

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. LATAR BELAKANG

Perkembangan yang sangat pesat di bidang teknologi, informasi, dan transportasi telah memacu terjadinya proses globalisasi. Globalisasi telah mengubah secara radikal lingkungan bisnis yang dihadapi perusahaan menjadi lingkungan bisnis yang turbulen. Globalisasi juga mengakibatkan terjadinya pergeseran kekuasaan dalam pasar. Keadaan sebelumnya, produsen yang menentukan produk dan jasa apa yang harus disediakan di pasar, berubah menjadi konsumen yang menentukan produk dan jasa yang mereka butuhkan yang harus dipenuhi oleh produsen. Era globalisasi juga memacu terbentuknya sebuah lingkungan bisnis yang sangat kompetitif. Kompetisi global ini telah memberikan banyak pilihan kepada konsumen untuk lebih kritis dalam memilih produk dan jasa yang berkualitas tinggi.

Kualitas produk atau jasa menjadi hal terpenting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, karena produk atau jasa dengan kualitas terbaiklah yang dapat meraih pangsa pasar. Produk atau jasa dikatakan berkualitas jika produk atau jasa tersebut sesuai dengan desain atau spesifikasi dan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan pada harga bersaing yang bersedia dibayar konsumen (Blocher dkk, 2005).

Salah satu sistem yang mengutamakan kualitas produk atau jasa yang banyak diterapkan dan diadopsi oleh perusahaan-perusahaan adalah *Total Quality*

Management (TQM). Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Nasution, 2001). Perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management (TQM)* memiliki karakteristik tertentu. Karakteristik tersebut merupakan karakteristik *Total Quality Management (TQM)* yang meliputi : fokus pada kepuasan pelanggan, berusaha keras untuk melakukan perbaikan secara terus menerus, melibatkan seluruh pekerja, memperoleh dukungan dan keterlibatan manajemen puncak secara aktif, menggunakan pengukuran yang tidak bias dan objektif, mengakui pencapaian mutu pada waktu yang tepat, dan memberikan pelatihan tentang *Total Quality Management (TQM)* secara berkelanjutan (Blocher dkk, 2005).

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* memberikan banyak manfaat bagi perusahaan. Sebagaimana dikatakan oleh Pall (dalam Tjiptono dan Diana, 2003; 11) penerapan *Total Quality Management (TQM)* yang berfokus kepada perbaikan kualitas secara berkesinambungan atau terus menerus dapat memberikan manfaat kepada perusahaan berupa (1) memperbaiki posisi persaingan, dan (2) meningkatkan produk yang bebas dari kerusakan. Perbaikan posisi persaingan selanjutnya dapat meningkatkan pangsa pasar, meningkatkan penjualan dan akhirnya meningkatkan laba. Sedangkan peningkatan produk yang bebas dari kerusakan dapat menurunkan biaya operasi dan akhirnya meningkatkan laba.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada dasarnya dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Pengaruh dari penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja perusahaan sudah banyak dibuktikan secara empiris, atau dengan kata lain telah ditemukan banyak bukti nyata di lapangan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) secara konsisten dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Montes *et al.* (2003) menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Demirbag *et al.* (2006) menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Sim dan Killough (1998, dalam Kurnianingsih 2000) menyatakan bahwa kinerja yang tinggi dapat dicapai jika praktik *Total Quality Management* (TQM) diterapkan secara maksimal. Yuniawati (2003) melakukan penelitian tentang pengaruh interaksi antara *Total Quality Management* (TQM) dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial pada PT. Telkom Divisi Regional V Surabaya. Salah satu hipotesis yang terbukti dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

Selain jasa telekomunikasi, jasa perbankan juga menerapkan *Total Quality Management* (TQM) untuk menghadapi persaingan yang sangat kompetitif di era globalisasi saat ini. Namun, penerapan *Total Quality Management* (TQM) umumnya disesuaikan dengan karakteristik yang dimiliki

oleh masing-masing perusahaan sehingga penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada perusahaan jasa perbankan akan berbeda dengan jasa telekomunikasi. Jasa perbankan merupakan bisnis yang mempunyai karakteristik yang sangat spesifik. Sebagai perantara (*intermediary*), jasa perbankan menempati posisi yang sangat vital dalam perekonomian masyarakat yaitu menjembatani antara sektor moneter dan sektor riil. Posisi tersebut menyebabkan sektor perbankan sangat rentan terhadap kebijakan pemerintah. Diperlukan *environment sensitive management* untuk membuat kebijakan dalam menghadapi setiap perubahan yang menuntut respon dan antisipasi secara cepat dalam rangka mempertahankan eksistensi dan peningkatan daya saing secara tepat. Karakteristik yang spesifik dalam jasa perbankan ini yang berpengaruh terhadap penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam jasa perbankan. Berdasarkan hal ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali tentang pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial pada jasa perbankan khususnya Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang menjadi subyek dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang berbeda dengan PT. Telkom Divisi Regional V Surabaya yang menjadi subyek pada penelitian sebelumnya (Yuniawati, 2003). Karakteristik dari Bank Perkreditan Rakyat (BPR), yaitu merupakan bank lokal yang hanya berkantor di satu provinsi dengan kegiatan usaha terbatas dan berfokus pada usaha mikro dan kecil (UMK) dan masyarakat pedesaan. Sedangkan PT Telkom memiliki lingkup usaha yang lebih luas (nasional) dengan fokus pada seluruh lapisan masyarakat. Akibatnya, persaingan yang dihadapi oleh

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) lebih ketat dibandingkan PT. Telkom. Perbedaan karakteristik ini memungkinkan munculnya perbedaan dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan usaha Bank Perkreditan Rakyat (BPR) terutama ditujukan untuk melayani usaha-usaha kecil dan masyarakat di daerah pedesaan. Persaingan yang dialami Bank Perkreditan Rakyat (BPR) disebabkan oleh semakin meningkatnya jumlah lembaga-lembaga keuangan dan Bank Umum yang melaksanakan fungsi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di masyarakat. Untuk dapat terus bertahan menghadapi persaingan ini, maka Bank Perkreditan Rakyat (BPR) perlu menerapkan *Total Quality Management* (TQM). Bank Perkreditan Rakyat (BPR) perlu mengutamakan konsistensi melalui pengembangan *Total Quality Management* (TQM) untuk dapat mendukung kinerja para karyawannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengevaluasi tentang **“PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Yogyakarta dan Sekitarnya.”**

I.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

Apakah penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial?

I.3. BATASAN MASALAH

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan adalah data tahun 2008.
2. Dalam penelitian ini, pengukuran *Total Quality Management* (TQM) hanya dibatasi pada variabel *Total Quality Management* (TQM) yang dikembangkan oleh Krumwiede (1998) yang juga digunakan oleh Yuniawati (2003) yaitu persepsi terhadap penggunaan alat pengendalian proses secara statistik (dicatat dan didata secara grafis), pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa, efektifitas fungsi dari *team-team* karyawan, patok duga (*benchmarking*) yang dilakukan perusahaan dengan perusahaan lain, dan penghargaan bagi karyawan atas peningkatan kualitas.
3. Dalam penelitian ini pengukuran kinerja manajerial hanya dibatasi pada delapan dimensi yaitu perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan (*supervisi*), pengaturan

staff (*staffing*), negosiasi, dan perwakilan (*representatif*) (Mahoney et.al, 1963).

I.4. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Yogyakarta dan sekitarnya.

I.5. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak manajemen Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dalam membuat program untuk meningkatkan kualitas secara berkelanjutan dengan informasi empiris tentang pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

1.6. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika penyusunan skripsi dibagi menjadi lima bab, dengan rincian sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tentang landasan teori. Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian, yakni mengenai pengertian *Total Quality Management (TQM)*, prinsip dan unsur pokok *Total Quality Management (TQM)*, manfaat *Total Quality Management (TQM)* serta kinerja manajerial.

Bab III menguraikan tentang metode penelitian, yang mencakup dan menjelaskan lokasi penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, metode analisis data dan metode pengujian hipotesis.

Bab IV berisi analisis data. Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum responden dan data-data yang berkaitan dengan jawaban responden terhadap variabel penelitian yaitu penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan kinerja manajerial. Selanjutnya disajikan hasil analisis regresi untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja manajerial.

Bab V merupakan kesimpulan dan saran. Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan yang telah dilakukan, serta saran-saran penulis atas permasalahan dan keterbatasan yang ada.