

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Total Quality Management (TQM) merupakan filosofi dan praktik manajemen terbaik yang dapat membantu para manajer dalam mengelola organisasi perusahaan agar efektivitas operasi dan kinerja perusahaan lebih meningkat. Karena itu, tingkat kesadaran terhadap Total Quality Management (TQM) telah meningkat dan tumbuh menjadi bidang penelitian yang *well-established*. Meningkatnya kompetisi global yang didukung oleh regulasi yang pro bisnis, telah memotivasi setiap organisasi perusahaan untuk mengadopsi Total Quality Management (TQM) sebagai strategi dalam memenuhi persyaratan pelanggan. TQM telah dipandang sebagai filosofi manajemen dalam mencapai keunggulan perusahaan dalam semua aspek bisnis melalui perbaikan secara terus menerus pada organisasi secara luas. Karena itu, TQM diyakini memberikan kontribusi terhadap daya saing dan kinerja organisasi (Chase et al., 2005). Perbaikan secara terus menerus merupakan salah satu strategi perusahaan agar semua kinerja karyawan dapat selalu terkontrol dan terawasi baik dalam hal hasil kerja yang didapat maupun proses kerja yang didapat. Kinerja karyawan berperan penting untuk mewujudkan rencana ataupun strategi perusahaan yang telah dibuat sebelumnya, baik perusahaan industry, manufaktur, retail dan perusahaan lainnya. Dalam dunia usaha TQM dijadikan salah satu strategi yang dijadikan alat evaluasi mengukur kinerja

karyawan, hal ini dikarenakan setiap perusahaan diharuskan mampu bersaing didalam dunia usaha melalui inovasi dan perbaikan yang relevan setiap periodenya. Sama halnya dengan perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi, perusahaan jenis ini merupakan perusahaan yang langsung berkaitan erat dengan pelanggan secara langsung melalui *follow up* dengan penjelasan produk yang harus detail dan kompleks. Setiap perusahaan asuransi biasanya memberikan layanan kepada pelanggan melalui *track record / history* yang telah dilakukan sebelumnya. *track record / history* tersebut didapat dari hasil evaluasi dan pengontrolan kinerja yang telah dilakukan sebelumnya. Agar pelanggan dapat terus mempercayai layanan asuransi perusahaan harus mampu memberikan pelayanan secara optimal melalui perbaikan secara terus menerus dan inovasi layanan yang baik kepada pelanggan. Adanya tuntutan tersebut membuat perusahaan asuransi juga harus menerapkan TQM agar layanan kepada pelanggan melalui kinerja yang diberikan akan selalu maksimal.

Salah satu contoh perusahaan yang memerlukan peran TQM secara maksimal adalah .PT Asuransi Umum Videi Palembang yang beralamat di jalan Angkatan 45. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan asuransi yang saat ini bergerak dialayanan jasa asuransi baik dalam hal asuransi financial maupun asuransi kerugian. Didalam kegiatan operasional perusahaan ini secara tidak langsung telah menerapkan konsep TQM dalam setiap departemen yang ada , hal ini dibuktikan melalui pengontrolan kegiatan operasional yang langsung dilakukan oleh pimpinan melalui evaluasi laporan

yang telah dibuat sebelumnya. Peran TQM yang telah ada di perusahaan saat ini belum diterapkan secara maksimal hal ini dibuktikan dengan tidak rutinnya pengontrolan yang dilakukan setiap periodenya. Pengontrolan ataupun evaluasi dilakukan ketika terjadi masalah di setiap departemen perusahaan. sebenarnya TQM harus diterapkan dan dijalankan secara berkala setiap periodenya baik dalam keadaan terdapat masalah manajemen maupun tidak. Tidak rutinnya proses evaluasi dan penerapan strategi berdampak kepada keuntungan perusahaan baik secara financial maupun non financial yang tidak stabil. Tidak hanya masalah tersebut kinerja karyawan yang tidak diukur secara berkala membuat sulitnya pimpinan dalam menerapkan strategi dan perbaikan secara terus menerus. Sebenarnya adanya penerapan TQM yang telah dilakukan oleh perusahaan ini sedikit membantu dalam menjalankan SOP perusahaan yang diterapkan. pernyataan ini didukung oleh Raisa (2013) yang menyatakan bahwa Total Quality Management (TQM) berpengaruh secara signifikan terhadap hasil kinerja manajerial dalam sebuah perusahaan atau SOP perusahaan. Bagi PT Asuransi umum Videi, hal ini belum dapat dibuktikan karena belum adanya penelitian yang membahas sejauh mana peran TQM terhadap kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan.

Berdasarkan pernyataan di atas maka diperlukan analisis pengaruh penerapan TQM terhadap perusahaan asuransi PT Asuransi Umum Videi terhadap kinerja karyawan dan apakah peran TQM yang diterapkan dapat berpengaruh terhadap hasil kinerja perusahaan. Untuk membuktikan pernyataan di atas maka diperlukan sebuah penelitian yang berjudul

“Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Perusahaan pada PT Asuransi Umum Videi Palembang.”

1.2 Perumusan Masalah

Apakah penerapan TQM yang telah dilakukan oleh perusahaan PT Asuransi Umum Videi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan yang ada?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan terarah dan sesuai dengan permasalahan yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya pada pengaruh TQM terhadap Kinerja karyawan pada PT Asuransi Umum Videi.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Umum Videi
2. Untuk mengetahui gambaran mengenai kinerja karyawan yang telah berjalan pada PT Asuransi Umum Videi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk pengembangan pengetahuan dan wawasan dan sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh penulis dalam penelitian

berlangsung serta mengetahui pengaruh TQM terhadap Kinerja karyawan pada PT Asuransi Umum Videi

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi perusahaan atas masukan-masukan yang diberikan mengenai cara memperbaiki kinerja melalui penerapan TQM agar kinerja dan harapan perusahaan tercapai.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksud untuk memberikan gambaran atau bahasan laporan akhir skripsi, sehingga pembahasan suatu permasalahan akan lebih teratur dan terarah apabila direncanakan dan disusun sedemikian rupa agar lebih mudah dipahami, maka sistematika ini akan dibagi dalam lima bab diuraikan sebagai berikut :

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab pertama ini merupakan pendahuluan yang menerangkan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan tentang pengertian TQM, unsur TQM, manfaat TQM, prinsip TQM pengertian kinerja karyawan, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan pembahasan mengenai objek penelitian, operasional variabel, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, metode analisis data, alat analisis data, analisis koefisien determinasi (R^2), uji validasi, uji reliabilitas, uji T

BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, membahas masalah yang ada dengan menggunakan rumus-rumus teori yang dapat mendukung dalam pemahaman masalah.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis akan memberikan penutup yang disusun dalam kesimpulan yang diperoleh dari hasil penulisan skripsi dan juga memberikan masukan kepada pihak terkait mengenai masalah yang dihadapi.