

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejak dibentuknya kawasan terintegrasi yang dikenal dengan Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) oleh Indonesia beserta negara-negara di wilayah Asia Tenggara, dapat dipastikan bahwa tingkat persaingan antar individu dan perusahaan pun akan semakin kompetitif. Persaingan usaha yang semakin ketat saat ini menuntut perusahaan untuk memperhatikan mutu produk yang dihasilkan baik barang atau jasa. Hal ini dilakukan agar barang atau jasa yang diproduksi tetap diakui konsumen, karena setiap orang pasti menghendaki barang yang paling berkualitas yang bisa mereka peroleh.

Selain itu dibutuhkan juga sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu bersaing dalam bidang produksi maupun jasa. Kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi persaingan dalam meningkatkan usaha terhadap kemajuan suatu perusahaan. Masing-masing perusahaan berusaha dan bersaing untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat memperlancar kegiatannya (Tjiptono dan Diana, 2003).

Tidak hanya perusahaan manufaktur, perusahaan jasa juga perlu melakukan peningkatan kualitas layanan dan melakukan perbaikan terus menerus, khususnya perbankan yang merupakan salah satu sektor usaha yang menunjang kebijakan dan program pemerintah dan perkembangan sektor riil dalam bidang

perekonomian. Bank harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabahnya.

Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan karena akan menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Apabila para karyawan berkinerja buruk maka yang terjadi adalah kemerosotan pada perusahaannya. Hal ini juga akan berlaku sebaliknya, apabila para karyawan merupakan para karyawan yang rajin dan senang berinovasi maka yang terjadi adalah kemajuan yang positif bagi perusahaan tersebut.

Bank Jabar Banten merupakan bank pengelola dan penghimpun kas daerah, Bank Jabar Banten juga telah dipercaya untuk melaksanakan aktivitas perbankan seperti Bank Nasional lainnya hal ini dibuktikan dengan masuknya Bank Bjb ke dalam Perhimpunan Bank-bank Umum Nasional (Perbanas) dan sudah tidak lagi berada dalam Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), selain itu Bank Bjb telah melaksanakan IPO (*Initial Public Offering*) di Bursa Efek Indonesia (BEI) terhitung sejak tanggal 8 Juli 2010 hal ini menjadikan Bank Bjb sebagai satu-satunya BPD yang sudah *Go Public* (Sari,2015).

Bank Jabar Banten memiliki karyawan yang dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik untuk menjaga image BJB agar citranya dapat terus meningkat di mata nasabah. Selain itu, karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap karyawan dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan

yang akan dihadapinya dan diberikan pendidikan keterampilan agar perusahaan dapat terus berkembang.

Sebagai salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat Dan Banten di Indonesia yang memiliki nasabah utama berupa perorangan, karyawan, koperasi, BUMD, BUMN, beserta institusi lainnya baik Pemerintah maupun Swasta, ternyata Bank Jabar Banten tidak luput dari permasalahan. Jaringan komputer sering bermasalah sehingga data yang dikirimkan lambat, rusak dan bahkan tidak sampai ke tujuan, wilayah kerja operasional Bank Jabar Banten terbatas karena belum mencakup semua wilayah di Indonesia, selain itu teknologi informasi, sistem, dan prosedur serta pedoman operasional masih dalam proses penyempurnaan. Bank Jabar Banten juga belum memiliki fasilitas *m-banking* dan *e-banking* (Ilvi, 2014).

Sampai saat ini *Total Quality Management* (TQM) merupakan metode yang dipercaya dapat membuat perusahaan tetap berlanjut dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus. *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2003 : 4). Sedangkan menurut Ishikawa dalam Nasution (2005:22) menyatakan bahwa: “*Total Quality Management* (TQM) dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan.”

Banyak peneliti-peneliti mengangkat topik TQM dan kinerja karyawan untuk dijadikan sebagai bahan penelitiannya. Dalam penelitian sebelumnya, *total quality management* (TQM) dikatakan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan oleh penelitian Sri Sugiyanti dan Ida Martini Alriani (2013) dan Musran Munizu (2010). Selain itu adapun penelitian yang dilakukan oleh Fida Lailu Fajri (2013) menyatakan bahwa penerapan TQM tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan hasil kedua penelitian mengenai TQM tersebut membuat peneliti ingin melakukan penelitian dengan variabel yang sama dengan penelitian Musran Munizu (2010) untuk melihat konsistensi hasil penelitian mengenai TQM di Bank Jabar Banten (BJB) Cabang Utama Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin lebih mengetahui bagaimana pengaruh TQM terhadap kinerja karyawan dengan melakukan penelitian dengan judul “Praktik Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung)”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana praktik penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung?

2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung?
3. Apakah praktik penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung?

1.3. Tujuan penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui praktik penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh praktik penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat yaitu:

1. Bagi perusahaan, diharapkan menjadi masukan untuk melakukan perbaikan terhadap kekurangan yang terungkap.
2. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas mengenai *Total Quality Management* (TQM) dalam kaitannya dengan Kinerja Karyawan.

3. Bagi pihak lain, untuk menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas mengenai *Total Quality Management* (TQM).
4. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai literatur dalam perkembangan ilmu akuntansi khususnya akuntansi manajemen mengenai penelitian *Total Quality Management* (TQM).

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini merupakan dasar dari penelitian yang menguraikan latar belakang permasalahan *Total Quality Management* (TQM) dan Kinerja Karyawan pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung, serta identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi teori-teori mengenai *Total Quality Management* (TQM) dan Kinerja Karyawan. Selain membahas teori, pada bab ini juga dijelaskan mengenai kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis yang diambil oleh peneliti.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan, definisi variabel penelitian, operasionalisasi variabel, sumber data dan teknik pengumpulan data, populasi dan sample, penjelasan pengujian instrumen penelitian dan analisis pengujian hipotesis yang akan digunakan.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisikan hasil penelitian yang telah dilakukan secara langsung yang kemudian dianalisis dan dibahas untuk mengetahui pengaruh praktik penerapan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran, sebagai masukan bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.

