dimiliki dalam organisasi. Kemampuan bersaing setiap perusahaan mengacu pada posisi relatif perusahaan tersebut dibandingkan dengan perusahaan lain dalam pasar lokal maupun global (Kuncoro, 2008:20). Keunggulan daya saing dapat diperoleh apabila setiap perusahaan memiliki kemampuan untuk menyajikan setiap proses dalam operasi bisnisnya secara lebih

baik dalam menghasilkan barang dan jasa yang mempunyai kualitas tinggi dengan harga yang bersaing. Sehingga produk yang dihasilkan mampu bersaing, baik dari sisi kualitas, harga, penyerahan produk, dan fleksibilitas dibandingkan dengan para pesaing lain di pasar (Heizer dan Render, 2004: 93-96). Untuk dapat bertahan dan berhasil dalam memenuhi kebutuhan konsumen maka perusahaan harus memiliki nilai lebih dalam menghasilkan produk dan jasa serta memberikan pelayanan yang berkualitas. Perhatian suatu perusahaan tidak boleh hanya sebatas pada produk atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga harus memperhatikan aspek proses, sumber daya manusia, dan lingkungan.

Namun masih ada perusahaan yang kurang berfokus pada cara mereka memuaskan konsumen. Seperti dalam hal pelayanan, terkadang karyawan perusahaan terlalu lama menghabiskan waktu dan membuat konsumen harus menunggu terlalu lama, contoh lainnya yaitu kurangnya keramahan yang diberikan karyawan kepada para konsumen. Hal lain yang sering terjadi yaitu dalam menghasilkan atau menjual suatu produk, terkadang produk yang dijual kepada konsumen memiliki kecacatan, contoh lainnya yaitu adanya ketidaksesuaian produk yang asli dengan yang ada di dalam katalog atau ketidaksesuaian antara produk yang sudah dipesan berdasarkan keinginan konsumen dengan hasil akhir produk tersebut.

Bila hal seperti ini dibiarkan begitu saja secara terus menerus tanpa adanya perbaikan atau perubahan sistem di dalam perusahaan itu sendiri maka dapat membuat perusahaan tersebut tidak mampu bersaing dengan perusahaan lain terutama dengan perusahaan yang menjual atau menawarkan produk yang serupa.

Selain itu para konsumen akan merasa kecewa lalu beralih ke produk atau pelayanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan lain yang menurut mereka dapat memberikan nilai lebih.

Karena persaingan global dan selalu berubahnya permintaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa maka diperlukan suatu upaya perbaikan secara berkesinambungan. Upaya perbaikan secara berkesinambungan ini dilakukan untuk menghasilkan produk berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik bagi para konsumen. Perusahaan membutuhkan suatu sistem yang menjadi implementasi dalam melakukan perbaikan berkesinambungan yang dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Tentunya sistem seperti ini hanya dapat berhasil dengan baik apabila disertai dengan usaha sumber daya manusia yang tepat karena sumber daya manusia merupakan faktor yang terpenting dalam usaha memperbaiki kualitas dan produktivitas. Pelaksanaan perbaikan proses berkesinambungan meliputi (Tjiptono dan Anastasia, 2003:262):

1. Penentuan masalah dan pemecahan yang memungkinkan
2. Pemilihan dan implementasi pemecahan yang paling efektif dan efisien
3. Evaluasi ulang, standarisasi, dan pengulangan proses.

Total Quality Management (TQM) merupakan sistem yang dapat digunakan oleh manajer di dalam perusahaan sebagai alat untuk meningkatkan daya saing dan menjamin kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat yang berfokus pada kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan pernyataan M.N. Nasution (2001:27) bahwa: “TQM merupakan

suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya”. Dalam pendekatan TQM, manajer dapat menggunakan metode ilmiah untuk mempelajari perubahan yang diusulkan dan akibat yang dapat ditimbulkan serta berpengaruh terhadap perusahaan. Selain itu, TQM dapat membuat manajer memandang kesalahan sebagai kesempatan untuk belajar karena bukan sekedar untuk mencari orang yang melakukan kesalahan saja melainkan berusaha untuk memperbaiki sistem atau proses yang ada. TQM juga dapat membantu dalam membuat keputusan untuk mendukung tercapainya tujuan jangka panjang dari perusahaan itu sendiri.

Sistem akuntansi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sistem pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja karyawan dapat meningkatkan kualitas. Selain itu dari sudut pembelajaran, frekuensi pelaporan pengukuran kinerja produksi akan membantu karyawan mengembangkan kemampuan mereka agar dalam melaksanakan pekerjaannya, para karyawan menjadi lebih efektif serta menjadi lebih efisien. Peningkatan produktivitas kinerja karyawan ini tentu saja akan sangat bermanfaat bagi perkembangan perusahaan itu sendiri. Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa berhasil atau tidaknya penerapan TQM ini di dalam suatu perusahaan banyak dipengaruhi oleh sumber daya manusia.

Mengingat pentingnya analisis terhadap kinerja pada suatu perusahaan, maka tidak mengherankan bila banyak peneliti yang melakukan penelitian mengenai sistem atau upaya apa saja yang dapat dilakukan secara berkesinambungan yang dipandang dapat mempengaruhi kinerja suatu

perusahaan. Penelitian sebelumnya mengenai pengaruh dari penerapan TQM pada beberapa perusahaan kebanyakan menguji bukti empiris mengenai pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial ataupun pengaruh TQM terhadap kinerja perusahaan dengan memasukkan beberapa variabel moderating. Namun, penelitian yang menguji bukti empiris mengenai pengaruh TQM terhadap kinerja perusahaan tanpa memasukkan variable moderating masih kurang. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian yang lebih lanjut mengenai pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang merupakan suatu sistem yang dapat dilakukan untuk melakukan perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, saya sebagai penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Sentosa Jaya Prima)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, masalah-masalah yang akan dikemukakan penulis adalah sebagai berikut:

1. Apakah PT Sentosa Jaya Prima sudah menerapkan *Total Quality Management* di dalam perusahaannya?
2. Apakah terdapat pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja PT Sentosa Jaya Prima?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah PT Sentosa Jaya Prima sudah menerapkan *Total Quality Management* di dalam perusahaannya.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja PT Sentosa Jaya Prima.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan mengenai seberapa besar pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan.

2. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara langsung mengenai teori-teori dalam melakukan analisis terhadap pengaruh *Total Quality Management* pada sebuah perusahaan dan dapat diterapkan dalam praktek dunia usaha serta dapat menambah pengetahuan penulis.

3. Bagi masyarakat

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dapat memberikan referensi bagi periset yang berminat melakukan penelitian lebih lanjut dibidang ini agar penelitian selanjutnya memberikan hasil yang jauh lebih baik.