

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan perusahaan/organisasi di era global saat ini dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan dalam industri yang sama. Untuk dapat bertahan, perusahaan harus memiliki produk penjualan yang terbaik bagi para pelanggannya. Selain itu, perusahaan juga dituntut menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Semakin besarnya tingkat persaingan usaha di dalam dunia kerja menuntut kualitas sumber daya manusia yang andal dan mampu bersaing dengan perusahaan lain (Idris, 2016). Menurut Pratama (2005) “karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting bagi perusahaan. Mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kriteria yang diharapkan merupakan kunci utama bagi kesuksesan bisnis perusahaan”. Salah satu alat manajemen kualitas yang dapat digunakan perusahaan adalah *Total Quality Management (TQM)*.

TQM adalah sekelompok metode dan teknik yang dirancang untuk menggambarkan dan menganalisis berbagai aspek proses bisnis (Prasetyo, 2016). Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk memperhatikan dan mempertahankan para pelanggan. Menurut Blocher *et al.* (2007), faktor yang sangat penting bagi keberhasilan TQM adalah adanya ukuran yang benar-benar mencerminkan kebutuhan dan harapan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Dasar pemikiran perlunya TQM yaitu bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik, kualitas yang

mencakup produksi, pelayanan, dan karyawan perusahaan tersebut. Menurut Gasperz (2006) dalam Syafaruddin (2012) “TQM didefinisikan sebagai satu cara meningkatkan kinerja secara terus menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia...” Peranan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama dalam meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan (Tjiptono dan Diana) dalam Pratama dan Maghfiroh (2016).

Selain TQM, kompensasi finansial juga sangat berpengaruh pada kinerja karyawan. “... kompensasi merupakan balas jasa sekaligus untuk apresiasi dari perusahaan” (Rozalena dan Dewi, 2016). Dengan kompensasi yang diterima, karyawan dapat memenuhi kebutuhannya secara maksimal, misalnya kebutuhan makan, minum, pakaian dan perumahan. Dalam menetapkan kompensasi bagi karyawannya, setiap perusahaan harus mengusahakan sedemikian rupa, bila kompensasi terendah yang didapat, maka karyawan dapat berpindah ke perusahaan lain yang memberikan kompensasi yang lebih besar. Hal ini didukung oleh pendapat Sirait (2009) “Pengelolaan kompensasi merupakan kegiatan yang amat penting dalam membuat pegawai cukup puas dalam pekerjaannya. Tanpa kompensasi yang memadai, pegawai yang ada sekarang cenderung untuk keluar dari organisasi...” Kompensasi yang diberikan pada karyawan bisa berupa kompensasi finansial maupun kompensasi non finansial.

Kompensasi Finansial adalah sesuatu yang diterima oleh karyawan dalam bentuk seperti gaji dan upah, bonus, premi, pengobatan, asuransi, dan lain-lain yang sejenis yang dibayarkan oleh organisasi (Umar, 2005). Kompensasi finansial menjadi sesuatu yang dianggap penting bagi karyawan, karena besarnya jumlah finansial masih sering dianggap mencerminkan ukuran nilai karya mereka diantara

karyawan lain. “... pemberian kompensasi kepada karyawan sebagai balas jasa dan ini akan mempengaruhi kinerja karyawan”. (Larasati, 2018).

Menurut Prabowo, kinerja merupakan suatu pengukuran prestasi kerja dari pada karyawan dan manajemen (Pratama dan Maghfiroh, 2016). Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah unjuk kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi (Fattah, 2017). Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan (Wibowo dalam Pratama dan Maghfiroh, 2016).

Penerapan *Total Quality Management* sangat berpengaruh terhadap kualitas dan mutu perusahaan. Hal tersebut tercermin dari kinerja para karyawannya, kompensasi finansial pun memiliki pengaruh yang cukup besar pada kinerja karyawan. Sehingga ukuran nilai karya mereka mempengaruhi kinerja mereka. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* dan Kompensasi Finansial terhadap Kinerja.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat diambil beberapa rumusan masalah:

1. Apakah *total quality management* berpengaruh positif terhadap kinerja?
2. Apakah kompensasi finansial berpengaruh positif terhadap kinerja?
3. Apakah *total quality management* dan kompensasi finansial berpengaruh positif terhadap kinerja?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di deskripsikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah *total quality management* berpengaruh positif terhadap kinerja.
2. Untuk menguji apakah kompensasi finansial berpengaruh positif terhadap kinerja.
3. Untuk menguji apakah *total quality management* dan kompensasi finansial berpengaruh positif terhadap kinerja.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi:

1. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai peningkatan kinerja karyawan dalam dunia kerja khususnya melalui penerapan *total quality management* dan pemberian kompensasi finansial yang sesuai.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memperoleh kinerja karyawan yang optimal. Adapun hal yang dapat dilakukan perusahaan yaitu dengan meningkatkan kualitas/mutu perusahaan dan dengan pemberian kompensasi finansial yang sesuai dengan kinerja yang diberikan karyawan.

2. Manfaat teoritis

- a. Akademisi

Membantu para akademik untuk menambah pengetahuan tentang penerapan *total quality management* dan pemberian kompensasi finansial untuk memperoleh kinerja yang optimal dalam dunia kerja.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

