

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era perdagangan bebas seperti saat ini, setiap perusahaan harus menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh dunia. Untuk dapat bertahan dan berhasil serta memperluas pangsa pasarnya dalam era perdagangan bebas, perusahaan harus menciptakan nilai bagi konsumen dan mempunyai kemampuan bersaing (*competitive advantages*). Strategi bisnis yang dapat dilakukan adalah dengan memberi perhatian pada kepuasan konsumen, yang berarti memenuhi tuntutan konsumen yang makin berkembang, yaitu produk yang berkualitas tinggi (*quality*), harga murah (*cost*) dan juga pelayanan (*service*) yang memuaskan. Hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global.

Meningkatkan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*, dimana menurut Sila et al (2007) *Total Quality Management* memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kekuatan daya saing perusahaan. Kinerja perusahaan yang baik akan mampu bersaing dengan perusahaan – perusahaan lain dalam meningkatkan kualitas produk. Selain itu, TQM adalah salah satu bentuk praktek manajemen terbaik dalam perusahaan yang menekankan paradigma kualitas secara menyeluruh dalam perusahaan.

Pengelolaan sumber daya perusahaan yang baik akan menciptakan budaya organisasi perusahaan lebih fleksibel sehingga mampu membuat produk yang berkualitas dan pelayanan yang prima. Untuk mengelola sumber daya perusahaan dengan baik dibutuhkan metode TQM, menurut Krajewski dan Ritzman (2006) *Total Quality Management* merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan

organisasi.

Dalam dunia usaha khususnya di sektor Konstruksi juga begitu banyak mengalami perubahan teknologi dan semakin tingginya daya saing antar pelaku bisnis yang turut serta dalam sektor Konstruksi, daya saing yang termasuk di dalamnya yaitu SDM yang unggul serta penawaran- penawaran ide-ide yang menatap masa depan.

Perusahaan berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas, efisiensi dan efektivitasnya secara terencana dan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar.

Perusahaan CV Gharda Cipta Architecture merupakan perusahaan yang bergerak dibidang konstruksi (pembangunan, pengadaan dan konsultasi) yang sejak kurang lebih 7 tahun vakum dalam menjalankan usaha dan kembali aktif pada tahun 2017 dengan nama baru yaitu CV Gharda Cipta Architecture, perusahaan terus berupaya mengembalikan kejayaan perusahaan terdahulunya yaitu CV Karya Baru dan CV Bambangpuan Lestari, terdapat 2 (dua) masalah utama yang dihadapi perusahaan saat ini yaitu terkait pelayanan yang diberikan kepada konsumen, khususnya dari sisi ketepatan waktu kerja dan peningkatan profit perusahaan yang dari tahun 2017 hingga saat ini tidak menunjukkan grafik yang baik.

Terlebih dengan situasi dan kondisi yang terjadi pada awal tahun 2020 hingga saat ini yaitu *pandemic Covid-19* membuat posisi perusahaan terbilang sulit untuk menyelesaikan masalah yang ada, dan membuat persaingan dengan kompetitor semakin sulit dikarenakan kompetitor lainya bersaing untuk membuat perusahaan dengan sistem manajemen yang lebih baik dan membuat penawaran yang dapat diterima oleh pasar (konsumen).

Dengan melihat situasi yang terjadi maka perusahaan berupaya untuk berbenah dengan memperbaiki kualitas manajemen dengan menggunakan prinsip-prinsip *Total Quality Management* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan dan memberikan penawaran yang lebih baik lagi agar dapat bersaing dengan kompetitor lainnya.

Salah satu usaha yang harus dilakukan oleh manajemen dalam meningkatkan efektivitas adalah menentukan arah dan tujuan dari perbaikan produktivitas dan kualitas, dimana hal tersebut dilaksanakan selaras dengan arah jangka panjang perusahaan. Arah perbaikan tersebut diformulasikan oleh manajemen ke dalam suatu kebijakan untuk perbaikan proses. Dalam hal ini, dibutuhkan suatu sistem pengendalian mutu yang sesuai dengan permasalahan tersebut yaitu *Total Quality Management (TQM)*.

Demikian jelaslah bahwa implementasi *Total Quality Management* yang efektif akan memiliki pengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas, daya saing dan laba suatu perusahaan.

Untuk itu penting bagi perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan maupun kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Tak dapat dipungkiri bahwa kebanyakan dari organisasi atau badan usaha yang menengah masih sedikit yang mengimplementasikan sistem yang sesuai dengan kaidah akuntansi manajemen yang benar sehingga pengelolaannya terkesan tidak profesional atau belum optimal, sehingga kepuasan yang diharapkan baik konsumen dan karyawan belum terpenuhi.

Terdapat hubungan yang erat antara kualitas produk (barang/jasa), kepuasan pelanggan dan profit/laba perusahaan. Dengan penerapan *Total Quality Management* yang memadai, mutu produk dapat ditingkatkan. Peningkatan mutu produk tersebut dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan sehingga dapat meningkatkan penjualan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap peningkatan laba perusahaan. Jadi, sistem perbaikan kualitas bertujuan untuk meningkatkan laba perusahaan.

Setiap perusahaan tentu menginginkan adanya perbaikan secara terus menerus dalam tiap bidang yang dimilikinya, sebuah perusahaan juga harus selalu

tanggap akan perubahan-perubahan yang terjadi cukup cepat dan kemudian segera mengantisipasinya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan selalu mengacu pada kepuasan konsumen.

Usaha peningkatan mutu bukanlah merupakan beban kerja pada satu bagian saja melainkan merupakan usaha terpadu dari setiap individu yang turut berkepentingan, mulai dari proses penciptaan hingga penyerahan produk atau jasa kepada pelanggan yang dimana akan terciptanya standar mutu layanan yang pelanggan harapkan.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa oleh perusahaan adalah penerapan Total Quality Management (TQM) yang merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespons secara tepat pada setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal. Kehadiran Total Quality Management lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa yang memiliki kualitas tinggi. Total Quality Management juga merupakan suatu pendekatan menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungan..

Dari Latar belakang diatas dan berdasarkan hasil penelitian yang terdahulu maka hal inilah menjadi alasan penulis melakukan penelitian pada CV.Gharda Cipta Architecture dengan judul “(**Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi (Studi kasus Perusahaan CV.Gharda Cipta Architecture)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka berikut ini merupakan perumusan masalah yang didapatkan yaitu bagaimana implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan kinerja perusahaan CV Gharda Cipta Architecture dari sudut pandang kinerja pelayanan dan peningkatan laba ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah Mengetahui Bagaimana implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan kinerja perusahaan CV Gharda Cipta Architecture dari sudut pandang kinerja pelayanan dan peningkatan laba.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam proses penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara Akademisi

- a. Penelitian ini dapat dijadikan bahan perbandingan dalam pembelajaran teori maupun penerapan praktik
- b. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian lanjutan

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian dapat digunakan oleh perusahaan CV.Gharda Cipta Architecture untuk meningkatkan mutu perusahaan di bidang kualitas serta membantu dalam pengambilan keputusan terkait *Total Quality Management*

3. Bagi Penulis

Merupakan Suatu kesempatan yang didapatkan oleh penulis untuk mengimplementasikan hasil studi yang di dapatkan selama perkuliahan untuk diterapkan secara langsung dalam kehidupan nyata khususnya bidang usaha.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam bab ini terbagi menjadi lima bab, setiap babnya terbagi menjadi beberapa sub bab yang dimulai dari latar belakang masalah hingga kesimpulan dan saran. Sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bab pembuka yang akan menjelaskan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan

Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang akan digunakan sebagai landasan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan dan menerapkan prinsip *Total Quality Management*. Bab ini juga membahas penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Landasan teori dan penelitian terdahulu selanjutnya digunakan untuk membangun pemikiran teoritis dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang metode penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Beberapa hal yang dijelaskan adalah pendekatan penelitian kualitatif.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang deskripsi objek dan subjek penelitian, analisis data dan interpretasi terhadap hasil analisis kualitas pelayanan dan mengimplementasikan *Total Quality Management* berdasarkan alat dan metode dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian terakhir dari penulisan skripsi ini. Pada bab ini membahas kesimpulan dan keterbatasan dari penelitian, serta diuraikan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.