

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi ini bermunculan usaha-usaha baru baik meniru usaha yang telah ada maupun menciptakan jenis usaha baru. Hal ini berdampak pada ketatnya persaingan dalam dunia usaha, perusahaan mengalami persaingan usaha yang terus berubah, tajam dan rumit. Perusahaan didorong untuk memiliki keunggulan yang membedakannya dari pesaing lainnya, bukan hanya untuk meningkatkan pendapatan perusahaan, namun juga demi kelangsungan hidup usaha dan pangsa pasar. Agar suatu organisasi dapat memiliki keunggulan dalam era globalisasi ini, maka organisasi tersebut harus mampu menghasilkan barang atau jasa berkualitas tinggi dengan harga yang wajar dan bersaing. Menurut Hansen dan Mowen (2005), dalam dua dekade terakhir, kualitas menjadi dimensi kompetisi yang penting baik untuk organisasi manufaktur maupun jasa, kualitas merupakan tema yang mengintegrasikan semua organisasi. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan (Ismanto, 2009).

Sebelum globalisasi, perusahaan hanya bersaing di tingkat nasional, namun sekarang harus bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh dunia. Untuk memiliki keunggulan dalam skala global, maka perusahaan harus mampu melakukan kinerja lebih baik dalam menghasilkan barang maupun jasa yang berkualitas tinggi. Dengan kualitas, perusahaan dapat unggul dalam persaingan global. Kualitas

merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan (Tjiptono, 2002).

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah 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) mengangkat konsep kualitas sebagai strategi usaha dengan melibatkan seluruh element organisasi. Untuk menghasilkan kualitas produk atau jasa yang terbaik, dibutuhkan perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Penerapan TQM dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan (Tjiptono dan Diana, 2003). TQM dapat dijadikan sebagai alat untuk menjawab tantangan global dan mengarahkan perusahaan pada perbaikan kualitas yang berkesinambungan yang menunjang tercapainya kepuasan konsumen secara terus menerus.

Dengan perbaikan kualitas secara berkesinambungan, perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingan dan dengan posisi yang lebih baik akan meningkatkan pangsa pasar serta menjamin harga lebih tinggi. Hal ini akan memberikan penghasilan lebih tinggi dan secara otomatis laba diperoleh semakin meningkat. TQM (*total quality management*) merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan berkesinambungan pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2003).

Tujuan *total quality management* adalah membentuk organisasi yang di dalamnya terdapat orang-orang terbaik di bidangnya. Untuk mewujudkan hal itu dibutuhkan pemberdayaan karyawan dan kebijakan yang memberikan mereka kesempatan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapinya dan memiliki keterampilan untuk memecahkan masalah tersebut. Pencapaian mutu dalam pelayanan tergantung kepada pemahaman, pengaruh, arahan, dan faktor-faktor manusia dalam pelayanan. Kesalahan manusia, baik besar maupun kecil, adalah penyebab utama pelayanan bermutu rendah di satu sisi dan manajemen operasional pada sisi lain (Soeroso, 2003).

Dalam berbagai literatur manajemen operasi diketahui bahwa perusahaan diseluruh dunia telah menerapkan TQM selama beberapa dekade terakhir. Disamping itu, telah banyak penelitian dilakukan oleh para pakar yang fokus pada konsep TQM dengan menggunakan atau meninjaunya dari berbagai area atau konteks yang berbeda.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fajri Ziha Rahman (2011) dengan judul: “Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Kendal” dari hipotesis yang di uji, bahwa hasil analisis peningkatan *total quality management* menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan islami dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal. Variabel dalam penelitian sebelumnya disusun berdasarkan pandangan Islam, sedangkan untuk penelitian ini penulis akan menggunakan variabel pada umumnya.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Elvirawati (2013) dengan judul: “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta” menunjukkan penerapan *Total Quality Management* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. positif memiliki arti perubahan penerapan *Total Quality Management* searah dengan perubahan kepuasan konsumen. Apabila penerapan *Total Quality Management* meningkat maka kepuasan konsumen juga meningkat. Penelitian ini hanya mengukur dari sisi kepuasan, penulis akan mencoba menggunakan kualitas pelayanan dan kepuasan untuk mengukur TQM.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna melihat apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (mahasiswa). Penelitian ini akan tertuang dengan judul: “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM)?
2. Bagaimana pengaruh antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas. Maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM).
2. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan mengenai metode *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kualitas.