

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Adanya era globalisasi dewasa ini menyebabkan perkembangan teknologi semakin pesat. Perkembangan teknologi membawa pengaruh yang sangat besar bagi dunia perekonomian di Indonesia maupun dunia. Hal ini menyebabkan persaingan yang ketat di dalam suatu perusahaan. Setiap perusahaan berlomba-lomba untuk menciptakan suatu produk yang bermutu dan berkualitas. Selain itu, perusahaan juga membuat strategi yang dapat menampilkan keunggulan suatu produk yang dijualnya.

Pada saat ini, konsumen lebih peka terhadap memilih suatu produk. Mutu suatu produk adalah salah satu alasan utama konsumen dalam memilih suatu produk. Dengan adanya kepekaan konsumen terhadap mutu suatu produk serta meningkatnya jumlah barang dan jasa, maka daya saing dan daya tahan terhadap suatu produk ditentukan oleh peningkatan kualitas dari suatu produk. Hal tersebut yang mendasari perlunya sistem manajemen terpadu yaitu *Total Quality Management* (TQM) agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan bermutu tinggi yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespon secara cepat terhadap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan internal maupun eksternal. *Total Quality Management* (TQM) merupakan tantangan terhadap teori manajemen tradisional. Pendekatan tradisional menekankan tujuan perusahaan pada memaksimalkan laba, sedangkan *Total Quality Management* (TQM) lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa yang memiliki kualitas sebaik mungkin.

Kinerja Manajerial merupakan salah satu yang menjadi perhatian penting di dalam suatu perusahaan karena pihak eksternal perusahaan lebih kritis dalam menentukan perusahaan mana yang akan dijadikan sebagai tempat untuk menginvestasikan dananya. Sebuah perusahaan harus menciptakan suatu produk

yang bermutu dan berkualitas untuk meningkatkan nilai penjualannya. Maka dari itu perusahaan harus mempunyai kinerja manajerial yang baik agar dapat menghasilkan sebuah produk yang baik pula.

*Total Quality Management (TQM)* merupakan metode yang digunakan agar perusahaan tetap dapat bersaing dengan perusahaan lainnya karena konsep dasarnya adalah perbaikan secara berkala atau terus-menerus.

PTPN XII Kebun Banjarsari yang beralamat di Desa Banjarsari, Kecamatan Bangsalsari, Kabupaten Jember 68155, Jawa Timur, Indonesia. PTPN XII Kebun Banjarsari memiliki target yang menjadi tolak ukur dalam pencapaian kualitas produknya yaitu dengan meningkatkan mutu produk sejalan dengan perubahan perilaku konsumen yang cenderung memilih produk bermutu tinggi. Manajemen perusahaan harus bekerja bersama-sama secara optimal untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Hal ini berarti bahwa perusahaan harus memiliki Kinerja Manajerial yang baik untuk menghasilkan produk yang baik pula.

Berdasarkan uraian diatas mendorong untuk mengetahui lebih jauh tentang penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan kinerja manajerial pada perusahaan PTPN XII Kebun Banjarsari. Sehingga perlu dilakukan penelitian tentang *Total Quality Management (TQM)* untuk mengetahui karakteristik apa saja yang berpengaruh secara serempak dan parsial.

Berdasarkan pada konsep pemikiran di atas maka penelitian ini berjudul : **“Pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja manajerial di PTPN XII (PERSERO) Kebun Banjarsari Kabupaten Jember”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh secara serempak terhadap kinerja manajerial PTPN XII Kebun Banjarsari Kabupaten Jember?
2. Apakah variabel kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja manajerial PTPN XII Kebun Banjarsari Kabupaten Jember?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan sistem secara berkesinambungan terhadap kinerja manajerial PTPN XII Kebun Banjarsari Kabupaten Jember secara serempak.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan sistem secara berkesinambungan terhadap kinerja manajerial PTPN XII Kebun Banjarsari Kabupaten Jember secara parsial.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Akademik.

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bidang Sistem Manajemen Mutu dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi Perusahaan.

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui variabel – variabel mana yang belum sesuai dengan upaya penerapan *Total Quality Management* (TQM) sehingga perusahaan akan mudah untuk meningkatkan kinerja manajerial.

3. Bagi Penulis.

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan kinerja manajerial di suatu perusahaan.