

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan yang sangat ketat menuntut perusahaan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk maupun jasa yang akan ditawarkan kepada pelanggan. Produk dan jasa yang berkualitas akan menjadi keunggulan tersendiri bagi perusahaan agar dapat bertahan dan mengungguli perusahaan pesaing. Untuk mencapai hal tersebut, tentu diperlukan sumberdaya yang memiliki kualitas dan kinerja yang baik sehingga bisa menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas. Menurut Saptono (2020), Karyawan merupakan bagian dari aset penting dalam perusahaan bisnis maupun non bisnis. Kesuksesan sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan atau Sumber daya manusia yang dimilikinya (Indrasari 2017)<sup>14</sup>. Hal yang tidak jarang terjadi pada sebuah perusahaan adalah ketika kinerja perusahaan yang sudah baik dapat terjadi penurunan kinerja yang disebabkan oleh kinerja karyawan itu sendiri (Susanto 2016). Untuk meningkatkan kinerja karyawan bukan sesuatu hal yang mudah di lakukan oleh semua perusahaan karena diperlukan kerja sama antara karyawan dengan perusahaan. Maka dari itu, untuk mencapai kinerja yang konsisten dibutuhkan sebuah sistem yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

*Total Quality Management* (TQM) adalah suatu sistem pendekatan dalam menjalani usaha yang mencoba untuk meningkatkan daya saing secara maksimal melalui perbaikan terus menerus terhadap produk, jasa, karyawan, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2001).<sup>11</sup> Selain itu menurut Santosa (1992) dalam (Tjiptono dan Diana, 2001)<sup>11</sup> TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas strategi

sebagai strategi usaha dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Dampak dari *pandemic COVID-19* membuat masyarakat *concern* terhadap produk-produk yang berkaitan dengan kesehatan, sehingga berdampak positif terhadap Industri farmasi di Indonesia. Menurut data laporan BPS industri farmasi mencatatkan kinerja positif yang tumbuh pada kuartal I-2020 sebesar 5,59 persen<sup>13</sup>. Pertumbuhan yang positif ini dapat menjadi kesempatan bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak di industri farmasi untuk memproduksi produk yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat saat ini. Salah satu perusahaan farmasi yang berkontribusi dalam memproduksi produk kesehatan di Yogyakarta adalah PT. Berlico Mulia Farma.

PT. Berlico Mulia Farma merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di industri farmasi. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2014 sejak diakuisisi oleh Grup Sido Muncul. Hingga saat ini PT. Berlico Mulia Farma telah memproduksi lebih dari 80 jenis produk ethical, OTC, suplemen, obat herbal, dan lainnya. PT. Berlico Mulia Farma memiliki 150 karyawan yang bekerja dan ditempatkan di Yogyakarta. Pada proses produksinya PT. Berlico Mulia Farma memiliki pabrik yang telah dilengkapi dengan berbagai mesin dan fasilitas penunjang dengan teknologi terkini. Proses pengemasan produk dilakukan dengan prosedur yang cukup ketat mulai dari kesiapan jalur, pemastian bahan pengemas yang digunakan, pemastian kebenaran penandaan dan pemberian nomor batch dan kadaluarsa, serta rekonsiliasi bahan pengemas dan jumlah produk obat jadi yang dihasilkan<sup>17</sup>.

Mengacu pada uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Berlico Mulia Farma”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Ristian, (2018) yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan PT Suling Mas Tri Tunggal Abadi”, ditemukan bahwa variabel TQM (Fokus pada pelanggan, perbaikan proses berkesinambungan, pelatihan dan pendidikan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya (Angela, Laan, dan Muhran 2019) juga membuktikan variabel TQM (fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan, perbaikan proses berkesinambungan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Ngawi, Warningtyas, dan Prayogo (2012) juga membuktikan bahwa variabel TQM (orientasi kualitas, pemberdayaan karyawan, kerja sama tim, pendidikan dan pelatihan) berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Handayani, Purwanto (2019) yang berjudul “Pengaruh dimensi Total Quality Management terhadap kinerja karyawan hotel Zalma dan hotel Zavier di kota batu”, menemukan bahwa 6 dari 10 dimensi TQM (Fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang kerja sama tim, perbaikan berkesinambungan, dan kesatuan tujuan) tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. (Zulkarnain, Gemina, Yunings, 2019) membuktikan 1 dari 3 variabel TQM (Pemberdayaan SDM) yang diteliti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pada latar belakang yang dipaparkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Apakah fokus pada pelanggan dalam variabel TQM memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Berlico Mulia Farma?
2. Apakah perbaikan berkesinambungan dalam variabel TQM memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Berlico Mulia Farma?
3. Apakah kerja sama tim dalam variabel TQM memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja karyawan PT. Berlico Mulia Farma?
4. Apakah keterlibatan dan pemberdayaan dalam variabel TQM memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja karyawan PT. Berlico Mulia Farma?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkonfirmasi teori-teori mengenai variabel TQM pada Kinerja karyawan, maka terdapat disimpulkan tiga tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan terhadap Kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap Kinerja karyawan
3. Untuk mengetahui pengaruh kerja sama tim terhadap Kinerja karyawan
4. Untuk mengetahui pengaruh keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap Kinerja karyawan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pelaku bisnis khususnya pada perusahaan yang bergerak dibidang farmasi, diharapkan perusahaan mampu mempertahankan dan meningkatkan Kinerja Karyawan agar dapat memberikan produk serta layanan yang berkualitas kepada konsumen.
2. Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya dengan topik *Total Quality Management*.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tentang pembahasan tentang variabel yang diteliti yaitu variabel dari Total Quality management dan kinerja karyawan, pengembangan hipotesis serta beberapa penelitian terdahulu.

##### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang waktu dan tempat penelitian, objek dan subjek penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan dan pengukuran data, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

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

Bab ini berisikan tentang pembahasan hasil data yang didapatkan dari responden yaitu hasil analisis data.

#### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran dari peneliti untuk peneliti selanjutnya yang dapat dijadikan acuan oleh perusahaan dibidang pangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas produk.

