

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Melihat persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi khususnya pada sektor jasa dan *manufaktur* di Indonesia saat ini, dimana semua perusahaan sejenis ingin memberikan manfaat terbaik bagi konsumen dan memberikan mereka kepuasan sehingga mereka merasa dilayani dengan baik, dalam hal ini manusia merupakan salah satu faktor penting yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu instansi dan salah satu faktor keberhasilan suatu instansi adalah kinerja Karyawan, karena tidak dapat dipungkiri bahwa Kinerja pegawai juga menentukan keberhasilan organisasi. Samsudin (2006) mengartikan kinerja sebagai tingkat kinerja tugas yang dapat dicapai seseorang dengan menggunakan kemampuan yang ada dan keterbatasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi. (Yuliana & Syaodih, 2023).

Kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pada dasarnya, konsep kinerja dapat dipahami dengan berbagai cara. Beberapa ahli melihatnya sebagai hasil dari menyelesaikan pekerjaan, sementara yang lain melihatnya sebagai perilaku yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kinerja juga dapat digambarkan sebagai derajat keberhasilan dalam melaksanakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk mencapai tujuan, sasaran, misi dan visi yang dituangkan dalam rumusan rencana strategis perusahaan. Penilaian ini tidak lepas dari proses pengubahan

masuk menjadi hasil atau penilaian dalam penyusunan beberapa aspek seperti kebijakan, program maupun kegiatan yang dirasa penting serta berpengaruh untuk mencapai tujuan maupun sasaran sesuai dengan rencana awal. (Dwiyana, et al., 2023)

Perkembangan dan kemajuan suatu organisasi, termasuk dalam hal ini dalam bidang jasa dan manufacturing, tidak lepas dari peran sumber daya yang ada, baik manusia, finansial, material, maupun mekanik. Semua sumber daya tersebut harus benar-benar digunakan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia juga merupakan salah satu faktor produksi yang dapat mempengaruhi faktor produksi lainnya sehingga mereka saling berhubungan seperti mesin, bahan baku, modal dan faktor lainnya. Peranan sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat amat penting karena faktor inilah yang menjadi pengelola seluruh sistem yang ada dalam organisasi yang sulit tergantikan dengan sumber daya lainnya. kemudian, untuk mencapai kinerja organisasi yang maksimal, setiap organisasi harus berupaya mencapai tujuannya dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dengan tetap menjamin keberlanjutannya dalam jangka panjang. Artinya tugas kerja organisasi dilaksanakan secara efisien dan efektif serta konsisten dengan kebutuhan seluruh pemangku kepentingan. Dengan demikian, kinerja organisasi dapat tercapai sesuai tujuan yang telah ditetapkan. (Meutia, et al., 2021)

Samsuni (2017) mengemukakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia menjadi faktor kunci keberhasilan menjawab tantangan tersebut. Strategi SDM yang efektif tidak hanya tentang merekrut orang-orang berkualitas tinggi tetapi juga

melibatkan pengembangan dan mempertahankan talenta tersebut. Seiring berkembangnya model bisnis, perusahaan tidak hanya harus fokus pada perekrutan dan mempertahankan talenta, tetapi juga memahami faktor-faktor yang memotivasi karyawan. Karyawan yang termotivasi mempunyai dampak positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Harapan karyawan terhadap keseimbangan kehidupan kerja, pengembangan karier, dan penciptaan lingkungan kerja yang positif adalah kunci kesuksesan. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia harus berperan proaktif dalam mengembangkan strategi yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan karyawan. (Khaeruman & Tabroni, 2024).

Agar tercapainya suatu keberhasilan kinerja terdapat faktor lain yaitu faktor yang paling sentral atau yang paling utama yaitu, antara lain Pengendalian Mutu dan Inovasi dan tidak bisa di pungkiri bahwasannya pengendalian mutu berperan penting dalam hal output sebelum barang jadi di keluarkan pada sebuah instansi yang dimana dapat mempengaruhi kinerja karyawannya baik pengendalian mutu itu berjalan dengan baik maupun kurang baik oleh sebab itu perlunya dedikasi untuk lebih fokus lagi dalam pengerjaannya agar pengendalian mutu itu bisa berimpact positif baik dari sisi karyawan, perusahaan, distributor maupun konsumen. Maka dari itu beda perusahaan beda pula pola penerapan pengendalian mutunya, Sehingga Pengendalian mutu dapat di definisikan sebagai pengendalian mutu produk dengan berbagai proses yang dilakukan selama produksi, baik berupa barang maupun jasa, untuk menguji, mengukur dan memeriksa mutu produk yang telah diproduksi agar mempunyai mutu yang lebih baik sehingga produk yang dihasilkan akan sesuai harapan perusahaan. (Sherina, et al., 2023)

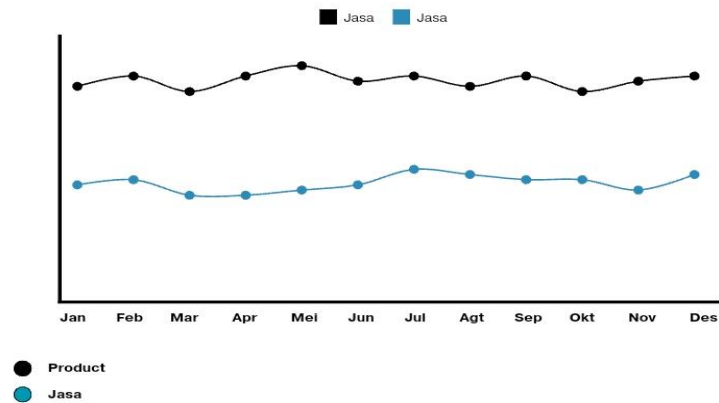
Menurut Gasperz (2007:480) dalam (Arianti.2020), Pengendalian mutu adalah suatu teknik dan kegiatan/tindakan terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan mutu suatu produk dan jasa sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan agar dapat dapat memenuhi kepuasan konsumen sedangkan menurut Ishikawa (1995) dalam (Sumiati & Ahmad, 2021) berpendapat bahwa pengendalian mutu adalah pelaksanaan langkah-langkah terencana secara terkendali agar segala sesuatunya berjalan sebagaimana mestinya, sehingga mutu produk yang diinginkan dapat tercapai dan terjamin. Sistem pengendalian mutu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian mutu yang optimal. Pada hakikatnya pengendalian mutu mempunyai cakupan yang luas karena harus memperhatikan seluruh faktor yang dapat mempengaruhi hasil mutu. Pengendalian Mutu dalam bisnis sangat perlu dilakukan karena Pengendalian Mutu adalah keseluruhan metode yang kita gunakan untuk menentukan dan mencapai standar mutu. (Radianza & Mashabai, 2020)

Faktor kedua ini ialah Inovasi, karena Inovasi berpengaruh terhadap kinerja, Carmeli dan Spreitzer (2009), bagaimana karyawan berkembang di tempat kerja ditentukan oleh perilaku inovatif mereka. Seorang pegawai yang berperilaku inovatif akan sangat penting dan akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk menghadirkan sesuatu yang baru ke dalam lingkungannya agar lebih bermanfaat dan membawa nilai tambah bagi orang yang berperilaku tersebut. Inovasi berusaha memecahkan masalah dengan memanfaatkan lebih banyak. metode yang efektif dan efisien. Perusahaan hendaknya lebih sering melibatkan karyawannya dalam berbagai aktivitas, memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan pendapat atau ikut serta dalam pengambilan keputusan, dan

meningkatkan prestasi kerjanya agar karyawan yang *Engaged* lebih terlibat dalam pekerjaannya dan meningkatkan kinerjanya. Pernyataan ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kinerja karyawan juga ditentukan oleh keterlibatannya. (Hadi, et al., 2020)

Inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang atau sekelompok orang. (Muntaha & Amin, 2023) sedangkan menurut Gopalakrishnan dan Damanpur dalam (Setiawan & Iqbal, 2019) mengungkapkan Inovasi pada hakikatnya mengacu pada sesuatu yang baru, baik berupa ide, produk, metode, atau bentuk layanan baru. Inovasi juga berperan penting untuk sebuah intansi dikarenakan Inovasi yang nantinya diharapkan perusahaan itu menjadi berbeda dengan perusahaan sejenis lainnya yang dimana ini bisa menjadi dorongan baik untuk karyawan maupun perusahaan untuk terus berinovasi dan lebih bersemangat lagi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing

Penelitian ini bermaksud untuk meneliti tentang bagaimana permasalahan pada Kinerja Karyawan PT Mitra Industrial Chrome Teknologi Tangerang. Pada kesempatan ini peneliti mendapatkan informasi tentang bagaimana masalah pada kinerja karyawan dalam bentuk wawancara awal kepada beberapa karyawan yang bekerja di PT Mitra Industrial Chrome Teknologi. Berdasarkan hasil wawancara awal terhadap beberapa karyawan yang bekerja pada PT Mitra Industrial Chrome Teknologi Tangerang bahwa terdapat karyawan bagian produksi yang membuat kesalahan dalam pembuatan suku cadang,



Gambar 1.1

Grafik Pembuatan Pemesanan Product dan Jasa Perbaikan

Dari data di atas memang output yang di hasilkan cenderung stabil tapi akan lebih baik lagi jika di dukung dengan Pengendalian mutu yang optimal, Inovasi khususnya pada bagian inovasi proses untuk lebih bisa meningkatkan lagi grafik output tentu saja ini harus di dukung oleh beberapa aspek salah satunya aspek pengembangan, karena pada saat wawancara memang PT. Mitra Industri Chrome Teknologi ini tidak memiliki divisi pengembangan dan di dukung dengan Sumber daya manusia yang lebih kompeten lagi, walaupun Sumber Daya Manusianya sudah memiliki kemampuan yang bagus akan lebih baik lagi jika di berikan pelatihan pelayanan yang dinilai kurang optimal dalam menanggapi respon pelanggan maupun pada saat proses pengiriman, karyawan yang kesulitan dalam hal penemuan ataupun melakukan inovasi pada perkembangan teknologi di bagian produksi, sehingga belum ada produk baru yang muncul. Hal ini menimbulkan kerugian pada perusahaan dari segi biaya dan waktu.

Berdasarkan Fenomena yang sudah di uraikan peneliti maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian judul **“Pengaruh Pengendalian Mutu, Inovasi, dan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja karyawan PT Mitra Industrial Chrome Teknologi Tangerang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan kondisi yang telah dijelaskan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Apakah Pengendalian Mutu berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT Mitra Industrial Chrome Teknologi Tangerang ?
2. Apakah Inovasi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT Mitra Industrial Chrome Teknologi Tangerang ?
3. Apakah Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT Mitra Industrial Chrome Teknologi Tangerang ?
4. Apakah Pengendalian Mutu, Inovasi dan Sumber Daya Manusia berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT Mitra Industrial Chrome Teknologi Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pengendalian Mutu terhadap kinerja karyawan PT Mitra Industrial Chrome Teknologi Tangerang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Inovasi terhadap kinerja karyawan PT Mitra Industrial Chrome Teknologi Tangerang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja PT Mitra Industrial Chrome Teknologi Tangerang.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Pengendalian Mutu, Inovasi dan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan PT Mitra Industrial Chrome Teknologi Tangerang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap adanya manfaat yang didapat penelitian antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis peneliti ini diharapkan dapat menjadi salah satu informasi bagi semua pihak terkait untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Pengendalian Mutu, Inovasi dan sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis dalam hal manajemen khususnya yang berhubungan dengan Pengendalian Mutu, Inovasi, Sumber Daya Manusia dan kinerja karyawan dalam menyelesaikan target perusahaan.

- b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi perusahaan dalam mengambil suatu kebijakan yang tepat untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan.

- c. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang lebih baik di masa yang akan datang. Khususnya dalam memberi masukan dan tambahan informasi serta menyampaikan saran bermanfaat bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta raya Bekasi mengenai masalah di bidang ekonomi.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan, maka skripsi ini membataskan ruang lingkup penelitian seputar Pengendalian Mutu, Inovasi secara garis besar dan khususnya inovasi pada bagian prosesnya dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dari sistematika penulisan untuk dapat mempermudah dalam memberikan sebuah acuan serta gambaran mengenai isi dari penelitian ini, maka pembahasan yang dilakukan ini meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal skripsi.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan teori bagi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian. Hasil analisis data merupakan penjelasan dari hasil data yang telah diteliti dari penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan mengenai tentang kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan dan, Kesimpulan merupakan rangkuman dari hasil analisis dalam penelitian ini

