

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perubahan lingkungan dari lingkup lokal menjadi global menyebabkan terjadinya perubahan di hampir semua sektor kehidupan. Adanya keharusan untuk penyesuaian situasi secara global, membuat manajer tidak hanya mengacu pada situasi lokal, nasional ataupun regional, namun harus mampu bersaing secara internasional. Sikap perusahaan untuk menghadapi hal ini hanya ada satu, yaitu ikut mengalami perubahan baik secara struktural maupun sumber daya yang dimiliki. Salah satu cara yang bisa ditempuh oleh perusahaan adalah dengan membenahi sumber daya manusia yang dimilikinya agar bisa bertahan dalam persaingan jangka panjang.

Di samping melakukan peningkatan kinerja atau sumber daya manusianya, perusahaan juga dituntut untuk peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan agar mampu bersaing dalam persaingan global. Dalam meningkatkan kualitas produk dan jasa, perusahaan harus melakukan peningkatan dari segi kualitas, inovasi, kreatifitas, dan produktifitas secara konsisten agar dapat menghasilkan produk akhir yang bernilai positif lebih tinggi serta jasa yang pelayanannya lebih baik sehingga dapat memenuhi kepuasan para pelanggan. Peningkatan kualitas dalam aspek produk dan jasa

serta aspek manajemen dapat membawa organisasi mampu bertahan di lingkungan bisnis global.¹

Menurut Gasperz, Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang menuju ke negara industri perlu membangun sistem kualitas modern dan praktik manajemen kualitas terpadu di berbagai bidang kehidupan sebagai sesuatu yang dapat diandalkan untuk memenangkan kompetisi dalam pasar global. Dalam era teknologi maju seperti sekarang ini, tidak satupun perusahaan yang tidak terkena dampak globalisasi. Bukan hanya perusahaan besar dan multinasional, tetapi perusahaan kecil juga menghadapi persaingan global.²

Munculnya ekonomi global ini juga mendorong setiap perusahaan untuk mengubah cara mereka dalam menjalankan bisnis. Kondisi persaingan yang dihadapi semakin memanas, sehingga bila mereka tidak sanggup bersaing, maka jalan menuju kebangkrutan terbentang luas. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk barang atau jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Penerapan TQM merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan.

¹ Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, “*Total Quality Management*”, Edisi Revisi, (Yogyakarta: Andi, 2001), 64.

² Hikmah Khasanah, *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (reward) sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang)*, ejournal <http://repository.uinjkt.com> diakses pada tanggal 30 April 2015.

Total Quality management (TQM) merupakan suatu pendekatan yang dapat dilakukan perusahaan untuk memperbaiki mutu produk, meningkatkan produktivitas, dan menekan biaya. *Total Quality Management (TQM)* mencoba meningkatkan daya saing perusahaan melalui perbaikan secara terus menerus terhadap produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.³

Dalam perkembangan pemikiran manajemen perusahaan, baik perusahaan yang bergerak dalam bidang *manufacture* maupun jasa, mengarah pada sistem manajemen yang disebut *Total Quality Management (TQM)* atau manajemen mutu terpadu. Pada prinsipnya sistem manajemen ini adalah pengawasan menyeluruh dari seluruh anggota perusahaan dan terhadap seluruh kegiatan perusahaan. Penerapan TQM berarti semua anggota perusahaan bertanggung jawab atas kualitas produk dan jasa yang dihasilkan.⁴

Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Penerapan TQM yang terencana dan terarah diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan produktifitas dan kinerja karyawan.

Total Quality Management (TQM) berfokus pada pelanggan karena pada dasarnya kinerja perusahaan dapat dinilai dari berbagai aspek, baik aspek keuangan maupun non keuangan. Dasar pemikiran perlunya manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management (TQM)* adalah sangat sederhana, yaitu cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah

³M. N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), 28.

⁴Kuat Ismanto, *Manajemen syariah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 136

dengan menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan sumber daya manusia (SDM), proses, dan lingkungannya. *Total Quality Management* (TQM) juga merupakan cara terbaik agar dapat memperbaiki komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan dan juga memperbaiki kerjasama tim (*teamwork*) yang dapat dilakukan dengan cara melibatkan serta memberdayakan karyawan sehingga dapat menciptakan suatu kualitas terbaik.

Adanya persaingan serta tuntutan dari nasabah menuntut pihak manajemen asuransi syariah untuk mampu beradaptasi terhadap persaingan serta tuntutan nasabah tersebut. Nasabah membutuhkan kualitas pelayanan serta fasilitas yang lengkap dan aman. Artinya mereka membutuhkan kualitas pelayanan yang memuaskan, *personal service* yang sopan, ramah serta profesional, sehingga dapat melayani dan menyediakan fasilitas yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, maka diperlukannya kinerja karyawan yang efektif dan efisien, apalagi jika kita kaitkan dengan era globalisasi yang melanda saat ini. Ketidakmampuan perusahaan dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis yang cepat tersebut dapat menimbulkan ancaman bagi kelangsungan hidup perusahaan yang bersangkutan.

Kinerja karyawan adalah prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, atau hasil kerja atau unjuk kerja, penampilan kerja dari seorang tenaga kerja.⁵

⁵ Ahmad Ruky, *System Manajemen Kerja*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2004), 107-108.

Serangkaian kerja karyawan semuanya tidak bisa lepas dari peran seorang peranan pimpinan, karena pimpinan adalah orang yang mengatur dan mengarahkan.

Asuransi Bumi Putera Syariah adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang telah berdiri selama 13 tahun, dan membuka kantor cabang di kota Kediri pada tahun 2007, sehingga sudah beroperasi di Kota Kediri selama 8 tahun. Dan pada saat ini asuransi Bumi Putera Syariah telah mempunyai 583 nasabah.

Target atau anggaran kerja tiap bulan dari Asuransi Bumi Putera syariah yang telah diberlakukan mulai Januari 2015 adalah sebagai berikut:

Tabel 1

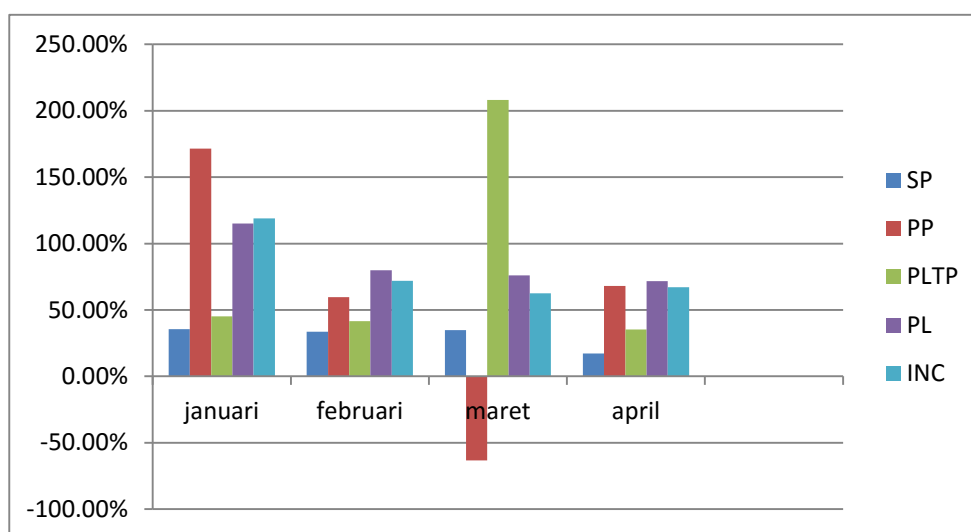
Target kerja per bulan

SP (surat permintaan)	175 surat
PP (premi pertama)	Rp 185.668.667
PLTP (premi lanjutan tahun pertama)	Rp 99.422.667
PL (premi lanjutan)	Rp 659.752.500
INC (<i>income</i>)	Rp 944.843.833

Sumber data: AJB Bumi Putera Syariah cabang Kediri tahun 2015

Berdasarkan data di atas Asuransi Bumi Putera syariah mengalami fluktuatif dalam setiap anggaran kerja yang telah dicapai, hal ini dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Gambar 1
Perolehan hasil kinerja
AJB Bumi Putera 1912 Syariah cabang Kediri
Bulan Januari – April 2015



Sumber data: laporan cashflow AJB Bumi Putera Syariah cabang Kediri

Dari keterangan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa surat permintaan (SP) mengalami peningkatan pada bulan Januari sebesar 35,43% dengan jumlah 62 dan mengalami penurunan pada bulan April sebesar 17,14% dengan jumlah 30. Premi pertama (PP) meningkat pada bulan Januari sebesar 171,48% sejumlah Rp 318.393.283 dan menurun pada bulan Maret dengan ratio - 63,23% sejumlah Rp 117.407.113. Premi lanjutan tahun pertama (PLTP) meningkat pada bulan Maret sebesar 207,98% dengan jumlah Rp 206.775.000, mengalami penurunan pada bulan April sebesar 35,36% dengan jumlah Rp 35.155.887. Premi lanjutan (PL) meningkat pada bulan Januari sebesar 115,07% sejumlah Rp 759.200.121. Selanjutnya, *income* (INC) mengalami

peningkatan pada bulan Januari sebesar 118,81% dengan jumlah Rp 1.122.604.404 dan menurun pada bulan Maret dengan ratio 62,49% sejumlah Rp 590.469.346.

Dari hasil anggaran atau target kerja di atas dapat disimpulkan bahwa AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri dalam kinerjanya belum mencapai hasil yang sesuai dengan anggaran atau target kerja yang sudah ditetapkan setiap bulannya. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Namun, dari hasil anggaran atau target kerja di atas, juga terdapat beberapa ketentuan yang sudah mencapai jumlah yang telah ditentukan seperti peningkatan SP (surat permintaan), PP (premi pertama), PL (premi lanjutan), dan INC (*income*) terjadi pada bulan Januari, dan juga PLTP (premi lanjutan tahun pertama) pada bulan Maret.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan kinerja karyawan yang merupakan dampak dari adanya penerapan *Total Quality Management* (TQM). Penelitian tersebut berjudul, **“PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA AJB BUMI PUTERA 1912 SYARIAH CABANG KEDIRI ”**.

B. Rumusan masalah.

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management*(TQM) di Asuransi Bumi Putera Syariah Cabang Kediri?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada Asuransi Bumi Putera Cabang Kediri ?

3. Bagaimana pengaruh penerapan *Total Quality management* (TQM) terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Bumi Putera Cabang Kediri?

C. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality management* (TQM) di Asuransi Bumi Putera Cabang Kediri.
2. Mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada Asuransi Bumi Putera Cabang Kediri.
3. Mengetahui pengaruh *Total Quality management* (TQM) terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Bumi Putera Cabang Kediri.

D. Kegunaan penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan serta acuan bagi semua pihak yang ingin mempelajari dan mengembangkan manajemen yang lebih baik dalam usahanya.

2. Secara Praktis

Sebagai bahan acuan bagi mahasiswa yang berminat mengadakan penelitian lebih lanjut dan sebagai data dasar bagi perkembangan sistem *Total Quality Management*(TQM) guna terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas.

E. Hipotesis penelitian

Hipotesis penelitian dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang

diperoleh dari tinjauan pustaka. hipotesis juga merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.⁶

Adapun hipotesis penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha = diduga ada pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan

Ho = diduga tidak ada pengaruh penerapan *total quality management* terhadap kinerja karyawan

F. Penegasan istilah

Penegasan istilah disini dimaksudkan untuk memberikan arah dan tujuan serta pengertian mengenai apa yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Judul dalam skripsi ini adalah “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri”.

Penegasan dari istilah-istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Total Quality Management* (TQM). TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.
2. Kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

⁶Nanang martono, *metode penelitian kuantitatif*, (jakarta : PT rajagrafindo persada, 2011), hal 63.

3. Respek terhadap setiap orang. Dalam perusahaan yang kualitasnya tergolong kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai.
4. Manajemen berdasarkan fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar perasaan (*feeling*).
5. Perbaikan berkesinambungan. Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan.
6. Kinerja karyawan. Kinerja merupakan nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

G. Telaah pustaka

Penulis menelusuri dan menelaah beberapa karya lain yang dapat dijadikan referensi, sumber, acuan, dan perbandingan dalam penelitian ini. Adapun beberapa penelitian yang berhasil penulis temukan yaitu:

1. Amin Kurniawati dengan judul, "Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Pondok Asri Tawangmangu", tahun 2010. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) berpengaruh secara positif pada kepuasan pelanggan pada hotel Pondok Asri Tawangmangu. Perbedaan dari penelitian ini adalah pada obyek penelitian dan juga pada variabel terikat (Y). Sedangkan persamaannya adalah pada

penggunaan variabel bebas (X) yaitu Total Quality Management (TQM) dan metode penelitian yaitu kuantitatif.

2. Wilis Ratnasari dengan judul, “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912 Divisi Syariah cabang Kediri”, tahun penelitian 2011-2013. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, menghasilkan temuan data bahwa AJB Bumi Putera 1912 divisi Syariah cabang Kediri menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawannya dengan pemberian reward, perjalanan wisata, memberikan motivasi, penyelenggaraan pendidikan-pelatihan-pengembangan, dan adanya budaya organisasi. Dari strategi-strategi tersebut, pemberian rewar menjadi strategi yang paling efektif dan dominan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan AJB Bumi Putera 1912 divisi syariah cabang Kediri.

Dari penelitian tersebut belum diketahui penjelasan mengenai pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja karyawan secara detail, sehingga penulis beranggapan bahwa penelitian ini masih relevan dilakukan dalam upaya memahami lebih jauh mengenai pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja karyawan. Dan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan data bagi perusahaan untuk pertimbangan dan seberapa besar pengaruhnya terhadap perkembangan atau kemajuan perusahaan.

Buku yang menjadi rujukan penulis yang pertama adalah Drs. M. N. Nasution, M. Sc yang berjudul “Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality

Management), buku kedua adalah Kwat Ismanto, S. HI, M. Ag dengan judul “Manajemen Syariah, Implementasi TQM dalam lembaga keuangan syariah”, dan buku ketiga yaitu Rambat Lupiyoadi dengan judul “Manajemen Pemasaran Jasa”.