BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia sebagai aset yang paling penting dalam keberlangsungan suatu organisasi atau perusahaan. SDM harus diperhatikan dalam melaksanakan fungsi-fungsi perusahaan sebab untuk memperoleh keuntungan juga tergantung pada SDM yang ada. Tanpa adanya sumber daya manusia suatu perusahaan tidak dapat melakukan aktivitas- aktivitas usahanya. Peran sumber daya manusia bagi suatu perusahaan dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan. Semakin berkembangnya dunia industri setiap perusahaan memerlukan tenaga kerja yang memiliki kinerja yang tinggi demi berjalannya aktivitas perusahaan, sebab selain ditentukan sumber daya alamnya keunggulan suatu perusahaan juga sangat ditentukan oleh keunggulan sumber daya manusianya.

Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja. Pada umunya kinerja diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja karyawan itu sendiri memiliki kontribusi yang besar dalam manajemen dan organisasi, karena sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja marupakan hasil kerja individu atau kelompok yang berada dalam satu organisasi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya (Moeheriono, 2012:96). Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya (Roziqin, 2010:41). Kinerja yang baik adalah kinerja yang kinerja yang optimal, yakni kinerja

yang sesuai dengan standar perusahaan dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Senada dengan pernyataan Ariana dan Riana (2013) bahwa Kinerja karyawan memiliki peran penting bagi perusahaan, apabila kinerja yang ditampilkan karyawan rendah maka akan mengakibatkan perusahaan dalam mencapai tujuan menjadi terhambat. Dalam mengevaluasi kriteria individu terdapat tiga kriteria, yakni tugas individu, perilaku individu, dan ciri individu (Robbins, 2006) Misalnya terhadap efektivitas pemanfaatan waktu, produk yang dihasilkan dan sebagainya

Banyak faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah variabel Total Quality Management (TQM). Menurut Akhtar dkk (2014) Total Quality Management adalah filosofi manajemen yang cenderung untuk menghubungkan semua fungsi organisasi untuk fokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dan tujuan utama dari organisasi. Omran (2014) TQM sebagai pendekatan manajemen organisasi yang berpusat pada kualitas berdasarkan partisipasi dan keterlibatan agar mampu mencapai tujuan dan kesuksesan. Total Quality Management (TQM) sebagai cara meningkatkan kinerja terus menerus (continuous performance improvement) pada setiap level operasi proses, dalam setiap area fungsional organisasi, dengan menggunakan sumber dya manusia dan modal yang tersedia (Wijaya, 2011: 68). TQM perlu dilaksanakan karena menjadi konsep manajemen modern yang berusaha merespon dengan tepat setiap perubahan yang disebabkan dorongan faktor intenal maupun eksternal (Eriyundani, 2013).

Penerapan sistem Total Quality Management dalam suatu perusahaan merupakan sesuatu yang penting dalam penciptaan suatu produk, karena TQM membantu mengelola

organisasi untuk meningkatkan efektivitas dan kinerja dalam rangka pencapaian kualitas, yang berdampak pada kepuasan konsumen (Ahmad, 2012). Pengaplikasian TQM telah meluas ke berbagai jenis dan sektor usaha agar perusahaan menghasilkan kinerja yang baik. Perbaikan yang berkesinambungan merupakan salah satu unsur paling fundamental dari TQM. Konsep perbaikan berkesinambungan diterapkan baik terhadap proses produk maupun orang yang melaksanakannya. Penerapan TQM yang terencana dan terarah diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan profitabilitas dan kinerja karywan (Poernomo, 2006).

Salah satu variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Selain perusahaan, SDM juga senantiasa harus meningkatkan kompetensinya, seiring dengan perkembangan era globalisasi (Ambarita, 2012). Sebab pentingnya peran sumber daya manusia dalam perusahaan sebagai penentu organisasi, maka kompetensi menjadi aspek yang menentukan keberhasilan organisasi atau perusahaan. Kompetensi merupakan salah satu variabel yang harus dimiliki karyawan untuk dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan target yang telah ditentukan. Kompetensi pada umumnya diartikan sebagai kecakapan, keterampilan, kemampuan.

Wibowo (2010:111) menjelaskan bahwa kompetensi berhubungan dengan apa yang dilakukan orang ditempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar

kualitas profesional dalam bekerja dan mencakup semua aspek catatan manajemen kinerja, keterampilan dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, aplikasi dan pengembangan. Oleh karena itu untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dalam bidang kerja tertentu karyawan dituntut memiliki kompetensi yang memadai. Tuntutan pekerjaan tersebut menjadi tantangan yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan. Selain itu penempatan karyawan sesuai dengan kompetensi masing-masing merupakan salah satu faktor penentu kinerja karyawan. Menurut Budihardjo (2014:84) mengemukakan kompetensi terbagi menjadi dua yaitu soft competency dan hard competency. Soft competency adalah keahlian yang berhubungan dengan cara memproses suatu pekerjaan dan cara seseorang beradaptasi dengan lingkungannya. Sedangkan hard competency merupakan kemampuan yang berhubungan dengan teknis pekerjaan.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Menurut Zesbendri dan Aryanti (2009), menyebutkan bahwa disiplin merupakan modal utama yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Hasibuan (2013:23), mengemukakan kedisiplinan merupakan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Pada dasarnya disiplin kerja bertujuan untuk menciptakan suatu kondisi yang teratur, tertib dan pelaksanaan pekerjaan dapat terlaksana sesuai dengan rencana. Tanpa disiplin kerja karyawan yang baik sulit bagi suatu perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin kerja mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab dan tingginya kesadaran masing – masing karyawan terhadap peraturan yang ada dan tugas-tugas yang diberikan

kepadanya. Kedisiplinan erat hubungannya dengan tata tertib yang harus ditaati oleh setiap karyawan. Sedangkan ketidakdisiplinan karyawan dalam suatu bidang kerja, akan menghambat bidang kerja yang lain. Senada dengan Iriani (2010) menyebutkan kedisiplinan karyawan mutlak diperlukan agar seluruh aktivitas yang sedang dan akan dilaksanakan berjalan sesuai mekanisme yang telah ditentukan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Asri Mitra Jaya berlokasi di Jalan Raya Taman No. 147, Sidoarjo yang merupakan salah satu perusahaan dealer Toyota populer di Sidoarjo. Penelitian ini memfokuskan pada karyawan dengan responden karyawan divisi sales di PT. Asri Mitra Jaya. Hasil penelahan terhadap wawancara singkat dengan pihak manajemen terdapat kebijakan / ketentuan didalam perusahaan. Setiap masa 3 bulan , kinerja karyawan terutama divisi sales selalu dievaluasi oleh perusahaan. Kinerja karyawan yang diindikasi dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan akan diberhentikan kerja.

Mengingat kinerja itu sendiri mempunyai kontribusi penting dalam suatu organisasi perusahaan. Maka Kinerja karyawan yang optimal sangat diutamakan PT. Asri Mitra Jaya. Oleh karena itu dengan adanya hal tersebut perlu adanya manajemen kualitas, kompetensi, disiplin kerja yang tinggi dalam suatu perusahaan. Dengan penerapan TQM akan memicu kinerja karyawan yang optimal dan kompetensi yang dimiliki karyawan, maka karyawan akan dapat mempermudah memecahkan masalah yang muncul, sehingga kemampuan manajemen dalam memberikan pengarahan agar karyawannya disiplin dalam bekerja dapat

dilaksanakan dengan baik oleh para karyawan. Untuk itu peneliti mengambil judul penelitian tentang: **Pengaruh Total Quality Management, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asri Mitra Jaya, Sidoarjo.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok-pokok permasalahan seperti yang diuraikan dalam latar belakang masalah maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Total Quality Management berpengaruh terhadap Kinerja karyawan di PT. Asri Mitra Jaya, Sidoarjo.
2. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT. Asri Mitra Jaya, Sidoarjo.
3. Apakah Disiplin kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT. Asri Mitra Jaya, Sidoarjo.
4. Apakah Total Quality Management, Kompetensi dan Disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja karyawan PT. Asri Mitra Jaya, Sidoarjo.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh total quality management terhadap kinerja karyawan PT. Asri Mitra Jaya, Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Asri Mitra Jaya, Sidoarjo.

3. Untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Asri Mitra Jaya, Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh total quality management, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Asri Mitra Jaya, Sidoarjo.
5. Sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada program studi manajemen Fakultas Ekonomi PGRI Adibuana Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tujuan dilakukan penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini memberikan manfaat antara lain:

1. **Manfaat Teoritis**

   Dalam hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, kajian yang bermanfaat mengenai teori total quality management, kompetensi, disiplin kerja dan kinerja agar dapat mendukung dalam penelitian.

2. **Manfaat Praktis**

   a) Bagi Peneliti

      1. Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dapat mengamati secara langsung dunia bisnis dan perusahaan.
      2. Dapat menerapkan teori-teori yang ada dibangku kuliah untuk diaplikasikan pada dunia kerja, sehingga dapat menjadi sumber daya manusia yang terampil dan berkompeten serta sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana.

b) Bagi Perusahaan

1. Sebagai harapan yang dapat menjadi suatu bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan sumber daya manusia dan berguna sebagai masukan bagi perusahaan yang bersangkutan dimasa yang akan datang.
2. Sebagai bahan referensi pertimbangan dan pedoman pada PT. Asri Mitra Jaya, Sidoarjo.
3. Dalam pengambilan kebijaksanaan untuk menentukan langkah-langkah dalam meningkatkan kinerja karyawan di masa yang akan datang.

c) Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka mengembangkan hasil penelitian yang sudah ada dengan penelitian yang dilakukan.

d) Bagi pembaca

Sebagai tambahan referensi bagi rekan-rekan yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan tajuk dan objek tugas akhir yang sama.