

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dan liberalisasi perdagangan, kunci untuk meningkatkan daya saing suatu perusahaan adalah kualitas. Hanya perusahaan yang mampu menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas kelas dunia yang dapat memenangkan persaingan global. Di tengah ketatnya persaingan dalam dunia usaha, perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan dan kualitas yang baik. Dalam hal ini, penulis akan mencoba untuk menjabarkan bagaimana suatu perusahaan dapat tetap bertahan di tengah ketatnya persaingan. Dan bukan hanya bertahan tetapi dapat memenangkan persaingan. Untuk menganalisa keadaan tersebut digunakanlah suatu konsep yang biasa disebut dengan "Total Quality Management".

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Menyeluruh adalah suatu konsep manajemen yang telah dikembangkan sejak lima puluh tahun lalu dari berbagai praktek manajemen serta usaha peningkatan dan pengembangan produktivitas. Di masa lampau, literatur manajemen berfokus pada fungsi-fungsi kontrol kelembagaan, termasuk perencanaan, pengorganisasian, perekrutan staf, pemberian arahan, penugasan, strukturisasi dan penyusunan anggaran. Konsep manajemen ini membuka jalan menuju paradigma berpikir baru yang memberi penekanan pada kepuasan pelanggan, inovasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Faktor-faktor yang menyebabkan lahirnya "perubahan paradigma" adalah menjamnya persaingan, ketidak-puasan pelanggan terhadap mutu pelayanan

dan produk, pemotongan anggaran serta krisis ekonomi. Meskipun akar TQM berasal dari model-model perusahaan dan industri, namun kini penggunaannya telah merambah struktur manajemen, baik di lembaga pemerintah maupun lembaga nirlaba. Pendekatan ini berusaha untuk melibatkan semua pihak terkait dan memastikan bahwa pengalaman dan ide-ide mereka memiliki sumbangan dalam pengembangan mutu. Ada beberapa prinsip-prinsip fundamental yang mendasari pendekatan semacam itu, seperti mempromosikan lingkungan yang berfokus pada mutu dimana terdapat komunikasi terbuka dan rasa kepemilikan pegawai-sistem penghargaan dan pengakuan, pelatihan dan pendidikan terus menerus, dan pemberdayaan pegawai.

Di Indonesia, TQM pertama kali diperkenalkan pada tahun 1980-an dan sekarang cukup populer di sektor swasta khususnya dengan adanya program ISO 9000. Banyak perusahaan terkemuka dan perusahaan milik negara telah mengadopsi TQM sebagai bagian dari strategi mereka untuk kompetitif baik di tingkat nasional maupun internasional. Tetapi TQM kurang begitu dikenal di sektor publik. Namun kini keadaan sudah berubah, faktor-faktor yang mendorong sektor swasta untuk beradaptasi dengan konsep ini, juga memiliki dampak terhadap cara pemerintah menyediakan pelayanan.

Namun demikian, penerapan TQM adalah suatu proses jangka panjang dan berlangsung terus menerus, karena budaya suatu organisasi sangatlah sulit untuk dirubah. Faktor-faktor yang membentuk budaya organisasi seperti struktur kekuasaan, sistem administrasi, proses kerja, kepemimpinan, predisposisi pegawai dan praktek-praktek manajemen berpotensi untuk menjadi penghambat perubahan. Terkadang kekuasaan paling penting di

sektor publik tidak ditemukan dalam organisasi, tetapi lebih sering terdapat pada sistem yang lebih besar. Sebagai contoh, sistem pendidikan, personalia, peraturan dan anggaran berada di luar kekuasaan organisasi sektor public. Selain hambatan-hambatan yang berada di luar ruang lingkup sebuah organisasi, terdapat kendala lain yang khas di setiap organisasi, seperti kurangnya akuntabilitas terhadap pelanggan, tidak jelasnya visi dan misi, penolakan terhadap perubahan dan lemahnya komitmen di kalangan manajer senior untuk menerapkan TQM. Potensi keberhasilan TQM sudah nampak dan dampaknya pun bisa diperlihatkan, sekarang yang dibutuhkan adalah keputusan untuk melaksanakan TQM.

Dari uraian diatas, maka penulis mencoba melakukan penelitian di PT. Bambino Eka Pratama yang berlokasi di Jl. Kutilang no 12-16 Semarang. PT. Bambino Eka Pratama adalah perusahaan yang bergerak di bidang produksi pakaian anak-anak. Untuk meningkatkan kualitas bersaing, maka penulis melakukan analisis pengukuran kinerja perusahaan menggunakan Total Quality Management (TQM).

Berdasarkan analisa diatas, penulis akan melakukan penelitian dan mengambil judul:

“Kinerja Perusahaan, Kualitas Produk, Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Perbaikan Berkesinambungan, Kepemimpinan dan Pelatihan”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian di atas dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja perusahaan PT. Bambino Eka Pratama jika diukur menggunakan variabel kualitas produk, pelibatan dan pemberdayaan karyawan, perbaikan berkesinambungan, kepemimpinan dan pelatihan ?
2. Bagaimana menentukan strategi yang paling tepat dalam menentukan kinerja perusahaan?

1.3 Pembatasan Masalah

Ada beberapa masalah yang menjadi batasan, supaya apa yang akan diteliti menjadi lebih fokus

1. Penelitian dilakukan di PT. Bambino Eka Pratama yang berlokasi di Jl. Kutilang no 12-16 Semarang.
2. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2013 dan yang menjadi sampel penelitian adalah karyawan bagian produksi.
3. Penelitian ini hanya menguji lima variabel yang mempengaruhi kinerja suatu perusahaan yaitu, kualitas produk, pelibatan dan pemberdayaan karyawan, perbaikan berkesinambungan, kepemimpinan, serta pelatihan.

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaan secara menyeluruh dengan menggunakan pengukuran berdasarkan variabel-variabel di atas.

2. Untuk membantu perusahaan agar dapat tetap bersaing dengan kompetitor yang lain, serta memperbaiki mutu/kualitas secara berkesinambungan.
3. Untuk meningkatkan mutu secara menyeluruh dari perusahaan dengan menerapkan variabel-variabel tersebut.

1.4.2 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk

1. Perusahaan

Sebagai bahan informasi bagi perusahaan, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan menjadikan perusahaan yang mampu bersaing.

2. Universitas AKI

Sebagai bahan studi mahasiswa terutama mata kuliah pemasaran

1.5. Sistematika penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini yaitu :

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini, penulis memaparkan tentang permasalahan, apa sebab atau alasan mengapa penulis memilih permasalahan itu.

Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini penulis memberikan gambaran kepada pembaca tentang teori-teori apa saja yang dipakai dalam penelitian tersebut.

Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang definisi variabel, populasi dan sample, hipotesis, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, dan alat analisa.

Bab IV Gambaran Umum Perusahaan

Dalam bab ini penulis memaparkan tentang latar belakang perusahaan yang di teliti.

Bab V Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis memaparkan hasil dari analisa dan penelitian yang telah dilakukan.

Bab VI Penutup

Berisi kesimpulan, saran, Keterbatasan Penelitian dan Saran buat Peneliti Selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. **Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid II** (edisi kedelapan). Jakarta: Erlangga Indonesia.2001.

Mulyadi dan Setyawan Johny, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Perusahaan*, Edisi Kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2001.

Ong Aven Cillia, *Penerapan Metode Balanced Scorecard sebagai Tolok Ukur Penilaian kinerja Perusahaan PT. Istana Candi Mesin Dalam Meningkatkan Daya Saing di Era yang Turbulen* Skripsi Penelitian Mahasiswa tidak dipublikasikan, FE Unaki, Semarang, 2006.

Sedarmatanti, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Refika Aditama, Yogyakarta, 2007

Sudjana, **Statistik Untuk Ekonomi dan Niaga II**, Bandung : Penerbit Tarsito. 1997

Sugianto Mikael, **36 Jam Belajar Komputer SPSS 15**, Jakarta, Penerbit PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia

Tjiptono Fandy, dkk, *Total Quality Management*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2001.