

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha yang begitu pesat menyebabkan persaingan yang begitu kompetitif. Hal ini menuntut perusahaan untuk melakukan usaha yang keras agar produk atau jasanya dapat diterima dan memiliki nilai lebih bagi penggunanya, yaitu dengan memberikan perhatian pada kualitas produk atau jasanya. Dalam hal ini dibutuhkan suatu sistem pengendalian mutu yang sesuai dengan permasalahan di atas, TQM merupakan cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global yaitu dengan fokus terhadap pelanggan untuk menghasilkan kualitas terbaik agar pelanggan meningkatkan. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan.

Seperti diketahui konsep dari kualitas telah ada dan berkembang selama beberapa tahun, tepatnya tahun 1950-an. Kualitas yang dimaksud merupakan suatu pandangan umum dalam kehidupan, bisnis, kehidupan sosial dan banyak aspek lain yang tidak bisa lepas dari sudut pandang kualitas. Kualitas dalam suatu industri menjadi dimensi pokok yang harus dimiliki dalam memenuhi keinginan konsumen. Suatu perusahaan memerlukan tingkat kualitas pada produk maupun jasa yang sesuai dengan tingkat harga yang ditentukan untuk produk dan jasa tersebut. Hal ini agar perusahaan dapat

menjangkau ekspektasi konsumen terhadap produk dan layanan yang diinginkan.

Peningkatan kualitas ini merupakan salah satu cara yang bisa digunakan oleh seluruh perusahaan. baik perusahaan yang memproduksi barang maupun perusahaan yang memberikan layanan jasa. Banyak para ahli yang mencoba mendefinisikan kualitas dari berbagai segi dan sudut pandang masing – masing. Meskipun tidak ada definisi kualitas yang diterima secara universal, namun terdapat kesamaan dalam elemen – elemen, meliputi usaha melebihi atau memenuhi harapan pelanggan mencakup proses, jasa, manusia dan lingkungan serta kondisi yang selalu berubah, sehingga Goetsch dan Davis mendefinisikan kualitas (1994) kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang menghubungkan dengan proses, jasa, manusia dan lingkungan yang melebihi dan memenuhi harapan.

Ada berbagai macam cara untuk mengukur kualitas di perusahaan. Namun, ada satu konsep yang menarik mengenai kualitas konsep tersebut adalah *Total Quality Management* (TQM). Secara singkat TQM bisa diartikan sebagai konsep kualitas yang tidak hanya memperhatikan kualitas output (produk maupun jasa), tetapi juga memperhatikan kualitas sumber daya manusia dan segala sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. konsep TQM ini tak hanya membantu perusahaan untuk menerapkan TQM saja namun TQM juga membantu memperbaiki kualitas secara terus menerus.

Benner and Kerr (1996) juga berpendapat bahwa, TQM adalah konsep atau metode yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan

seluruh organisasi dalam pengolahan perusahaan untuk memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan. Pihak manajemen tidak hanya bertanggung jawab dalam memenuhi keinginan pelanggan, namun juga peran secara aktif seluruh anggota dalam organisasi untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

Dalam penelitian ini, penyebaran koesioner dilakukan pada karyawan divisi produksi dimana karakteristik respondennya beranekaragam. Mulai dari tingkat pendidikan, lama masa kerja, jenis kelamin dan tingkat usia. Pengklasifikasian karakteristik responden ini sangatlah penting bagi penelitian terutama pada tingkat pendidikannya. Terlihat dari jumlah pada tingkat pendidikan tertinggi yaitu SMA dimana peneliti mencoba meneliti melalui koesioner. Dengan ini peneliti berharap dapat mengetahui seberapa jauh pemahaman konsep penerapan TQM dan seberapa jauh karyawan mengetahui setiap detail pada proses produksinya. Dengan kata lain, manfaat dari pengimplementasian konsep TQM yang secara langsung dapat dirasakan adalah selain peningkatan profit perusahaan, namun juga sebagai pengendali kualitas secara terus menerus. Keterkaitan dengan konsep ini, menurut Hesler dan Brunell (1993) terdapat empat prinsip utama yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan.
- b. Respek terhadap setiap orang,
- c. Manajemen berdasarkan fakta.
- d. Perbaikan berkesinambungan.

Dari uraian latar belakang tersebut, peneliti akan membuat penelitian mengenai konsep TQM dengan judul “Analisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Operasi melalui *Total Quality Management* (TQM) pada divisi produksi PT. Karya Makmur Baru, Surabaya

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka akan menjadi pokok permasalahan dan selanjutnya akan dibahas pada penelitian ini, yaitu :

1. “Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Operasi ?”
2. “Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap TQM ?”
3. “Apakah TQM berpengaruh terhadap Kinerja Operasi ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka peneliti dapat membuat tujuan penelitian sebagai berikut :

1. “Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap implementasi Kinerja Operasi pada PT. Karya Makmur Baru”.
2. “Untuk mengetahui pengaruh implementasi Budaya Organisasi terhadap TQM pada PT. Karya Makmur Baru”.
3. “Untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap Kinerja Operasi pada PT. Karya Makmur Baru”

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat antara lain:

- a. Bagi ilmu pengetahuan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi yang bisa digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian selanjutnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

- b. Bagi perusahaan.

Dapat menjadi penilaian ataupun tinjauan kembali pengimplementasian konsep TQM dalam sistem perusahaan.

- c. Bagi peneliti.

Mampu meningkatkan, memahami dan menguasai konsep TQM secara luas dalam melakukan penelitian yang baik di bidang ilmu manajemen operasi sehingga dapat dengan mudah menerapkannya pada perusahaan terkait.

1.5 Sistematika Skripsi

Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab. Yang mana antara bab satu dengan yang lainnya terdapat keterkaitan yang erat. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang fenomena empiris yang menjadi latar belakang penelitian, selanjutnya bagian tersebut menguraikan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang dilakukan.

BAB II : Tinjauan masalah

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang menjadi panduan pemahaman teori dalam penelitian ini, pedoman kerangka pemikiran teoritis dan penelitian terdahulu serta perkembangan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode penelitian

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variable, definisi operasional, jenis dan sumber data, prosedur penentuan sampel, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisa yang digunakan.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang data penelitian, hasil penelitian dan juga pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V : Simpulan dan Saran

Menguraikan kesimpulan dari pembahasan dan hasil penelitian, keterbatasan dan saran – saran terhadap pengembangan teori dan aplikasi.