

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Gaspersz, 2001:4). Kualitas adalah hal yang menjadi fokus utama dari suatu perusahaan. Menurut Nasution, pentingnya kualitas dapat dilihat dari 2 sudut, yaitu sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran. Dari sudut manajemen operasional, kualitas produk merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk pesaing. Dan dari segi pemasaran, kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (produk, harga, promosi, dan saluran distribusi) yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar (Nasution, 2005:3). Bila produk dari perusahaan memiliki kualitas yang baik, maka konsumen akan puas, sehingga konsumen akan loyal kepada perusahaan. Bila konsumen loyal kepada perusahaan, maka konsumen akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Melihat pentingnya kualitas bagi perusahaan, maka perusahaan membutuhkan TQM untuk diterapkan di perusahaan, sehingga setiap bagian dalam perusahaan dapat fokus pada kualitas.

TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. TQM memberi dampak terhadap kinerja tiap individu dalam perusahaan. Penerapan TQM dalam perusahaan membuat tiap karyawan lebih fokus pada kualitas dan juga memiliki prinsip perbaikan secara terus menerus, oleh karena itu TQM berpengaruh pada kinerja manajerial.

Kinerja manajerial adalah kinerja para individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial. Bila setiap individu fokus pada kualitas maka produk yang dihasilkan akan terus menjadi lebih baik dan konsumen akan puas dan memberikan keuntungan kepada perusahaan, sehingga kinerja perusahaan pun juga semakin baik. Dengan begitu maka TQM juga memberi dampak pada kinerja perusahaan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan karakteristik dari Program Big Q atau yang biasa orang sebut dengan total quality, menuntut adanya kualitas total terhadap seluruh aspek organisasi pada semua tingkatan manajemen pada semua fungsi organisasi. Mengharuskan perusahaan melakukan perubahan paradigma dalam pengelolaan operasi. Program ini memberikan hasil dalam jangka panjang. Program Big Q memiliki beberapa karakteristik (Martin dalam Nasution, 2005:12), yaitu : manajemen puncak aktif menyebarkan prinsip kualitas di seluruh perusahaan dan memperbaiki kualitas secara terus-menerus, perusahaan selalu berusaha mendengarkan kebutuhan pelanggan dan terus melakukan usaha inovasi untuk kepuasan pelanggan, diciptakan budaya perusahaan yang mendukung filosofi kualitas, kualitas melibatkan setiap orang dalam perusahaan, usaha perbaikan kualitas membutuhkan sistem yang lebih baik untuk mengumpulkan dan menganalisis data tentang kinerja perusahaan dan kebutuhan pelanggan, pemasok harus dilibatkan sebagai mitra dalam proses perbaikan kualitas.

Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian TQM yang lain adalah pada karakteristiknya yaitu karakteristik Big Q. Dimana pada penelitian ini menggunakan perpaduan instrumen dari 2 sumber pada penelitian TQM yang lain. Yaitu instrumen dari penelitian Mayasari dan Wicaksono. Peneliti memilih dan mencocokkan instrumen yang cocok dengan karakteristik Big Q. Karakteristik yang tidak ada pada instrumen penelitian Wicaksono, dilengkapi dengan instrumen penelitian dari Mayasari yang cocok.

TQM memang dianggap sebagai alat yang dapat meningkatkan kinerja manajerial yang dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Zulaika (2008), namun ada pula penelitian yang menunjukkan hubungan negatif antara TQM dan kinerja manajerial, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Ittner dan Lacker dimana hasilnya tidak ditemukan bukti bahwa organisasi yang mempraktekkan TQM dapat mencapai kinerja yang tinggi (lubis dalam Mayasari dan Siregar, 2009).

Penelitian ini dilakukan perusahaan manufaktur yang ada di Semarang. Alasan penulis memilih perusahaan-perusahaan manufaktur di Semarang adalah karena perusahaan manufaktur di Semarang semakin lama semakin berkembang sehingga perusahaan-perusahaan tersebut harus dapat terus bertahan dalam persaingan bisnis. Kinerja manajerial perusahaan sangat penting bagi perusahaan untuk diperhatikan maka penulis ingin mengetahui apakah penerapan TQM dalam perusahaan ini sudah berpengaruh dalam usaha perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja manajerialnya. Atas dasar hal tersebut di atas, penulis memilih judul “Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Manufaktur Di Semarang”.

1.2. Perumusan Masalah

Masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah TQM 1 (Manajemen puncak aktif menyebarkan prinsip kualitas di seluruh perusahaan dan memperbaiki kualitas secara terus-menerus) berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan manufaktur di Semarang?
2. Apakah TQM 2 (Perusahaan selalu berusaha mendengarkan kebutuhan pelanggan dan terus melakukan usaha inovasi untuk kepuasan pelanggan) berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan manufaktur di Semarang?

3. Apakah TQM 3 (Diciptakan budaya perusahaan yang mendukung filosofi kualitas) berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan manufaktur di Semarang?
4. Apakah TQM 4 (Kualitas melibatkan setiap orang dalam perusahaan) berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan manufaktur di Semarang?
5. Apakah TQM 5 (Usaha perbaikan kualitas membutuhkan sistem yang lebih baik untuk mengumpulkan dan menganalisis data tentang kinerja perusahaan dan kebutuhan pelanggan) berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan manufaktur di Semarang?
6. Apakah TQM 6 (Pemasok harus dilibatkan sebagai mitra dalam proses perbaikan kualitas) berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan manufaktur di Semarang?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial pada perusahaan manufaktur di Semarang .

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat atau kontribusi dari penelitian ini adalah kontribusi praktek.

1. Bagi perusahaan : hasil dari riset dapat digunakan atau diterapkan di praktek nyata atau paling tidak dapat digunakan untuk memperbaiki praktek yang ada dengan lebih baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya : sebagai acuan dan menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya tentang TQM terhadap kinerja manajerial.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi dalam lima bab, yaitu:

Bab 1. Merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan dalam penelitian ini.

Bab2. Merupakan landasan teori dan pengembangan hipotesis yang akan menguraikan berbagai teori, konsep, dan penelitian sebelumnya yang relevan sampai dengan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini.

Bab 3. Merupakan metode penelitian yang berisi mengenai sumber dan jenis data yang akan digunakan, gambaran umum objek penelitian, definisi dan pengukuran variable yang diperlukan dalam penelitian ini, dan metode analisis data.

Bab 4. Merupakan hasil dan analisis data yang akan menguraikan berbagai perhitungan yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini.

Bab 5. Merupakan kesimpulan, keterbatasan, dan saran yang dapat dirangkum dari bab-bab sebelumnya.