

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era persaingan global yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap perusaha dituntut untuk dapat ikut serta dalam persaingan (Gaspersz dalam IGP Kawiana, 2007: 1). Persaingan global ini memberikan banyak pilihan pada konsumen, dimana mereka semakin sadar biaya dan sadar nilai dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan seperti itu, perusahaan harus menciptakan *value* bagi konsumen dalam bentuk produk dan jasa serta pelayanan berkualitas. Kepuasan konsumen merupakan kunci utama untuk dapat mempertahankan pelanggan, seperti yang diungkapkan oleh Kotler (2009: 140), maka tanpa adanya kepuasan konsumen diragukan apakah perusahaan tersebut dapat terus bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif.

Kepuasan konsumen diukur dari seluruh pengalaman konsumen dengan perusahaan, bukan hanya saat konsumen membeli produk dari produsen tersebut. Definisi kepuasan (*satisfaction*) itu sendiri adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang. Apabila konsumen merasa tidak puas dengan hasil layanan yang diperoleh maka konsumen akan

beralih pada perusahaan lain yang mampu menawarkan kualitas secara keseluruhan yang lebih baik. Harapan atas produk didasari dan dibentuk melalui pengalaman masa lalu, referensi dari orang lain, pemasaran, informasi pesaing, janji-janji yang diberikan atau gabungan dari beberapa diantaranya (Kotler dan Keller, 2009: 138-139).

Menurut Akh. Muwafik Saleh, dalam artikelnya yang berjudul *customer satisfaction*, untuk mencapai kepuasan konsumen, perusahaan harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar konsumen, memenuhi harapan konsumen dengan cara yang dapat membuat konsumen kembali lagi, dan melakukan lebih dari yang diharapkan konsumen (muwafikcenter.blogspot.com, 11 Oktober 2010).

Banyak perusahaan Jepang yang memperoleh sukses global karena memasarkan produk yang sangat bermutu. Salah satu cara perusahaan untuk bersaing memperoleh laba adalah dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*, hal ini dinyatakan oleh Philip Kotler (2009) “*Quality is our best assurance of customer allegiance, our stronger defense against foreign competition and the only path to sustain growth and earnings.*”

Pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja perusahaan baik keuangan maupun nonkeuangan sudah banyak dibuktikan secara empiris. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hasan dan Kerr (dalam Dwi dan Wiwi, 2008:66), perusahaan-perusahaan jasa yang terdiri dari perusahaan perbankan, perusahaan konstruksi, perusahaan komputer/telekomunikasi, organisasi pemerintah, rumah sakit, dan universitas menunjukkan bahwa pelaksanaan TQM dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Penerapan TQM pada dasarnya dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi. Kinerja perusahaan dapat diukur baik secara keuangan maupun non keuangan. Beberapa kinerja perusahaan yang sudah biasa dan umum digunakan adalah *productivity, efficiency, cost of quality, error of defects, lead time, return on assets, return on sales, return on equity, market share, customer satisfaction, employee satisfaction, dan employee turnover* (Hasan dan Kerr dalam Dwi dan Wiwik, 2008: 66). Semua prestasi non keuangan perusahaan yang dicapai oleh suatu perusahaan akhirnya akan tercermin pada kinerja keuangannya. Dengan kata lain, kinerja keuangan merupakan puncak dari semua kinerja yang dapat dicapai oleh suatu perusahaan. Salah satu pengukuran kinerja keuangan perusahaan adalah profitabilitas. Profitabilitas suatu perusahaan menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam menghasilkan laba selama periode tertentu pada tingkat penjualan, aset dan modal saham tertentu. Profitabilitas suatu perusahaan dapat dinilai melalui berbagai cara tergantung pada laba dan aktiva atau modal yang akan diperbandingkan satu dengan lainnya. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yurica Patriciana (2010), kinerja keuangan perusahaan diukur dengan menggunakan ROA untuk menguji pengaruh TQM terhadap kinerja keuangan perusahaan. Dalam penelitian ini, kinerja keuangan perusahaan akan diukur dengan menggunakan *return on assets* (ROA), *return on equity* (ROE) dan rasio operasi.

Di Indonesia, konsep TQM telah berkembang menjadi suatu filosofi yang selalu mengarah kepada perbaikan kualitas. Konsep ini telah banyak digunakan di tingkat organisasi perusahaan baik di sektor swasta maupun pemerintah (BUMN), dan non pemerintah (LSM). TQM diterapkan mulai dari sumber daya manusia sampai dengan

kegiatan operasional sehingga menimbulkan kemampuan bersaing baik di tingkat nasional maupun internasional.

Adapun penelitian mengenai *Total Quality Management* adalah sebagai berikut:

1. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siti Maryam (2013) dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan” , dimana kinerja perusahaan ditinjau dengan mengacu pada perspektif yang terdapat pada *Balanced Scorecard* yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, menyimpulkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan sebesar 1,56%.
2. Selain itu Yurica Patriciana (2010) dengan judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan” menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan perusahaan, dimana kinerja keuangan diukur dengan menggunakan ROA.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Hariati Susanti Pane (2010) dengan judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajemen” menunjukkan bahwa TQM tidak berpengaruh terhadap kinerja manajemen baik secara simultan maupun secara parsial. Pada penelitian ini keberhasilan kinerja manajemen dinyatakan tercapai pada saat manajemen mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan berbagai sumberdaya dengan cara yang efisien dan efektif.

Peneliti menggunakan kuesioner dalam mengukur variabel independen maupun variabel dependen.

4. Hasil penelitian Dewi Maya Sari (2009) dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial pada PT Super Andalas Steel” menunjukkan bahwa TQM tidak berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kinerja manajemen. Pada penelitian ini peneliti menilai kinerja manajemen adalah baik pada saat seseorang berhasil dalam mencapai tujuan dengan melibatkan orang lain demi menghasilkan laba bagi perusahaan. Variabel independen dan dependen diukur dengan menggunakan kuesioner.
5. Menurut Zulaika (2008) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajemen pada PT PP Lonsum Indonesia, Tbk”, TQM berpengaruh secara simultan terhadap kinerja manajemen. Tetapi jika dilihat secara parsial, variabel fokus pada pelanggan serta pendidikan dan pelatihan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajemen. Kinerja manajemen diukur dengan Balanced Scorecard yang terdiri dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna melihat apakah TQM berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan di PT. INTI (Persero). Penelitian ini akan tertuang pada Judul Skripsi : **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Kasus pada PT. INTI (Persero) Bandung)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* di PT. INTI (Persero) Bandung ?
2. Bagaimana kinerja keuangan perusahaan di PT. INTI (Persero) Bandung ?
3. Seberapa besar *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan pada PT. INTI (Persero) Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk menjawab tujuan secara umum dari proses penelitian, kemudian ditarik kesimpulan sehingga diperoleh bukti yang empiris mengenai pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan pada PT. INTI (Persero) Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Hal yang penting dari sebuah penelitian adalah kebermanfaatannya yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, pengetahuan dan pemahaman bagi penulis mengenai bagaimana pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja keuangan perusahaan.

2. Manfaat praktis

Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat praktis salah satunya yaitu memberikan masukan berharga kepada perusahaan dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan penerapan TQM.

3. Manfaat bagi peneliti lanjutan

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pembandingan untuk penelitian selanjutnya, sehingga pengembangan ilmu dapat bermanfaat bagi pihak lain yang memerlukannya dan sebagai sumbangan pemikiran bagi semua yang memerlukannya.