

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era perdagangan bebas perusahaan harus mampu menghadapi ketatnya tantangan persaingan global, perkembangan teknologi yang cepat dan kondisi dinamis lainnya yang pada akhirnya menuntut perusahaan untuk menjadi badan usaha berkarakteristik perusahaan kelas dunia. Agar perusahaan memiliki daya saing yang tinggi dalam skala global, maka perusahaan tersebut harus mampu melakukan pekerjaan secara lebih baik, efektif dan efisien dalam menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas tinggi dan dengan harga yang bersaing. Untuk menghasilkan barang dan jasa yang bersaing, pada masa mendatang bukan lagi mengandalkan keunggulan komparatif saja tetapi harus meningkatkan keunggulan kompetitif. Perusahaan-perusahaan publik maupun swasta saat ini dihadapkan dengan era dimana persaingan diberbagai sektor yang semakin ketat, mulai dari inovasi produk atau jasa, kualitas mutu yang semakin diprioritaskan, harga yang kompetitif dan lain sebagainya, baik itu di tingkat lokal, regional, bahkan sampai pada taraf internasional.

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan penyedia jasa maupun produk adalah tuntutan masyarakat atau pelanggan akan kebutuhan jasa dan produk yang semakin beragam dan meningkat seiring dengan laju perkembangan, sehingga peningkatan mutu dan kualitas pada suatu perusahaan kini menjadi prioritas utama guna untuk memberikan layanan serta kepuasan yang maksimal terhadap masyarakat atau pelanggan sesuai dengan yang mereka butuhkan baik secara efektif maupun efisien. Oleh karena itu standar mutu layanan, produk atau jasa menjadi perhatian penuh bagi setiap organisasi atau perusahaan, hal tersebut dapat diukur dengan berbagai cara salah satunya yaitu dari tingkat

kepuasan masyarakat atau pelanggan dalam menerima pelayanan, jasa maupun produk.

ISO 9001 merupakan salah satu standar internasional di bidang sistem manajemen mutu. Suatu organisasi atau perusahaan yang telah mendapatkan akreditasi ISO 9001 tersebut dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu produk atau jasa yang dihasilkan oleh setiap organisasi atau perusahaan. Dalam penerapannya ISO 9001 menggunakan pendekatan proses yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas sistem penjaminan mutu. Pendekatan tersebut mengarahkan organisasi atau perusahaan dalam melakukan identifikasi terhadap berbagai masalah yang dihadapi, pengelolaan sumber daya, serta peningkatan secara terus menerus atau berkesinambungan.

Di era saat ini, setiap organisasi atau perusahaan baik di sektor publik maupun swasta memerlukan wawasan yang luas, ilmu pengetahuan dan teknologi dalam mengembangkan organisasi atau perusahaannya, serta sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu bersaing dan berinovasi dalam bidang produk dan jasa. Persaingan global yang dihadapi oleh perusahaan terus meningkat, organisasi atau perusahaan yang tidak mampu mengimbangi perkembangan serta persaingan global akan mengalami kehancuran, namun hal tersebut bisa diantisipasi dengan beberapa cara salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, serta menata proses manajerial dalam organisasi, sehingga produk atau jasa yang dihasilkan mampu memberikan nilai yang lebih dibandingkan dengan produk atau jasa yang lain, persaingan global pun dapat dimenangkan. Hal tersebut akan memberikan dampak serta keuntungan yang cukup signifikan terhadap kemajuan organisasi atau perusahaan, selain itu masyarakat atau pelanggan sebagai pengguna layanan jasa atau produk akan merasa puas dengan layanan yang didapatkan.

Proses manajemen dalam organisasi melingkupi banyak hal, baik dari segi perencanaan strategis, struktur pengorganisasian, proses kontrol, pengaktualisasian dan lain sebagainya. Fungsi manajemen tersebut ialah untuk meningkatkan usaha terhadap perkembangan suatu perusahaan, baik dari segi kualitas jasa maupun produk dengan melalui proses manajerial pada tataran sumber daya manusia yang ahli untuk meningkatkan produktivitas pegawai atau karyawan dalam meningkatkan produktivitas organisasi atau perusahaan sehingga eksistensi akan terus dapat terjaga serta mampu bersaing sampai pada taraf internasional.

Berbagai pendekatan telah diciptakan untuk menunjang hal tersebut, salah satunya yaitu pendekatan dengan praktik *Total Quality Management* yang berfokus pada berbagai aspek, bukan hanya sekedar manajerial organisasi, akan tetapi lebih menekankan kepada *customer oriented*, mengedepankan kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap pegawai atau karyawan, manajemen berbasis fakta dan analisis, kepemimpinan yang demokratis, serta evaluasi dan perbaikan secara berkesinambungan.

Total Quality Management pada awal perkembangannya diterapkan pada perusahaan-perusahaan besar di Amerika Serikat kemudian banyak diadopsi dan dikembangkan pada perusahaan-perusahaan di Jepang. Penerapan *Total Quality Management* pada perusahaan-perusahaan besar sejatinya adalah untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa secara efektif dan efisien.

Total Quality Management merupakan pendekatan peningkatan mutu produk dan jasa yang berorientasi pada berbagai proses salah satunya seperti peningkatan mutu dan kualitas produk berbasis pelanggan atau masyarakat guna untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam. Penerapan *Total Quality Management* yang efektif dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap produktivitas pegawai dan organisasi atau perusahaan. Sebaliknya penerapan yang belum

matang akan membawa kegagalan pada proses perbaikan kualitas dan mutu. Untuk menyukseskan penerapan *Total Quality Management* dalam sebuah organisasi atau perusahaan dibutuhkan berbagai dukungan internal, seperti peran manajer sebagai pemimpin dalam pengambilan keputusan, keikutsertaan pegawai atau karyawan dalam menyelesaikan masalah-masalah organisasi atau perusahaan sebagai bagian dari peningkatan kualitas dan mutu, serta visi misi organisasi atau perusahaan yang jelas.

Peran serta pegawai atau karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan *Total Quality Management*, oleh karena itu dibutuhkan penilaian kerja untuk mengukur seberapa besar dampak yang diberikan karyawan atau pegawai terhadap perusahaan atau organisasi. Penilaian kinerja sejatinya merupakan salah satu faktor yang memberikan pengaruh besar terhadap perkembangan dan kemajuan organisasi atau perusahaan secara efektif dan efisien. Penilaian kinerja sebagai proses evaluasi dapat mendeteksi dan mendeskripsikan segala dinamika yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan terkait dengan kinerja pegawai atau karyawan. Dengan adanya pengukuran kinerja, tingkat keberhasilan langkah-langkah strategis yang diterapkan terhadap pegawai atau karyawan akan semakin tinggi, sehingga efektifitas dan efisiensi dapat tercapai, selain itu penilaian kinerja juga bertujuan untuk menilai pegawai atau karyawan telah menjalankan tugasnya dalam memberikan layanan berjalan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

Dinas Perdagangan dan Perindustrian merupakan salah satu instansi Pemerintahan yang menyediakan jasa dalam pelayanan untuk masyarakat, Dinas Perdagangan dan Perindustrian merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang perindustrian dan bidang perdagangan yang menjadi kewenangan daerah, Dinas Perdagangan dan Perindustrian sebagaimana dimaksud dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung

jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, Dinas Perdagangan dan Perindustrian sebagaimana dimaksud mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dibidang perindustrian dan dibidang perdagangan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten; Dalam memberikan pelayanan yang terpadu terhadap masyarakat, Dinas Perdagangan dan Perindustrian menetapkan visi misi sebagai wujud komitmen terhadap sasaran dan target kerja, yaitu menjadi Instansi Pemerintah yang unggul, terkemuka dan terdepan dalam layanan dan kinerja, Dinas Perdagangan dan Perindustrian senantiasa berupaya menjadi Instansi Pemerintah yang menunjukkan kinerja unggul dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, tetap menjaga konsistensi sehingga mampu menjadi lembaga Pemerintah yang unggul dalam kinerja pelayanan, sehingga mampu memberikan *values* kepada masyarakat, pegawai atau karyawan, dan tentunya negara. Sedangkan misi Dinas Perdagangan dan Perindustrian yaitu mewujudkan pemberdayaan masyarakat untuk peningkatan kesejahteraan dan pengentasan masalah di bidang perindustrian dan perdagangan memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh masyarakat

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik mengkaji mengenai hubungan antara *Total Quality Management* terhadap produktivitas pegawai. Seperti penelitian-penelitian sebelumnya, telah banyak kita jumpai penelitian-penelitian yang merujuk kepada pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan, dan hasilnya bahwa TQM memberikan pengaruh yang positif terhadap perusahaan atau organisasi, namun dilain sisi studi empiris yang mengkaji tentang pengaruh *Total Quality Management* terhadap produktivitas pegawai masih kurang dan relatif sedikit. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara *Total Quality Management* terhadap produktivitas pegawai, seperti penelitian sebelumnya yang telah mengkaji hal tersebut, namun

penelitian ini akan mengambil lokus yang berbeda dari penelitian terdahulu, dengan judul :

“Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Produktivitas Pegawai pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Langkat”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pertanyaan kunci dalam penelitian tersebut yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan *Total Quality Management* pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Langkat. ?
2. Bagaimana pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Langkat.?

I.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini penulis membatasi penelitian pada tujuh sub variabel *Total Quality Management* yaitu fokus pada Kepemimpinan, Perencanaan strategis, Fokus pada masyarakat, Analisis dan Informasi, Manajemen SDM, Manajemen Proses, dan Kinerja Pegawai.

I.4 Tujuan Penelitian

1. Adapun tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pelaksanaan *Total Quality Management* serta pengaruhnya terhadap Produktivitas Pegawai pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Langkat.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengambil kebijakan-kebijakan

dan dapat meningkatkan produktivitas pegawai pada Dinas
Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Langkat.