

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan serta mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan. Peranan manajemen sumber daya manusia tersebut tentu harus mendukung dan mempengaruhi perusahaan dalam hal kinerja sehingga perusahaan mampu bersaing, baik dalam bidang produk maupun jasa. Adanya sistem manajemen yang baik dalam perusahaan akan mendorong kinerja perusahaan agar semakin dapat ditingkatkan melalui kinerja karyawannya. Faktor kinerja karyawan perusahaan tersebut menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan. Secara umum tujuan perusahaan adalah untuk memperoleh laba dan memenuhi harapan serta kepuasan para pelanggannya.

Kinerja dapat menjadi tolok ukur utama bagi keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan. Selain itu dapat dijadikan sebuah alat manajemen untuk menilai dan melihat perkembangan yang dicapai dalam jangka waktu tertentu. Handoko (2005) mengemukakan kinerja adalah “kegiatan dan hasil yang dapat dicapai atau dilanjutkan seseorang atau sekelompok orang di dalam pelaksanaan tugas, pekerjaan dengan baik, artinya mencapai sasaran atau standar kerja yang telah ditetapkan sebelum atau bahkan dapat melebihi standar yang ditentukan oleh organisasi pada periode tertentu.”

Menurut Irianto (2010) kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Dapat disimpulkan bahwa keberhasilan suatu

perusahaan dalam mencapai tujuannya dapat dilihat dari seberapa baik kinerja karyawan yang dimiliki dalam menghasilkan produk dengan mutu dan kualitas yang terbaik, karena tanpa adanya kinerja karyawan yang baik maka perusahaan akan sulit untuk berkembang dan bersaing dengan para pesaingnya.

Dengan adanya sistem yang terus dikembangkan dengan melakukan kebijakan secara berkesinambungan maka sistem tersebut dapat dijadikan sebagai alat untuk mengontrol perusahaan sehingga kualitas yang diberikan kepada pelanggan menjadi semakin optimal. Kualitas tersebut berhubungan dengan produk, manusia, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan. Kualitas disini tidak bersifat konstan, melainkan bersifat dinamis karena selera maupun harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah. Hal tersebut yang menyebabkan kualitas suatu produk harus terus berubah dan disesuaikan agar memenuhi harapan pelanggan.

Suatu barang atau produk dibuat karena ada yang membutuhkan, kemudian kebutuhan tersebut terus berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunaannya, ditambah dengan adanya persaingan global yang semakin tinggi menyebabkan adanya tuntutan perubahan lingkungan dari lingkup lokal menjadi global sehingga mendorong terjadinya perubahan hampir di seluruh sektor kehidupan. Adanya keharusan untuk penyesuaian situasi secara global, menuntut manajer bukan hanya mengacu pada situasi lokal, nasional ataupun regional, namun harus mampu bersaing secara internasional. Hanya ada satu sikap perusahaan dalam menghadapi hal ini, yaitu ikut mengalami perubahan baik secara struktural maupun sumber daya yang dimiliki.

Salah satu alat manajemen kualitas yang bisa digunakan adalah *Total Quality Management* (TQM). *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi (Tjiptono & Diana, 2003). *Total Quality Management* (TQM) juga merupakan suatu sistem yang dikembangkan menjadi sebuah pendekatan dalam menjalankan kegiatan operasional usaha guna memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya.

Fokus utama TQM lebih kepada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa dengan kualitas setinggi mungkin. Oleh karena itu faktor kepuasan pelanggan merupakan prioritas dalam penerapan TQM, sehingga sudah selayaknya perusahaan harus berfokus pada pelanggan. Sepuluh unsur utama TQM, yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim (*teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Munizu (2010) mengenai Praktik *Total Quality Management* dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar) menunjukkan bahwa praktik *Total Quality Management* (TQM) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Alhudri dan Heriyanto (2015) mengenai Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan Pada

PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang juga menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Fathoni (2017) mengenai Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Bumi Menara Internusa Surabaya menunjukkan bahwa pelaksanaan implementasi TQM berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian menurut Laili (2016) mengenai Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Harlis Tata Tahta di Bontang menunjukkan bahwa *Total Quality Management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Susanto (2016) mengenai *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, Penghargaan dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan *Total Quality Management*, sistem pengukuran kinerja dan penghargaan tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas adanya sebagian peneliti yang menyimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, namun terdapat juga sebagian peneliti yang menyimpulkan *Total Quality Management* (TQM) tidak berpengaruh secara positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang tidak konsisten di atas kemudian menjadi motivasi bagi penulis untuk memberi judul **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan.”** Perbedaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya adalah obyek penelitiannya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah terdapat pengaruh positif antara *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi upaya pengembangan ilmu sistem pengendalian manajemen serta dapat berguna bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian terhadap *Total Quality Management* dalam perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi upaya pengembangan ilmu sistem pengendalian manajemen serta dapat berguna bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian terhadap *Total Quality Management* dalam perusahaan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta motivasi bagi perusahaan agar perusahaan dapat tetap mempertahankan bahkan dapat lebih meningkatkan kinerja karyawan sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.

