

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam memasuki era globalisasi dan informasi, akhir-akhir ini perkembangan dunia usaha menghadapi tingkat persaingan yang tidak dipastikan. Berlakunya *Asean Free Trade Area* (AFTA) yang berlaku pada tahun 2003 dan *Asean Free Economic Agreement* (AFEA) yang berlaku pada tahun 2010, menyebabkan perusahaan di setiap negara khususnya di wilayah Asean dihadapkan pada situasi persaingan global. Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana mereka semakin sadar biaya (*cost conscious*) dan sadar nilai (*value conscious*) dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Selain itu, banyak negara di dunia berlomba untuk dapat memasarkan produk dan jasa yang dihasilkan ke seluruh penjuru dunia tanpa ada batas apapun. Beberapa negara yang sebelumnya menikmati kondisi ekonomi yang kuat yang mempunyai teknologi canggih dalam ilmu pengetahuan terlihat hancur perekonomiannya. Fakta dari masalah tersebut adalah bahwa ekonomi negara-negara tersebut ditopang oleh kebijakan yang sangat rapuh yang menyebabkan *collaps* terkena dampak krisis ekonomi global (Zulian Yamit, 2001 dalam Uli, 2014: 1).

Berkembangnya bisnis perdagangan pada saat ini mendorong para pelaku bisnis agar bisa menyalurkan produknya kepada para konsumen. Selain itu, dengan perkembangan teknologi yang meningkat, mengakibatkan kebutuhan

hidup masyarakat baik perusahaan maupun perorangan meningkat. Pelaku bisnis membutuhkan jasa dalam menyalurkan barangnya yakni perusahaan yang bergelut dalam bidang jasa kurir atau pengiriman barang, tanpa adanya jasa kurir ini tidak mungkin perkembangan perdagangan terus berkembang. Meningkatnya tingkat perpindahan atau pengiriman barang dari satu wilayah ke wilayah lainnya ini memberikan kesempatan besar untuk berkembangnya perusahaan-perusahaan logistik yang bergerak di bidang pengiriman barang. Undang-undang No.38 tahun 2009, dimana perusahaan yang dapat masuk dalam usaha jasa di bidang kurir menjadi luas, tidak hanya terbatas pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), melainkan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Di Indonesia, terdapat beberapa perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang seperti Kilat Khusus Pos Indonesia, JNE, Tiki, DHL secara langsung hal ini mengakibatkan persaingan antar perusahaan, sehingga masyarakat dihadapkan pada banyaknya pilihan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam hal ini, salah satu kunci sukses agar dapat bersaing dalam pasar global salah satunya adalah kualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch Davis: 1994, p. 4 dalam Tjiptono dan Diana, 2003:4).

Peningkatan daya saing global telah menimbulkan pengharapan konsumen yang semakin besar berkaitan dengan kualitas (Simmon dan White, 2002 dalam Uli, 2014:2). Setiap perusahaan harus memiliki jaminan kualitas yang menandakan bahwa perusahaan memenuhi standar kualitas yang baik. Kualitas

adalah kepuasan pelanggan (Hansen/Mowen, 2009: 269). Perusahaan berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas, efisiensi dan efektivitasnya secara terencana dan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar (Eriyundani, 2013).

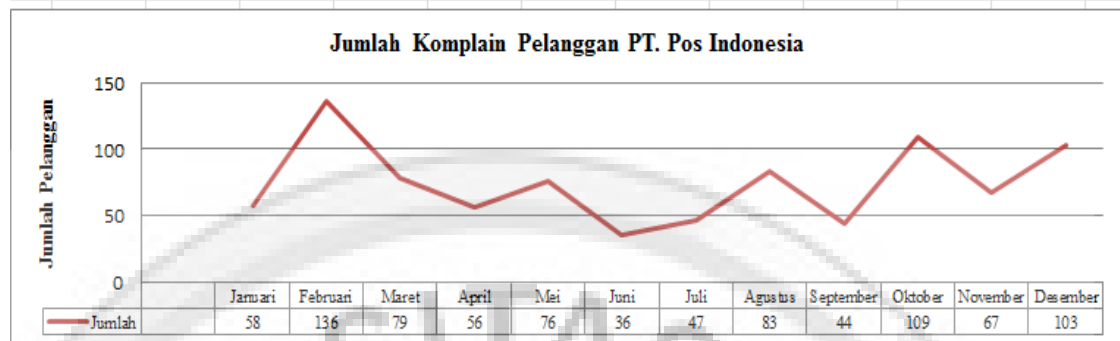
Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan, karena dengan memahami harapan pelanggan, perusahaan jasa pengiriman dapat mempertahankan pelanggan-pelanggan yang dimilikinya dan diharapkan dapat meningkatkan laba perusahaan. Menurut Reeve, dkk (2011) yang diterjemahkan oleh Dian mengatakan, "Laba operasi (*operating income*), kadang disebut laba dari kegiatan operasi (*income from operations*), dihitung dengan mengurangi beban operasi dari laba kotor. Pada umumnya tujuan perusahaan adalah memperoleh laba yang maksimal. Dengan memperoleh laba yang maksimal, maka perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dan terus berkembang serta memberikan pengembalian yang menguntungkan bagi para pemiliknya (Maryam, 2013).

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas yang sering disebut dengan PT Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (Perum) menjadi sebuah perusahaan (Persero). PT Pos

Indonesia (Persero) memiliki anak perusahaan dalam bidang logistik yaitu PT Pos Logistik Indonesia (Poslog) dan PT Pos Properti Indonesia yang bergerak dalam bidang usaha jasa. Pos Indonesia mempunyai beberapa produk jasa diantaranya adalah jasa kiriman surat dan paket, jasa keuangan, dan jasa logistik.

Pada perusahaan jasa kiriman yang paling utama harus diperhatikan yaitu bagaimana menyampaikan barang dengan baik, aman, tepat waktu yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya. Bentuk pelayanan yang diharapkan oleh konsumen adalah meliputi segala aspek yang berkaitan dengan hasil pengiriman. Dalam hal ini masih banyak permasalahan yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia (Persero) Bandung diantaranya yaitu banyaknya keluhan pelanggan dalam hal tingkat mutu pelayanan. Keluhan – keluhan ini terjadi karena berbagai alasan mulai dari ada pengiriman paket yang terlambat, pengiriman paket rusak, pengiriman hilang ditengah perjalanan, sampai keluhan ketidakpuasan terhadap pelayanan kantor pos. Menurut Alkaf (2011) kesalahan dari tidak tepatnya pengiriman di akibatkan karena kesalahan karyawan yang kurang mengetahui alamat yang akan di tuju, sehingga paket yang akan dikirimkan tertunda. Keluhan – keluhan yang datang dari masyarakat bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi internal organisasi. Berikut data jenis pengaduan terhadap pelayanan jasa surat dan paket pada gambar 1.1

Gambar 1.1
Pengaduan Terhadap Pelayanan Jasa Surat dan Paket Tahun 2012



Sumber : Laporan Kinerja PT.Pos Indonesia Tahun 2012

Secara keseluruhan ada 894 pengaduan yang datang dari pelanggan dengan berbagai masalahnya. Jumlah tersebut tentunya bukan angka yang kecil bagi BUMN sekelas kantor Pos. Tentunya menjadi pertanyaan banyak mengapa bisa sampai ada keluhan sebanyak itu. Masalah tersebut sesungguhnya bukan hanya masalah bagi internal PT Pos Indonesia sendiri saja tetapi menjadi masalah bagi pelanggan juga. Hal tersebut dikarenakan kantor pos Bandung selalu bersentuhan dengan pelayanan publik (Pancawati, 2014).

Pada tahun 2003-2008 dimana PT Pos Indonesia (Persero) mengalami keterpurukan atau merugi. Kemudian pada tahun 2009-2010 PT Pos Indonesia (Persero) mulai bangkit dari keterpurukannya dengan meningkatkan *service* atau pelayanan (Candrama, 2011), hal tersebut berkaitan dengan penerapan *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptodan Diana, 2003: 4).

Di Indonesia, *Total Quality Management* (TQM) mulai diterapkan pada perusahaan pada awal tahun 1980-an. Penerapan *Total Quality Management*

(TQM) disuatu perusahaan khususnya perusahaan jasa sangat berperan dalam mendukung pencapaian standar mutu dan menjaga konsistensi mutu produk dan pelayanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, *Total Quality Management* (TQM) dalam perusahaan diharapkan mampu memperbaiki mutu produk dan pelayanan jasanya bersama-sama dengan pengurangan biaya mutu.

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespon secara tepat setiap perubahan yang ada, baik didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal (Eriyundani, 2013). Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama dan berpengaruh positif terhadap peningkatan laba dan daya saing perusahaan (Tjiptono, 2003 :10). Menurut M. Nasution (2005 :43), perusahaan yang menerapkan TQM akan memperoleh beberapa manfaat utama yang pada akhirnya akan meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan yaitu rute pertama dan rute kedua. Rute pertama yaitu rute pasar, yakni perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh semakin besar. Sedangkan rute kedua yaitu rute biaya, yakni perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang dan dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

Total Quality Management (TQM) yang berfokus pada perbaikan kualitas secara berkesinambungan akan mendorong perusahaan dalam memperbaiki posisi

persaingan dan meningkatkan produk yang bebas dari kerusakan. Perbaikan posisi dalam persaingan dapat meningkatkan penjualan, pangsa pasar, dan akhirnya meningkatkan laba. Sedangkan, peningkatan produk yang bebas dari kerusakan dapat menurunkan biaya operasi dan akhirnya meningkatkan laba (dwi dan wiwik (2008) dalam Renata, 2012).

Banyaknya pesaing di bidang ini, merupakan suatu tantangan bagi PT Pos Indonesia untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya secara lebih baik dibandingkan dengan para pesaingnya untuk dapat memberikan kualitas pelayanan bagi para pelanggannya. Hansen dan Mowen (2006: 16) mengemukakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu perbaikan berkelanjutan yang mana hal ini adalah sesuatu yang mendasar sifatnya bagi pengembangan proses manufaktur yang sempurna. Perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM) bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan, tuntutan perubahan lingkungan dan tuntutan perusahaan sendiri. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang efektif membawa pengaruh positif yang pada akhirnya memberikan manfaat bagi organisasi (Maryam, 2013). Oleh sebab itu, dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan pelanggannya menjadi lebih baik.

Pada hakikatnya, *Total Quality Management* (TQM) adalah sistem pengendalian mutu yang didasarkan pada filosofi bahwa memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya adalah hal yang utama dalam setiap usaha, termasuk dalam kaitannya dengan pengelolaan organisasi pelayanan jasa.

Implikasi pengertian dasar ini ialah bahwa organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa dipandang sebagai industri jasa. Artinya, ada pelanggan-pelanggan yang harus dilayani dengan kadar yang bermutu (Hasanah, 2013:27). Penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang terencana dan terarah diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan produktifitas dan kinerja karyawan (Poernomo, 2006:103 dalam Hasanah, 2013:28). Dengan demikian jelas bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) yang efektif akan memiliki pengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas, daya saing dan laba suatu perusahaan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eriyundani (2013) dengan judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Laba Perusahaan Pada PT Toyota Kalla cabang cokroaminoto makassar”, menyimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap laba perusahaan. Variabel dependen (laba) mampu dijelaskan oleh variabel independen TQM (fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan). Adapun penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siti Maryam (2013) dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT PLN (Persero) APJ Bandung)”. Dari hasil yang diuji menyimpulkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan sebesar 1,56%, hal ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* memberikan kontribusi terhadap Kinerja Perusahaan sebesar 1,56%. Seperti halnya, penulis memiliki persamaan

dengan penelitian Eriyundani diatas yang mana variabel X yang merupakan *Total Quality Management* (TQM) dan variabel Y yang merupakan laba perusahaan menggunakan data kualitatif. Namun, pada penelitian ini variabel *Total Quality Management* (TQM) menggunakan enam dimensi.

Pada penelitian ini penulis bermaksud melakukan penelitian kembali dengan melakukan replikasi terhadap beberapa jurnal yang menjadi acuan serta memperhatikan fenomena yang terjadi dengan meneliti *Total Quality Management* (TQM) untuk melihat pengaruhnya terhadap peningkatan laba perusahaan. Berdasarkan uraian latar belakang penelitian tersebut, maka penulis melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul :

“Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Peningkatan Laba Perusahaan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Di Bandung”.

1.2. Batasan Masalah

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2003: 4). Menurut (Goetsch dan Davis, 1994, dalam Tjiptono dan Diana, 2003 : 15), *Total Quality Management* (TQM) memiliki sepuluh dimensi yaitu, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim (*teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan

yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Namun, karena adanya keterbatasan data dari PT Pos Indonesia (Persero) Bandung, maka pada penelitian ini penulis menetapkan beberapa hal yang menjadi batasan masalah pada dimensi *Total Quality Management* (TQM) diantaranya fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim (*Teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT Pos Indonesia Bandung ?
2. Bagaimana peningkatan laba perusahaan pada PT Pos Indonesia Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT Pos Indonesia Bandung.
2. Untuk mengetahui peningkatan laba perusahaan pada PT Pos Indonesia Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan pengembangan ilmu pengetahuan tentang ilmu akuntansi khususnya mengenai *Total Quality Management* (TQM) serta pengaruhnya terhadap peningkatan laba perusahaan. Sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai kesesuaian antara teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktek dilapangan. Serta dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dan pembandingan untuk penelitian selanjutnya, sehingga pengembangan ilmu dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan yaitu penelitian ini sebagai bahan masukan bagi pihak perusahaan.

1.5.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

Hasil Penelitian ini merupakan pengalaman berharga dimana penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berguna mengenai Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap peningkatan laba perusahaan.

2. Bagi Pihak Perusahaan/Manajemen

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan, khususnya yang berhubungan dengan Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap peningkatan laba perusahaan.

3. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembaca guna menambah pengetahuan agar dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan serta bahan kepustakaan, dan diharapkan juga dapat bermanfaat bagi peneliti yang akan melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis menyajikan sistematika penulisan dalam lima bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN :

Bab ini merupakan dasar penulisan penelitian, yang didalamnya menguraikan tentang latar belakang penelitian mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap peningkatan laba perusahaan pada

PT Pos Indonesia (Persero) Di Bandung, batasan masalah,identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang teori-teori mengenai *Total Quality Management* (TQM) dan kualitas pelayanan sebagai dasar penelitian. Dijelaskan pula penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis yang diambil oleh peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang ruang lingkup penelitian, hubungan-hubungan antar variabel penelitian dan definisi operasionalnya, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan penyajian materi dan penyajian masalah yang benar-benar dari hasil penelitian yang secara langsung dianalisis dan di bahas mengenai *Total Quality Management* (TQM) terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero) di Bandung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang diberikan oleh peneliti.