

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat dan kompetitif pada era saat ini menyebabkan perusahaan industri harus tanggap dalam mempertahankan daya saingnya. Seperti halnya perkembangan industri yang terjadi saat ini ketika dunia telah memasuki revolusi industri 4.0 dimana semua di hadapkan kepada tantangan digitalisasi yang memaksa perusahaan harus dinamis, dan bergerak cepat dalam merespon lingkungan (Marr, 2016).

Salah satu kunci sukses perusahaan industri agar dapat bersaing dengan baik dan unggul di pasar global maupun di pasar internasional adalah dengan cara menerapkan praktek pengelolaan operasional perusahaan yang bermutu baik, dan perusahaan harus memiliki kemampuan untuk memenuhi standar-standar yang berlaku untuk menjamin adanya keseragaman dalam kualitas. Dengan menerapkan manajemen kualitas perusahaan dapat mencapai kebutuhan secara efektif, terutama dalam melakukan standarisasi untuk menghadapi pasar internasional. Hal ini akan membantu mereka dalam mengidentifikasi perubahan-perubahan dalam lingkungan yang dinamis dan merespon secara proaktif perubahan melalui perbaikan terus-menerus pada fungsi operasinya untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan lebih berkualitas. Dalam menjalankan sebuah bisnis agar dapat tercapai dan

terus berkembang suatu perusahaan tidak lepas dari ikatan konsumen serta produk yang telah dihasilkannya. Konsumen sendiri berharap bahwa barang yang dibelinya dapat memenuhi kebutuhan ataupun keinginannya sehingga konsumen memiliki harapan bahwa produk yang dibeli dalam kondisi yang baik. Jika perusahaan tidak memberikan produk dan pelayanan yang baik dan berkualitas maka mereka akan beralih pada pesaingnya. Hal ini dapat menyebabkan citra perusahaan menurun.

Salah satu cara perusahaan agar dapat mencapai efektifitas produksi dengan tujuan meningkatkan kinerja perusahaan adalah dengan menggunakan konsep *Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan sistem manajemen untuk meningkatkan keseluruhan kualitas menuju pencapaian keunggulan bersaing yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh (total) anggota organisasi, dengan melalui perbaikan berkesinambungan dan memotivasi karyawan. (sadgrove, 1995). Penerapan TQM juga berdampak positif terhadap peningkatan produktivitas, biaya produksi dan terhadap pendapatan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan dan mengimplementasikan praktek TQM dapat memperoleh keuntungan yang lebih tinggi (Corbett & Rastrick, 2000).

Dengan diterapkannya praktek TQM dapat membantu meningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan karyawan dan produktivitas sehingga karyawan lebih terpacu dalam mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan proses pengiriman serta mampu untuk mengurangi kerusakan

dan memastikan bahwa operasi perusahaan berjalan lebih efisien, dan lebih menekankan pada produk dan pelanggan (Banker dan Schroeder, 1993). Dalam permasalahan pada perusahaan ini karyawan belum mampu untuk menerapkan TQM berupa pembuatan produk dan pengemasan produk dengan baik, sehingga perusahaan perlu melakukan pemberdayaan karyawan serta pelatihan dan pendidikan, untuk memastikan bahwa operasi perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Peran TQM turut mendukung perbaikan yang lebih baik dalam kinerja operasional perusahaan. Dengan penerapan TQM di perusahaan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja para karyawan di perusahaan tersebut. Dengan adanya pemberdayaan karyawan serta pelatihan dan pendidikan pada karyawan maka akan berdampak positif pada peningkatan kualitas dan mutu produk yang diproduksi oleh karyawan dalam perusahaan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari manfaat praktik TQM adalah untuk memperbaiki penghasilan yang diperolehnya.

Perusahaan *Java Bamboo Lamina* merupakan perusahaan yang bergerak di industri meubel yang didirikan oleh pemiliknya Bapak Agus Nurudin pada tahun 2010, perusahaan *Java Bamboo Lamina* menginovasikan bahan baku bambu sebagai pengganti material kayu jati, kayu jati sendiri mempunyai masa tanam selama 30-40 tahun, sebelum dapat ditebang. Sehingga dalam produksi skala besar perusahaan akan mengalami kehabisan bahan baku apabila perusahaan tidak mengelolanya dan mencari alternatif bahan baku selain kayu jati. Selain itu perusahaan

melakukan ini guna untuk mengurangi penebangan kayu dan melindungi hutan karena stok kayu jati yang sudah mulai langka, dan harga jual yang semakin tinggi. Dengan mengganti bahan baku menjadi bambu sebagai bahan baku utama, juga untuk memudahkan proses produksi jika ketersediaan bahan baku sudah mulai minim, karena stok bambu mudah untuk diperoleh. Bambu merupakan tanaman yang mudah tumbuh sehingga biaya produksi dan biaya bahan baku cukup terjangkau. Dengan melihat manfaat yang diperoleh dari penerapan TQM dalam perusahaan maka penulis mengambil judul pengaruh “Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Organisasi yang di Mediasi oleh Variabel Kinerja Karyawan di Perusahaan JAVA BAMBOO LAMINA”. Yang berlokasi di Banguntapan Bantul Yogyakarta.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah konsep pemberdayaan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi?

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kinerja perusahaan.

#### 1.4. MANFAAT PENELITIAN

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat berupa tambahan ilmu pengetahuan tentang pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja organisasi yang dimediasi oleh variabel kinerja karyawan di dalam perusahaan.

##### 2. Manfaat praktis

a. Bagi penulis, memperoleh ilmu pengetahuan dan pengalaman melalui penelitian mengenai hubungan *Total Quality Management* (TQM)

b. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan, pertimbangan dan saran yang tepat dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM)

c. Bagi penelitian, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja organisasi yang dimediasi oleh variabel kinerja karyawan di perusahaan.