

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan pada zaman globalisasi saat ini dituntut harus mampu beradaptasi pada lingkungan dengan perubahan relatif cepat yang bersifat *uncontrollable* dan menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Sehingga agar memenangkan kompetisi dalam persaingan bisnis maka perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Keunggulan bersaing adalah ketika perusahaan dapat melakukan sesuatu yang tidak dapat dilakukan perusahaan saingan atau memiliki sesuatu yang diinginkan perusahaan saingan, maka itu dapat merepresentasikan keunggulan bersaing.

Dalam era perdagangan bebas daya saing merupakan sebuah tantangan yang sulit untuk sebuah perusahaan sekaligus menjadi isu utama. Perusahaan harus menghadapi ketatnya persaingan global, perkembangan teknologi yang cepat dan perubahan yang relatif tidak dapat di kontrol yang pada akhirnya menuntut perusahaan untuk menjadi badan usaha berkarakteristik perusahaan kelas dunia.

Perusahaan dituntut untuk mampu menghasilkan produk barang dan jasa dengan mutu yang baik dengan harga dan pelayanan yang lebih baik pula dari para pesaing. Untuk mencapainya, maka diperlukan perbaikan mutu dalam semua aspek yang berkaitan dengan produk yakni material, tenaga kerja, promosi yang efektif, sehingga mampu menarik konsumen yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah konsumen dan menjadi pelanggan yang setia.

Untuk mencapainya maka perusahaan membutuhkan sebuah sistem manajemen yang baik dan juga untuk mendukung perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*) yakni dengan Pemberdayaan Karyawan yang baik, Menjalankan perusahaan dengan Manajemen Berdasarkan Fakta, dan meningkatkan mutu perusahaan. Dan adanya pemberdayaan karyawan, manajemen berdasarkan fakta dan peningkatan mutu berkelanjutan akan membuat kinerja karyawan meningkat.

Pemberdayaan karyawan merupakan suatu proses dimana seorang individu diberdayakan untuk menyelesaikan suatu masalah dalam perusahaan dan mendorong karyawan tersebut untuk ikut terlibat dalam berbagai aktivitas yang mempengaruhinya dengan cara memberikan kepercayaan dan kewenangan yang nantinya mampu menumbuhkan rasa tanggung jawabnya (Sariyathi, 2016)

Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana dalam (Surya, 2013) menyatakan Manajemen berdasarkan fakta, perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta, dalam artian setiap keputusan harus berdasarkan data, bukan sekedar pada perasaan (feeling). Dengan melihat pada fakta yang telah dikumpulkan dan diolah menjadi data, maka dapat diketahui kondisi perusahaan yang akurat, sehingga manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan dengan tepat

Penerapan Sistem Manajemen Mutu dimaksudkan untuk membenahi mutu layanan dan mutu institusi sekaligus akan menjadi fondasi yang kokoh untuk penerapan TQM. Penerapan TQM tidak membutuhkan aplikasi standar eksternal. Hal senada disampaikan oleh Abramavicius penerapan SMM ISO dilakukan sebelum penerapan TQM, pada tataran empirik SMM ISO bias menjadi penghalang penerapan TQM (Lisa Nulhuda , Hade Afriansyah, 2019).

PT. Datascrip merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi perlengkapan kantor, berdiri pada tahun 1969 oleh bapak Joe Kamdani. Pada awalnya perusahaan merupakan sebuah toko kecil yang menjual berbagai alat tulis keperluan kantor yang terletak di wilayah pecenongan dan kemudian pindah ke Jalan Angkasa, Jakarta Pusat. Seiring dengan berjalannya waktu perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan pertumbuhan untuk menegaskan eksistensinya pada distributor melalui peningkatan kualitas di segala bidang kerja dalam rangka menghadirkan pelayanan yang berkualitas bagi konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus selaku HRD PT. Datascrip bahwa Belum ada keseragaman pemahaman tentang konsep mutu dikalangan karyawan pada divisi operasi di PT. Datascrip. Pernyataan tersebut, penulis ungkapkan berdasarkan data saat melakukan wawancara dengan HRD PT. Datascrip tentang konsep mutu yang diterapkan oleh perusahaan dan yang harusnya dilaksanakan oleh semua karyawan tetapi kenyataannya

dilapangan tidak sesuai dengan harapan perusahaan, contohnya seperti para karyawan belum bisa membiasakan dirinya untuk bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku di perusahaan tersebut dikarenakan mereka beranggapan bahwa bila bekerja mengikuti SOP maka hanya akan memperlambat waktu jam kerja karyawan . Hal ini membuat pihak perusahaan dituntut untuk dapat lebih tegas dalam menegakkan kedisiplinan para mekanik serta mengembangkan kompetensi Sumber Daya Manusiannya agar tingkat pemahaman karyawan semakin baik dan tujuan perusahaan dapat tercapai bersama-sama.

Selanjutnya dari uraian di dalam latar belakang, tidak semua karyawan pada divisi operasi di PT. Datascrip memahami secara menyeluruh terhadap konsep Total Quality Management (TQM) yang diterapkan perusahaan. Dari hasil observasi, peneliti melakukan wawancara secara langsung terhadap 9 karyawan pada divisi operasi terkait konsep kualitas pelayanan. Dan kesimpulannya dari hasil wawancara tersebut masih ada karyawan yang belum mengerti tentang konsep kualitas. Hal ini menjadikan penulis berasumsi bahwa ini termasuk dalam masalah yang penting terhadap kesuksesan suatu sistem manajemen di dalam sebuah perusahaan.

Masalah selanjutnya adalah kurangnya dukungan dari karyawan terhadap keberadaan TQM sebagai sebuah sistem manajemen mutu perusahaan. apabila di dalam sebuah kelompok/organisasi yang para anggotanya tidak saling bekerjasama/mendukung suatu program yang sudah ditetapkan di dalam standar operasional produk (SOP), maka tujuan dari organisasi tersebut akan sulit tercapai. Hal ini penulis alami langsung pada saat observasi di lapangan dengan di PT. Datascrip melalui proses wawancara dengan Bapak Agus selaku HRD PT. Datascrip mengatakan bahwa para karyawan belum sepenuhnya bekerja mengikuti SOP yang ada karena mereka berasumsi apabila bekerja mengikuti SOP yang telah ditetapkan maka pekerjaan akan menjadi lama (overtime) dan para konsumen biasanya merasa kecewa karena terlalu lama menunggu serta berdampak pada timbulnya keluhan keluhan pelanggan mengenai waktu pengerjaan sehingga akan merugikan salah satu pihak.

Berdasar latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional pada PT. Datascrip”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang disampaikan atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh manajemen berdasarkan fakta terhadap pemberdayaan karyawan PT. Datascrip?
2. Bagaimana pengaruh manajemen berdasarkan fakta terhadap peningkatan mutu berkelanjutan PT. Datascrip?
3. Bagaimana pengaruh manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional PT. Datascrip?
4. Bagaimana pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja operasional PT. Datascrip?
5. Bagaimana pengaruh peningkatan mutu berkelanjutan terhadap kinerja operasional PT. Datascrip?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh manajemen berdasarkan fakta terhadap pemberdayaan karyawan
2. Menganalisis pengaruh manajemen berdasarkan fakta terhadap peningkatan mutu berkelanjutan
3. Menganalisis pengaruh manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional
4. Menganalisis pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja operasional
5. Menganalisis pengaruh peningkatan mutu berkelanjutan terhadap kinerja operasional

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan penelitian antara lain :

- a. Bagi Penulis

Dari penelitian ini diharapkan akan menambah ilmu pengetahuan dan penerapannya ke dalam dunia praktek manajemen operasi khususnya tentang Analisis Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Manajemen Berdasarkan Fakta, dan Peningkatan Mutu Berkelanjutan Terhadap Kinerja Operasional serta dapat digunakan untuk membandingkan dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan di lapangan

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan dalam menentukan kebijakan dan strategi yang tepat dalam rangka upaya meningkatkan kinerja operasional perusahaan, sehingga hasil yang diharapkan tercapai dan memenuhi kebutuhan perusahaan.

c. Bagi Universitas

Memberikan beberapa informasi kepada pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dapat menambah kepustakaan sebagai informasi bahan perbandingan bagi penelitian lain sebagai wujud Universitas Bhayangkara Jakarta Raya umumnya dan Fakultas Ekonomi pada khususnya Program Studi Manajemen

1.5 Batasan Masalah

Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis memberikan batasan masalah pada bab pembahasan tentang “Analisis Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Manajemen Berdasarkan Fakta, dan Peningkatan Mutu Berkelanjutan Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. Datascrip”, sehingga apa yang diuraikan pada penelitian tidak akan menyimpang dari permasalahan yang diidentifikasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan dan mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya dibagi dalam lima bab yang secara garis besar disusun sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Batasan masalah, dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini terdiri dari landasan teori yang menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan atau landasan dalam menganalisis batasan masalah yang telah dikemukakan kemudian kerangka berpikir dan hipotesis

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan desain penelitian, tahapan penelitian, waktu dan tempat penelitian, model konseptual penelitian, operasional variable, populasi, sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

Bab IV : Analisis dan Pembahasan

Bab ini membahas hasil analisa data dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan implikasi manajerial untuk penelitian selanjutnya yang dianggap sama

