

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan zaman yang semakin maju, kebutuhan dan keinginan konsumen semakin bertambah seiring berjalannya waktu sehingga banyak konsumen yang menginginkan nilai mutu suatu barang yang lebih baik dengan harga yang terjangkau. Sebagai perusahaan agar dapat bertahan dan berhasil mengikuti kebutuhan serta keinginan konsumen- konsumen yang beragam harus selalu menciptakan kualitas untuk semua jenis barang maupun jasa yang ditawarkan untuk konsumen. Mengingat persaingan bisnis yang semakin hari semakin kompetitif satu sama lainnya, menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan untuk memenuhi kebutuhannya sehingga perusahaan dituntut untuk dapat konsisten dan terus meningkatkan kualitas barang atau jasa yang ditawarkan pada konsumen untuk dapat menjadi lebih baik dan terus berkembang.

Dalam sebuah perusahaan dapat dipastikan memiliki departemen *Quality Control* (QC) yang memegang peranan *Total Quality Management* (TQM) sebagai komponen yang dibidang sangat penting untuk memastikan bahwa barang atau jasa yang ditawarkan pada konsumen telah sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan (*no defect*) saat sampai pada tangan konsumen. Konsep *Total Quality Management* (TQM) sendiri selalu mengutamakan kualitas yang dapat memuaskan konsumen secara menyeluruh. Mengadopsi dari filosofis manajerial yang berfokus pada pelanggan, kualitas layanan merupakan harga mati dalam proses bisnis. Perubahan dramatis dalam lingkungan bisnis seperti kebutuhan pelanggan dan ekspektasi pelanggan akan suatu produk harus dijaga demi kelanjutan bisnis selanjutnya. TQM merupakan salah satu metode paling efektif untuk menangani kondisi lingkungan tersebut.

Praktik dari TQM ini tidak hanya menjamin kinerja yang unggul tetapi juga mengarah kepada keberlanjutan keunggulan yang kompetitif (Del Alonso-Almeida et al., 2015). Jadi, pemikiran didalam organisasi berorientasi pada keberlanjutan dan terus memperbaiki produk atau layanan.

Sumber Daya Alam (SDA) merupakan segala yang berasal dari alam yang dapat digunakan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan manusia untuk membantu menunjang kehidupan. SDA dapat digolongkan menjadi dua komponen yaitu biotik dan abiotik. Komponen biotik merupakan hewan, tumbuhan dan mikroorganismenya, sedangkan komponen abiotik yaitu komponen yang memiliki peranan pengaruh di muka bumi seperti berbagai jenis logam, air, kekayaan tambang dan tanah. Indonesia merupakan negara yang kaya akan SDA, salah satunya disektor pertambangan. Dengan didukungnya perkembangan zaman yang kian pesat, revolusi industri telah membawa manusia pada era eksploitasi Sumber Daya Alam sehingga persediaan Sumber Daya Alam semakin berkurang. Banyak perusahaan berlomba- lomba untuk dapat memiliki kesempatan untuk dapat mengolah dan memperjual belikan hasil Sumber Daya Alam tersebut.

Untuk pertambangan khususnya minyak bumi dan gas alam, Indonesia memiliki banyak perusahaan yang berkecimpung dalam menunjang pengolahan minyak bumi dan gas alam, salah satunya adalah Besmindo Group. Besmindo Group pertama didirikan pada tahun 1991 di Jakarta, Indonesia yang terlibat dalam pembuatan dan perbaikan alat- alat pengeboran minyak dan gas alam seperti sambungan alat, stabilisator, perbaikan batang bor, pipa bor dan *OCTG casing & tubing*. Tahun 1995, Besmindo Group melakukan ekspansi ke manufaktur yang kian berkembang hingga akhirnya melakukan pembukaan sembilan perusahaan lainnya yang berlokasi strategis diseluruh Indonesia dan di Jakarta lah sebagai cabang utama Besmindo Group ini, tidak hanya di Indonesia Besmindo Group juga memberanikan diri untuk membuka perusahaan di negara Malaysia, Australia, Brunei Darussalam, Thailand dan China.

Besmindoo Group telah mendapatkan lisensi API (*American Petroleum Institute*) pada awal tahun 2000, lisensi API ini merupakan standar yang telah terakreditasi untuk pengembangan organisasi guna menghasilkan penggunaan alat yang aman, peralatan digunakan dan operasi melalui penggunaan terbukti, praktek- praktek yang dianjurkan, spesifikasi, kode dan publikasi teknis dan mengurangi biaya yang tidak efektif dalam perusahaan serta selalu berupaya dalam meningkatkan sistem manajemen kualitas dengan memperoleh ISO 90001: 2008 pada tahun 2010.

Kualitas dari proses bisnis yang baik didukung juga oleh organisasi yang baik dalam menjalankan segala tugas serta pekerjaan supaya bisa menghasilkan produk atau layanan yang baik kepada konsumen. Organisasi yang baik juga didukung oleh bagaimana manajemen perusahaan mampu dalam mengembangkan SDM didalamnya agar bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan arahan dari perusahaan agar menghasilkan *output* yang memuaskan. Cara dari perusahaan dalam meningkatkan kualitas SDM menggunakan *Knowledge Management*. Bagaimana perusahaan dapat memberikan apa yang karyawan inginkan dan bisa berkembang bersama sesuai dengan perusahaan supaya tidak terjadi penurunan kualitas di dalam bisnis. Berbagi pengetahuan terhadap sesama karyawan ataupun terhadap atasan dan bawahan merupakan bentuk dari proses TQM agar terjadi peningkatan dalam kualitas mutu yang akan diterapkan. Namun fenomena yang terjadi didalam PT. Besmindoo Group adalah bagaimana sistem yang dibuat tidak dijalankan sepenuhnya sehingga membuat proses dalam meningkatkan kualitas mutu bisa terganggu karen adanya proses yang belum selesai dijalankan. *Knowledge Management* pada hal tersebut muncul sebagai bentuk memaksimalkan keberhasilan dalam manajemen kualitas (Tareq, 2016).

Penerapan *Total Quality Management* secara tidak langsung ketika memicu perilaku Sumber Daya Manusia atau karyawan untuk meningkat, juga membuat dari kualitas produk juga meningkat, hal ini berbanding lurus (Vedant, 2018). Ketika Besmindoo Group memiliki fenomena mengenai sistem yang dibuat tidak dijalankan sepenuhnya, maka TQM menjadi pendekatan manajemen yang

berdampak kepada organisasi yang efektif dan juga fleksibel (Hung, 2011). Selanjutnya ketika didalam internal perusahaan sudah baik dalam menjalankan tugasnya akan berdampak pada kepuasan konsumen, jiwa *leadership* yang baik dan inovatif (Saleh, 2020).

Untuk itu, penulis sangat tertarik untuk dapat melakukan pembahasan penelitian pada perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan alat pertambangan minyak bumi dan gas alam mengenai “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap *Organizational Performance* yang dimediasi oleh *Knowledge Management* pada Besmindoo Group”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pada penelitian yang digunakan oleh (Tareq 2016) menyinggung mengenai pengaruh dari adanya *knowledge management* (KM) sebagai mediasi antara *Total Quality Management* (TQM) dan *Organizational Performance*. Temuan dari penelitian tersebut menggunakan objek dari tiga perusahaan telekomunikasi di Jordania, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya penerapan TQM bagi perusahaan dengan *Knowledge Management* sebagai mediasi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Hassan Saleh 2015) mengenai *Organizational Performance* dengan orientasi *entrepreneur*, penelitian ini menunjukkan bahwa TQM mempunyai tujuan untuk memacu karyawan dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari. TQM merupakan pendekatan holistik menyeluruh dari semua komponen perusahaan untuk mendapatkan hasil produk yang baik dan maksimal agar sampai pada konsumen akhir sesuai ekspektasi yang diberikan. Dengan adanya sifat dari *enterprenurship* dan TQM yang baik, maka akan meningkatkan juga produktivitas dalam meningkatkan keunggulan kompetitif bagi perusahaan ataupun secara individu dari karyawan.

Setiap perusahaan memiliki karyawan yang berbeda dari latar belakang secara individu ataupun secara geografis dan demografi, maka perlu dilakukan standar secara menyeluruh agar bisa dilakukan secara bersinergi supaya bisa

menghasilkan organisasi yang unggul dalam melakukan pekerjaan disuatu perusahaan dan berinovasi terus menerus agar mencapai keunggulan kompetitif (Demirbag, Tatoglu, Tekinkus & Zaim, 2016). Dengan demikian, perusahaan diharapkan dapat menerapkan TQM supaya mencapai keunggulan kompetitif supaya mencapai hasil maksimal. Maka dari itu, peneliti akan melakukan mereplikasi penelitian mengenai TQM agar performa perusahaan yang diharapkan oleh perusahaan sesuai.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat disimpulkan rumusan permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh langsung terhadap *Organizational Performance* pada Besmindoo Group?
2. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap *Knowledge Management* pada Besmindoo Group?
3. Apakah *Knowledge Management* berpengaruh terhadap *Organizational Performance* pada Besmindoo Group?
4. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap *Organizational Performance* yang dimediasi oleh *Knowledge Management* pada Besmindoo Group?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis dan mengetahui *Total Quality Management* berpengaruh langsung terhadap *Organizational Performance* pada Besmindoo Group.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui *Total Quality Management* berpengaruh terhadap *Knowledge Management* pada Besmindoo Group.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui *Knowledge Management* berpengaruh terhadap *Organizational Performance* pada Besmindoo Group.

4. Untuk menganalisis dan mengetahui *Total Quality Management* berpengaruh terhadap *Organizational Performance* yang dimediasi oleh *Knowledge Management* pada Besmindo Group.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan melihat pengaruh *Total Quality Management* dan *Organizational Performance* yang dimediasi oleh *Knowledge Management* pada Besmindo Group. Jika penelitian ini terbukti memiliki hasil yang signifikan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak, yaitu:

##### **1.4.1. Manfaat secara teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis bagi dunia bisnis atau perusahaan dan ekonomi dalam memberikan informasi mengenai *Total Quality Management*, *Knowledge Sharing* dan *Organizational Performance*.

##### **1.4.2. Manfaat secara praktis**

1. Bagi perusahaan

Hasil ini diharapkan dapat memberikan manfaat preventif bagi perusahaan dalam menangani fenomena *Organizational Performance* yang terjadi dan bagi perusahaan yang mengalami hal sama dengan objek pada penelitian ini.

2. Bagi peneliti

Dapat memberikan wawasan serta pengetahuan baru terkait dengan manajemen operasi yang diperoleh ketika dibangku kuliah untuk diterapkan pada dunia kerja.

3. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi atau rujukan bagi mahasiswa selanjutnya yang akan

meneliti terkait dengan *Total Quality Management*, *Knowledge Management* dan *Organizational Performance*.

## 1.5 Sistematika Penulisan

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II           TINJAU PUSTAKA**

Dalam tinjauan pustaka menjelaskan tentang teori- teori yang berkaitan dengan permasalahan pada penulisan penelitian yang diharapkan menjadi dasar pengolahan data selanjutnya.

### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Metode penelitian akan menjelaskan tentang jenis penelitian, tempat penelitian, waktu penelitian, subyek serta obyek penelitian, data yang diperlukan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang berkaitan dengan penulisan penelitian.

### **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang analisis data yang berkaitan dengan pengaruh *Total Quality Management* terhadap *Organizational Performance* yang di mediasi oleh *Knowledge Management* pada Besmindu Group.

### **BAB V            PENUTUP**

Bagian penutup berisi tentang kesimpulan dari pembahasan yang telah dicantumkan pada bab IV, keterbatasan penelitian dan saran- saran yang diberikan perusahaan.