

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, setiap perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dalam skala internasional, baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil. Meningkatnya intensitas dan tingkat persaingan biasanya juga akan diikuti dengan semakin tingginya kualitas para pesaing yang terlibat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan para pesaing. Perhatian suatu perusahaan tidak terbatas pada produk atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia, dan lingkungan. Dewasa ini, perhatian terhadap aspek lingkungan semakin tinggi. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya tuntutan terhadap gerakan-gerakan cinta lingkungan. Hal tersebut mengakibatkan lingkungan yang dihadapi suatu perusahaan menjadi semakin kompleks.

Persaingan global yang terjadi saat ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana mereka semakin sadar akan biaya dan nilai dalam meminta produk dan jasa berkualitas tinggi. Kondisi ini secara tidak langsung mengarahkan para pelaku bisnis untuk memberikan perhatian penuh pada kualitas. Perhatian penuh terhadap kualitas akan berdampak positif pada perusahaan, yaitu dampak terhadap biaya produksi dan terhadap pendapatan. Dampak positif terhadap biaya produksi

terjadi karena proses pembuatan produk memiliki derajat konfirmasi yang tinggi terhadap standar yang ada sehingga bebas dari kerusakan atau kegagalan. Hal ini berarti proses produksi terhindar dari terjadinya pemborosan dan inefisiensi, sehingga ongkos produksi per unit akan menjadi lebih rendah dan membuat harga produk menjadi lebih kompetitif. Sedangkan dampak positif terhadap pendapatan terjadi melalui peningkatan penjualan atas produk berkualitas yang berharga kompetitif.

Dalam pasar global, kualitas atau mutu merupakan kunci bagi organisasi agar dapat memiliki keunggulan dalam skala global. Produk berkualitas yang dibuat melalui proses yang berkualitas akan memiliki berbagai nilai tambah yang membedakannya dengan produk lain, sehingga konsumen lebih memilih produk tersebut. Menurut Stephen P. Robbin Mary Culter (2007:301) mutu adalah kemampuan produk atau jasa yang dipercaya mampu melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan memuaskan harapan pelanggan. Peningkatan kualitas produk sangatlah penting bagi perusahaan, karena dengan kualitas yang baik, maka perusahaan akan dengan cepat mendapatkan kepercayaan dari konsumen. Masyarakat akan semakin kritis dalam memilih barang atau jasa yang diperlukan. Hal ini akan menjadi acuan bagi suatu organisasi untuk lebih meningkatkan produktivitas dan kualitas usahanya supaya tujuan organisasinya dapat tercapai.

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan yang dibutuhkan dan dianggap penting bagi perusahaan dalam menghadapi era persaingan globalisasi seperti sekarang ini. Dalam Musran Munizu (2001:185), *Total Quality Management (TQM)* adalah suatu pendekatan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah diaplikasikan secara luas oleh

banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas dan profitabilitas. *Total Quality Management (TQM)* diakui sebagai suatu pendekatan manajemen yang dapat memperbaiki kinerja perusahaan.

Sejak awal 1980an *Total Quality Management (TQM)* telah mendapat perhatian besar dari para manager, karena terbukti mampu meningkatkan kinerja perusahaan. *Total Quality Management (TQM)* merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi (Krajewski dan Ritzman, 2006 dalam Musran Munizu, 2010 :185). *Total Quality Management (TQM)* merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi maka kini untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya. Implementasi *Total Quality Management (TQM)* juga berdampak terhadap biaya produksi dan pendapatan (Gaspersz, 2005 dalam Musran Munizu 2010:185). Bukti lain juga menunjukkan bahwa perusahaan yang mengejar praktek terbaik *Total Quality Management (TQM)* dapat mencapai keuntungan yang lebih tinggi dan *cashflow* sebaik nilai pemegang saham yang lebih besar (Cobett dan Rastrick, 2000 dalam Musran Munizu 2010: 185).

Total Quality Management (TQM) memerankan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kekuatan daya saing perusahaan. Dalam pasar global yang berubah secara terus menerus, disamping pengiriman uang cepat, kualitas produk atau jasa yang merupakan elemen penting untuk perusahaan agar dapat bersaing. *Total Quality Management (TQM)* adalah salah satu bentuk praktek manajemen

terbaik bagi perusahaan yang menekankan paradigma kualitas secara menyeluruh di dalam perusahaan (Sila Et El, 2007 dalam Musran Munizu 2010:185).

Di Indonesia konsep *Total Quality Management* (TQM) telah berkembang menjadi suatu filosofi yang mengarah pada perbaikan kualitas. Konsep ini telah banyak digunakan di tingkat organisasi perusahaan baik di sektor pemerintah dan non pemerintah maupun di sektorswasta seperti pada perusahaan tekstil PT. ALENATEX yang berlokasi di Bandung. *Total Quality Management* (TQM) diterapkan mulai dari sumber daya manusia sampai dengan kegiatan operasional sehingga menimbulkan kemampuan bersaing baik di tingkat nasional maupun internasional.

Total Quality Management (TQM) adalah suatu sistem yang secara terus menerus dapat diperbaiki, sehingga mampu mengantisipasi berbagai macam perubahan yang terjadi. Karakteristik *Total Quality Management* (TQM) diantaranya terdiri atas fokus pada pelanggan, berobsesi tinggi pada kualitas, kerja sama tim, menyempurnakan kualitas secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, menerapkan kebebasan yang terkendali, serta melibatkan dan memberdayakan karyawan.

Sukses tidaknya implementasi *Total Quality Management* (TQM) sangat ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusia (SDM) perusahaan untuk merealisasikannya. Kegagalan penerapan *Total Quality Management* (TQM) sering diakibatkan oleh kurangnya apresiasi sumber daya manusia (SDM) dalam berbagai perubahan yang terjadi baik dalam pemahaman misi, tujuan, dan sasaran organisasi. Manajemen sumber daya yang dijalankan dengan baik dalam suatu organisasi akan membawa dampak yang positif terhadap karyawannya, antara lain: kemampuan yang

dimiliki karyawan dapat dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan sehingga dapat dimanfaatkan dan disalurkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, motivasi karyawan dapat terus dijaga sehingga kebutuhan karyawan dapat dipenuhi, dan organisasi dapat menciptakan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang. Dampak positif ini tentu akan memberikan keuntungan bagi organisasi karena karyawan dapat memberikan timbal balik yang sesuai melalui peningkatan kualitas kinerjanya.

Selain dari pada itu, penulis juga mendapati adanya perbedaan hasil akhir penelitian dari penelitian-penelitian sebelumnya yang penulis telah baca seperti pada penelitian Zulaikha (2008),Mardiyah dan Listianingsih (2005), Kurnianingsih (2000), dan I Made Narsa (2003) yang menyatakan bahwa ada pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial. Sedangkan Dewi Maya Sari (2009) menyatakan bahwa dalam penelitiannya tidak ada pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial baik secara simultan maupun parsial. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menelitinya.

Berdasarkan hal-hal di atas, penulis menyadari pentingnya *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam mengenai: **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT. ALENATEX BANDUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun masalah-masalah yang akan diteliti oleh penulis dalam skripsi ini adalah:

1. Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial perusahaan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka maksud penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menunjukkan pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial perusahaan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial pada PT. ALENATEX Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai pengaruh praktik *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan atau sumber pemikiran bagi perusahaan mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial perusahaan sehingga dapat melakukan perbaikan dan peningkatan atas kinerja manajerial pada masa yang akan datang.

3. Bagi Masyarakat Ilmiah

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya mengenai *Total Quality Management* (TQM) dan pengaruhnya terhadap kinerja manajerial.

1.5 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengadakan penelitian pada Perusahaan PT. ALENATEX *industries* di Jalan Mohammad Toha No. 147 Km 6,1 Bandung.