

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Manajemen Operasional adalah suatu pendekatan atau fungsi manajemen yang bertanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan berbagai aktivitas operasional dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan operasionalnya. Tujuan utama dari manajemen operasional adalah untuk memastikan efisiensi, efektivitas, dan kualitas dalam proses operasional sehingga organisasi dapat mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjangnya. Menurut Pardede (2003 : 13) manajemen operasi dan produksi secara umum dapat diartikan sebagai pengarahan dan pengendalian berbagai kegiatan yang mengolah berbagai jenis sumberdaya untuk membuat barangbarang atau jasa tertentu. Dalam pengertian yang luas manajemen operasi dan produksi mencakup segala bentuk dan jenis pengambilan putusan mulai dari penentuan jenis barang atau jasa yang dihasilkan, sumberdaya-sumberdaya yang dibutuhkan, cara mengolahnya, dan teknik-teknik operasi dan produksi yang akan digunakan, sampai barang atau jasa tersebut berada ditangan pemakai atau pengguna. Untuk menunjang suatu perusahaan berjalan dengan baik harus sesuai dengan suatu tujuan serta visi misi yang digunakan dalam pelaksanaannya.

Sebuah perusahaan dapat berjalan dengan baik dan teratur apabila memiliki karyawan yang berintegritas pada perusahaan, selain itu perusahaan juga sangat perlu untuk melihat kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan. karena Kinerja yang baik akan lebih mudah untuk meningkatkan nilai dari perusahaan. Kinerja perusahaan yang baik dapat membantu meningkatkan kualitas perusahaan supaya lebih mudah untuk maju dan berkembang.

Kinerja perusahaan adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya sumber daya yang

dimiliki. Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran , tujuan, visi dan misi suatu organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Moerdiyanti (2010), mengungkapkan bahwa kinerja perusahaan adalah hasil dari serangkaian proses bisnis yang mana dengan pengorbanan berbagai macam sumber daya yaitu bisa sumber daya manusia dan juga keuangan perusahaan. Apabila kinerja perusahaan meningkat, bisa dilihat dari gencarnya kegiatan perusahaan dalam rangka untuk menghasilkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Keuntungan atau laba yang dihasilkan tentu akan berbeda tergantung dengan ukuran perusahaan yang bergerak. Berdasarkan dari proses meningkatkan penghasilan laba atau keuntungan.

PT Sumber Berkah Negeri merupakan holding company pemilik merek dagang sabana fried chicken yang berdiri tahun 2010. Adapun usaha sabana fried chicken sendiri, telah mulai hadir sejak agustus 2006 merupakan management utama pengelolaan distribusi bahan baku usaha kemitraan SABANA FRIED CHICKEN. Karenanya, PT. Sumber Berkah Negeri (disingkat SBN) secara prinsip perusahaan umumnya mampu merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan usaha yang dilakukannya dari waktu ke waktu telah menjaga dan meningkatkan kualitas produk dan usaha serta melakukan inovasi-innovasi agar terus menjaga eksistensi perusahaan secara nasional. Saat ini sudah lebih dari 2000 cabang bisnis Sabana. PT Sumber Berkah Negeri memiliki visi “Menjadi perusahaan nasional berbasis kewirausahaan dalam memperkuat ekonomi bangsa” dan misi meningkatkan jumlah mitra diseluruh wilayah Indonesia, menjaga arus kas keuangan perusahaan dan konsumen, memberikan pelayanan yang prima kepada mitra perusahaan dan konsumen, meningkatkan kompetensi sdm, integritas, dan loyalitas karyawan, memastikan ketersediaan bahan baku bagi mitra perusahaan, melakukan pengembangan dan inovasi usaha secara berkesinambungan untuk memperkuat ekonomi bangsa Indonesia.

Pemberdayaan karyawan juga telah dilakukan termasuk juga melakukan pengecekan secara berkala untuk memastikan tidak mengalami hambatan yang

menimbulkan turunnya kinerja perusahaan tidak kurang dari 5% dari hasil yang ada, sehingga perbaikan terus menerus 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. 1 Data Kinerja Perusahaan PT Sumber Berkah Negeri

No	Key Performance Indicator	Target	Realisasi 2022	Realisasi 2023	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 Sumber Berkah Negeri Key Account Manager (KAM), 2023.

Dari Tabel 1.1 dapat terlihat bahwa ada perubahan performance kinerja perusahaan yang dialami PT Sumber Berkah Negeri yang dimana terjadi penurunan dari tahun 2022 ke tahun 2023 yakni selisih 5.5%. Meskipun PT Sumber Berkah Negeri telah banyak melakukan perubahan namun kinerja perusahaan masih belum optimal dalam pencapaian target yang sudah ditentukan.

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 kinerja perusahaan. Selain itu, *Total Quality Management* (TQM) adalah salah satu bentuk praktek manajemen terbaik dalam perusahaan yang menekankan paradigma kualitas secara menyeluruh dalam perusahaan.

Dari faktor atau fenomena penurunan kinerja, serta untuk meningkatkan faktor kinerja tersebut terdapat metode yang sering kali digunakan untuk meningkatkan

kualitas yaitu *Total Quality Management* (TQM). *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu peningkatan dalam perusahaan atau organisasi yang berusaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Untuk mencapai *Total Quality Management* (TQM), perusahaan harus memperhatikan sepuluh dimensinya yaitu : Pendidikan dan pelatihan, memiliki kesatuan tujuan, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kebebasan yang Panjang, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, serta pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan sebuah konsep yang digunakan perusahaan untuk mempertahankan efektivitas perusahaan dan tetap mempertahankan keunggulan bersaing perusahaan. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang pada dasarnya dilakukan dengan terencana dan terarah diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kerjasama tim, memperbaiki proses secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan dan keterlibatan karyawan. Maka dari itu, perusahaan perlu membuat sistem pengukuran kinerja yang tepat untuk mengetahui karakteristik dan kualitas kinerja serta mengidentifikasi tindakan-tindakan yang dapat diambil dalam upaya meningkatkan kerjasama tim, memperbaiki proses secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan dan keterlibatan karyawan. Semakin sering perusahaan melakukan pelatihan terhadap karyawan, maka semakin meningkat kinerja karyawan, dan peningkatan tersebut akan berkorelasi dengan peningkatan perusahaan.

Suatu perusahaan merupakan sebuah badan usaha yang bertujuan untuk menghasilkan jasa atau barang sehingga menciptakan kegiatan ekonomi. Saat ini persaingan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya sangat ketat, untuk memenangkan persaingan tersebut maka perusahaan dapat memberikan pelatihan terhadap karyawan. Pelatihan yang diberikan berupaya agar karyawan lebih memahami tugas dan tanggung jawabnya serta meningkatkan kemampuan dalam bekerja pada perusahaan. Untuk mencapai kinerja yang baik, perusahaan harus memperbaiki atau menghasilkan jasa atau produk dengan kualitas yang sempurna juga terus melakukan perbaikan dalam meningkatkan daya saing organisasi. Beberapa faktor atau fenomena

umum yang menyebabkan kinerja perusahaan menurun yaitu pola komunikasi yang berjalan buruk antar satu karyawan dengan yang lain, kinerja perusahaan menurun akibat beban kerja yang terlalu besar kepada karyawan, kurangnya komunikasi antar karyawan, dan kurangnya skil atau pelatihan terhadap karyawan. Dan juga perusahaan tidak hanya berfokus pada pelatihan dan kerjasama tim tetapi juga memperbaiki Proses Secara Berkesinambungan, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan juga harus diperhatikan didalam perusahaan.

Sejumlah penelitian yang dilakukan oleh Octriz (2016), mengungkapkan bahwa secara simultan Total Quality Management berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero). 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.

Berikut ini adalah hasil pra survei yang telah dilakukan pada karyawan PT Sumber Berkah Negeri :

TABEL 1. 2 Pra Survei

Pernyataan	YA	TIDAK
1. Fokus Pada Pelanggan		
1. Sistem perencanaan yang dilakukan perusahaan secara efektif meningkatkan kualitas terhadap pelayanan	15	5
2. Perusahaan selalu berusaha memenuhi kepuasan pelanggan	13	7
3. Perusahaan selalu menyelesaikan permasalahan konsumen segera dengan cepat	18	2
2. Memiliki Obsesi tinggi pada kualitas		
1. Perusahaan menerapkan sistem manajemen kualitas pada proses produksi	17	3
2. Setiap pengiriman produk sesuai dengan harapan dari pelanggan	18	2

Pernyataan	YA	TIDAK
3. Perusahaan selalu melakukan metode tertentu untuk mengevaluasi kualitas produk yang dijual dipasaran	18	2
3. Pendekatan Ilmiah		
1. Manajemen menganalisis data pemasok untuk meningkatkan kualitas produk	18	2
2. Karyawan selalu melaporkan data tentang semua dimensi pelayanan yang penting	17	3
3. Manajemen perusahaan selalu memantau prestasi para karyawan	17	3
4. Komitmen Dalam Jangka Panjang		
1. Manajemen perusahaan memiliki rencana operasional jangka panjang untuk menggambarkan kualitas yang terbaik	18	2
2. Manajemen perusahaan selalu menjelaskan rencana-rencana jangka panjang pada para karyawan	18	2
3. Manajemen perusahaan telah menunjukkan perbaikan kualitas terus menerus selama 2 tahun terakhir	17	3
5. Kerjasama Tim		
1. Setiap anggota tim memiliki andil yang kuat terhadap keberhasilan tim	5	15
2. Kerja tim yang dibangun merupakan komitmen Bersama dalam mencapai tujuan yang akan dicapai	4	16
3. Perusahaan menjalankan prinsip ringan sama dijinjing, berat sama dipikul	4	16
6. Memperbaiki Proses Secara Berkesinambungan		
1. Perusahaan selalu menetapkan target perbaikan berkelanjutan pada standart tertentu	4	16
2. Perusahaan selalu mempertimbangkan masukan dari konsumen untuk meningkatkan kualitas	3	17
3. Perusahaan selalu menyelidiki peluang perbaikan berkelanjutan atas peralatan dan metode baru	5	15

Pernyataan	YA	TIDAK
7. Pendidikan dan Pelatihan		
1. Dalam program pelatihan metode pelatihan yang digunakan sudah sesuai dengan tujuan pelatihan	4	16
2. Perusahaan mengelola program pelatihan dan pengembangan berdasarkan prinsip-prinsip kualitas	5	15
3. Semua karyawan memperoleh pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk menyelesaikan masalah	4	16
8. Memberikan Kebebasan Terkendali		
1. Karyawan diberikan kebebasan dalam menyampaikan ide dan pendapat	18	2
2. Setiap karyawan dalam perusahaan saya bertanggungjawab atas ide dan pendapatnya	17	3
3. Perusahaan memiliki prosedur tertentu bagi para karyawan untuk menyampaikan ide dan pendapatnya	17	3
9. Kesatuan Terkendali		
1. Pimpinan dan karyawan Bersama-sama memajukan perusahaan	19	1
2. Pimpinan dan karyawan selalu mematuhi peraturan yang ada dalam perusahaan	18	2
3. Karyawan selalu diarahkan oleh perusahaan untuk menjaga kesatuan tujuan	17	3
10. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan		
1. Karyawan didorong untuk menyatakan perasaan dan keluhan serta gagasan-gagasan secara terbuka	2	18
2. Karyawan selalu dilibatkan dalam setiap kegiatan perusahaan	1	19
3. Karyawan diberikan kebebasan dan fleksibilitas untuk melakukan hal-hal baru yang dapat memperbaiki perusahaan kearah yang lebih baik	5	15

Sumber : Data Prasurvei PT Sumber Berkah Negeri, 2024.

Berdasarkan dari hasil pra survei di atas maka Penelitian ini harus dilakukan karena kurang berjalan dengan baik sistem *Total Quality Management* (TQM) yang berada didalam perusahaan khususnya Kerjasama Tim, Memperbaiki Proses Secara Berkesinambungan, Pendidikan Pelatihan, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan yang masih kurang efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri. Maka, penelitian menggunakan empat dimensi yang paling dominan dari sepuluh dimensi dalam *Total Quality Management* (TQM) yaitu Kerjasama Tim, Memperbaiki Proses Secara Berkesinambungan, Pendidikan Pelatihan, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan. Diharapkan studi ini akan bermanfaat bagi perusahaan dengan meningkatkan kinerja perusahaan melalui penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang sudah ada dan juga dapat meningkatkan melalui hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

Berdasarkan dari tabel 1.2 diketahui hasil prasuvei yang dilakukan di PT Sumber Berkah Negeri pada 20 orang karyawan diketahui bahwa faktor yang paling dominan yaitu Kerjasama Tim, Memperbaiki Proses Secara Berkesinambungan, Pendidikan Pelatihan, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan. Dengan melihat permasalahan yang terjadi di PT. Sumber Berkah Negeri, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut sebagai tugas akhir dengan judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap kinerja perusahaan Pada PT. Sumber Berkah Negeri”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

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

1. Apakah Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT Sumber Berkah Negeri?
2. Apakah Memperbaiki Proses Secara Berkesinambungan berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri?

3. Apakah Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri?
4. Apakah Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri.
2. Untuk mengetahui pengaruh Memperbaiki Proses Secara Berkesinambungan terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri.
3. Untuk mengetahui Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri.
4. Untuk mengetahui Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

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

1. Bagi Perusahaan PT Sumber Berkah Negeri

Diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang efektif.

2. Bagi akademik

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk mengembangkan pengetahuan mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadikan bahan sumber informasi, referensi atau acuan bagi peneliti selanjutnya sehingga dapat di kembangkan dan dapat meningkatkan bagi pembelajaran supaya menjadi lebih baik lagi.

1.5 PEMBATASAN MASALAH

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

1. Pembahasan *Total Quality Management* (TQM) difokuskan pada Kerjasama Tim, Memperbaiki Proses Secara Berkesinambungan, Pelatihan dan Pendidikan, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap kinerja perusahaan pada PT Sumber Berkah Negeri.
2. Untuk menganalisis data penelitian difokuskan pada karyawan PT Sumber Berkah Negeri.
3. Populasi pada penelitian ini adalah 36 karyawan.
4. Sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh.

1.6 SISTEMATIKA PELAPORAN

Untuk lebih mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang isi dari skripsi ini, maka pembahasan dilakukan secara sistematis dan komprehensif yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan dijelaskan serta dikemukakan terkait latar belakang penelitian yang peneliti teliti, rumusan masalah atas penelitian, tujuan diadakannya penelitian oleh peneliti, manfaat penelitian bagi perusahaan dan peneliti serta akademik, Pembatasan Masalah, dan sistematika pelaporan atas penelitian terkait pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja perusahaan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dikembangkan serta di paparkan 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 ini diuraikan beberapa hal antara lain tentang desain penelitian seperti metode penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode penelitian, deskripsi variabel dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas objek penelitian, hasil analisis dan pembuktian hipotesis, pembahasan hasil dan jawaban dari pertanyaan dalam penelitian ini.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini di uraikan mengenai simpulan dari hasil penelitian terhadap masalah yang diteliti dan juga saran yang diberikan sebagai masukan dari hasil penelitian.