

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam situasi persaingan ekonomi yang demikian tajam seperti ini, perusahaan dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui perilaku produktif karyawan. Salah satu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas yang biasa digunakan adalah *Total Quality Management (TQM)*. TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus terhadap produk jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi (Tjiptono dan Diana, 2003:328). PT Top Guard Sistem Indonesia merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam bidang Building Management Outsourcing Service. Berdiri pada tahun 2014, spesialis dalam bidang Security Service dan Personnel Service. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Safari Pamungkas selaku Manager bahwa PT Topguard Sistem Indonesia telah melakukan perbaikan terus menerus secara konsisten.

Melalui pengalaman dan pelatihan yang intensif PT Top Guard mengupayakan agar selalu menyediakan SDM yang berkualitas dan profesional dibidangnya. Hal ini yang membuat Top Guard untuk terus berkembang. Bukti bahwa PT Top Guard Sistem Indonesia telah menerapkan *Total Quality Management* demi tercapainya sebuah tujuan perusahaan yang baik ialah sebagai berikut :

- 1) Top Guard telah bersertifikasi standard mutu internasional ISO, dan bersertifikasi standard kesehatan dan keselamatan internasional OHSAS 18001:2007 Cert No:CIS/8653IO.
- 2) Top Guard memiliki Top Academy yaitu divisi khusus yang fokus dalam Human Capital Training dan Development, untuk pengembangan kualitas

kepribadian, perilaku dan mentalitas profesional anggota, beladiri Jujitsu bagi anggota security yang dapat diikuti oleh staff, pelatihan dan simulasi Building Evacuation dan K3, dan E-Reporting.

- 3) Mengevaluasi kinerja perusahaan, memberikan pelatihan-pelatihan kerja terhadap karyawannya serta memantau produktivitas karyawannya, dan target-target yang harus dicapai.

Tabel 1.1
Quality Performance Assessment (QPA)

No	Kriteria	Tahun			
		2017	2018	2019	2020
1	CUSTOMER (Pelayanan, Ketepatan, Penyelesaian)	45	40	43	40
2	MANPOWER (terpenuhi,kriteria)	48	45	40	40
3	KNOWLEDGE	35	30	35	30
4	PEMBINAAN (<i>coaching</i>)	50	46	40	30
5	TEKNOLOGI (Aplikasi)	40	30	28	20
6	SOP (target, prinsip, aturan)	38	40	35	32
7	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN (APD, ATK, Atribut)	35	33	33	30
8	Administrasi (payroll, gaji, dokumen)	45	40	42	50
Jumlah		336	304	296	272

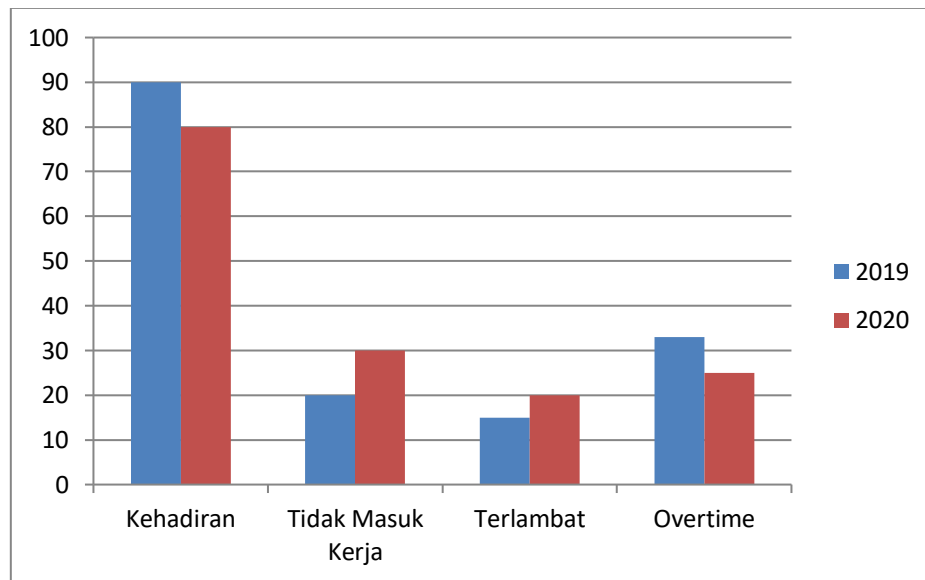
Sumber Data : Data diolah PT Top Guard Sistem Indonesia QHSE Manager (2020).

Dapat dilihat hasil dari audit terkait penerapan TQM masih dianggap belum maksimal, karena setiap tahunnya selalu mengalami penurunan angka sejak tahun 2017 hingga tahun 2020. Demi menunjangnya sebuah kinerja yang baik tentu saja perusahaan ingin mendapatkan hasil yang maksimal diatas rata-rata yang telah ditentukan. Perilaku produktif karyawan dapat ditingkatkan dengan menerapkan Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management/TQM*). Berhasil atau tidaknya usaha meningkatkan mutu produk atau jasa suatu perusahaan banyak dipengaruhi

oleh sumber daya manusia. Karyawan dapat memperoleh pengalaman dan keterampilan kerja sekaligus menerapkannya ditempat mereka bekerja.

Grafik 1.2

Persentase Penilaian Karyawan PT Top Guard Sistem Indonesia



Sumber Data : PT Top Guard Sistem Indonesia HRD Data (2020)

Dari Grafik 1.2 terlihat bahwa pada tahun 2020 tingkat kehadiran mengalami penurunan 10% dari tahun 2019 yang berada di 90%, tidak masuk kerja dan terlambat cukup meningkat di tahun 2020 yaitu kenaikan 10% pada tidak masuk kerja, 5% pada terlambat, dan tingkat overtime menurun 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa perilaku produktif karyawan menurun yang tentu saja dipengaruhi oleh inovasi, motivasi, dan disiplin kerja. Produktivitas mempunyai keterkaitan atau memberikan dampak terhadap kegiatan lainnya. Produktivitas dapat meningkatkan kepuasan kerja, mendorong terjadinya penyerderhanaan kerja, meningkatkannya keterpaduan, dan spesialisasi kerja. Produktivitas dapat ditingkatkan dengan mengubah desain tempat kerja. Meningkatnya Perilaku Produktif Karyawan, disamping memberikan kepuasan kerja kepada pekerja individu atau kelompok, mendorong motivasi mereka untuk meningkatkan kinerja lebih baik lagi.

Kinerja perusahaan dalam menghasilkan kualitas produk dan jasa pada era globalisasi dewasa ini ditunjukkan dengan perbaikan secara berkesinambungan baik itu terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan (Monombar, 2013). Pemberdayaan karyawan juga telah dilakukan termasuk juga melakukan pengecekan produktifitas secara berkala untuk memastikan tidak mengalami hambatan yang menimbulkan turunnya kinerja perusahaan tidak kurang dari 5% dari hasil yang ada, sehingga perbaikan terus menerus diperlukan untuk mencapai hasil yang sesuai harapan. Berdasarkan data yang ada masih saja belum maksimal pencapaiannya dengan yang diharapkan perusahaan yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2

Data Kinerja Perusahaan PT Top Guard Sistem Indonesia

No	Key Performance Indicator	Target	Realisasi 2019	Realisasi 2020	GAP %
1	Perspektif Keuangan	5%	4.5%	4%	0.5%
2	Perspektif Pelanggan	35%	33%	30%	3.0%
3	Proses Internal	45%	38%	35%	3.0%
4	Kapasitas Organisasi	15%	14%	15%	-1.0%
Jumlah		100%	89.5%	84.00%	5.5%

Sumber: PT Top Guard Sistem Indonesia Key Account Manager (KAM), 2020

Dari Tabel 1.2 dapat terlihat bahwa ada perubahan performance kinerja perusahaan yang dialami PT Top Guard Sistem Indonesia yang dimana terjadi penurunan dari tahun 2019 ke tahun 2020 yakni selisih 7.5%. Meskipun PT Top Guard Sistem Indonesia telah banyak melakukan perubahan namun kinerja perusahaan masih belum optimal dalam pencapaian target yang sudah ditentukan. Perusahaan mengupayakan agar setiap pelayanan yang diberikan ke klien sesuai dengan standar yang ada sehingga dapat meminimalisir human eror dan membatasi sumber kesalahan yang bertujuan melindungi kinerja perusahaan. Namun dalam kenyataannya perilaku produktif dapat mempengaruhi moral dan kepuasan kerja,

keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Sikap perilaku produktif karyawan akan menentukan perkembangan tim dalam organisasi perusahaan serta perkembangan yang dicapai pada akhirnya akan mempengaruhi pencapaian kinerja perusahaan. Rendahnya produktivitas karyawan di PT Topguard Sistem Indonesia merupakan permasalahan yang dapat merugikan perusahaan oleh karena itu perusahaan harus membentuk perilaku produktif sebagai cara paling efektif dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Hal ini lah yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan produktivitasnya yang menurun.

Sejumlah penelitian yang dilakukan oleh Octriz (2016), mengungkapkan bahwa secara simultan Total Quality Manajemen berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero). Penelitian yang dilakukan oleh Suartina, wayan (2019) terkait dengan pengaruh TQM terhadap kinerja perusahaan melalui perilaku produktif karyawan pada PT Tomorrow's Antiques Indonesia yang menyatakan bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap perilaku produktif karyawan dimana ditunjukkan pada perilaku produktif karyawan dan melalui peningkatan perilaku produktif karyawan tersebut, maka akan meningkatkan pula kinerja perusahaan secara keseluruhan. Perilaku produktif karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT Tomorrow's antiques Indonesia dan perilaku karyawan memediasi pengaruh TQM terhadap kinerja perusahaan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Chairany (2015), hasil penelitian dan analisis ini adalah untuk mengetahui bahwa penerapan TQM dapat memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan perilaku produktif karyawan yang memoderasi hubungan antara TQM dengan kinerja perusahaan sehingga berpengaruh positif dan signifikan. Sementara kepemimpinan dan perilaku produktif karyawan tidak memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Dengan melihat permasalahan yang terjadi di PT Top Guard Sistem Indonesia, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat masalah tersebut sebagai Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja

Perusahaan Pada PT Top Guard Sistem Indonesia Melalui Perilaku Produktif Karyawan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yangtelah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Total Quality Manajemen* berpengaruh terhadap perilaku produktif karyawan pada PT Top Guard Sistem Indonesia?
2. Apakah perilaku produktif berperan memediasi pengaruh *Total Quality Manajemen* terhadap kinerja perusahaan pada PT Top Guard Sistem Indonesia?
3. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada PT Top Guard Sistem Indonesia?

1.3 Ruang Lingkup Batasan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang pokok permasalahan tersebut diatas maka penulis membatasi, merumuskan, serta menganalisis dalam penyusunan ini dengan beberapa pokok permasalahan yaitu :

1. Subjek dalam penelitian ini adalah pada perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa *security service* di PT Top Guard Sistem Indonesia.
2. Objek dalam penelitian ini hanya meliputi karyawan yang bekerja di Head Office PT Top Guard Sistem Indonesia.
3. Pembahasan difokuskan terhadap *Total Quality Manajemen* yaitu teknologi, Obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja perusahaan dengan indikator bisnis internal, pertumbuhan dan pemberdayaan, pada PT Top Guard Sistem Indonesia, yang dimediasi perilaku produktif dengan indikator sikap, motivasi dan prestasi.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap perilaku produktif pada PT Top Guard Sistem Indonesia.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan yang dimediasi melalui perilaku produktif karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Managemen* terhadap kinerja perusahaan pada PT Top Guard Sistem Indonesia.

Penelitian ini selain bermanfaat bagi penulis, juga bermanfaat bagi pihak-pihak berikut ini:

1. Bagi Manajemen PT Top Guard Sistem Indonesia

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk perusahaan jasa yang terkait dalam menerapkan *Total Quality Management (TQM)* yang efektif sebagai alat bantu untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui perilaku produktif karyawan.

2. Bagi akademik

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk mengembangkan pengetahuan mengenai pengaruh *Total Quality Manajemen* terhadap kinerja perusahaan berdasarkan faktor-faktor tertentu seperti perilaku produktif karyawan.

1.5 Sistematika Pelaporan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan dijelaskan serta dikemukakan terkait latar belakang ini penelitian yang peneliti teliti, rumusan masalah atas penelitian, tujuan diadakannya penelitian oleh peneliti, manfaat penelitian bagi perusahaan dan peneliti serta akademik, ruang lingkup atau pembatasan penelitian, dan sistematika pelaporan atas penelitian terkait pengaruh *Total Quality Manajemen* terhadap kinerja melalui perilaku produktif.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dikembangkan serta dipaparkan penjelasan terkait teori-teori yang mendasari setiap variabel yang akan dijadikan panduan utama dalam menganalisis masalah serta menurunkan hipotesis atau simpulan sementara. Teori-teori yang dijelaskan di bab 2 ini bersumber dari literatur kepustakaan, observasi dan lain sebagainya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian ini akan dijelaskan mengenai gambaran perusahaan yang dijadikan tempat observasi penelitian, cara pengambilan sampel dari suatu populasi, jenis data dan sumber data penelitian, penjelasan terkait variabel independen dan dependen serta cara pengukurannya, indikator setiap variabel dan penjelasan terkait pengujian yang akan dilakukan di bab 4 sebagai hasil dari penelitian yang telah diteliti.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini akan menjelaskan hasiln dari sebuah pengolahan data penelitian yang kemudian dideskripsikan dan diinterpretasikan ke dalam sebuah keputusan yang merupakan hasil dari suatu penurunan hipotesis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dari penulisan skripsi. Penyusun mencoba menarik simpulan dari permasalahan dan pembahasan yang kemudian disajikan pula saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan serta peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang pengaruh *Total Quality Manajemen* terhadap kinerja perusahaan melalui perilaku produktif.