



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang memiliki potensi ekonomi yang tinggi, potensi yang mulai diperhatikan dunia internasional. Indonesia merupakan negara dengan potensi ekonomi terbesar di Asia Tenggara yang memiliki sejumlah karakteristik yang menempatkan negara ini dalam posisi yang bagus untuk mengalami perkembangan ekonomi yang pesat. Selain itu, dalam beberapa tahun terakhir ada dukungan kuat dari pemerintah pusat untuk mengekang ketergantungan Indonesia pada ekspor komoditas (mentah), sekaligus meningkatkan peran industri manufaktur dalam perekonomian. Pembangunan infrastruktur juga merupakan tujuan utama pemerintah, dan yang perlu menyebabkan efek multiplier dalam perekonomian. Pertumbuhan ekonomi Indonesia tetap kuat di tengah ketidakpastian kondisi perekonomian global yang disebabkan oleh berbagai macam issue, seperti: Pandemi Covid-19, perang antar negara dan issue-issue lainnya, baik dari luar dan dalam negeri.

Mengacu pada data dari Badan Pusat Statistik (BPS, 2023), perekonomian Indonesia pada triwulan III-2023, berdasarkan besaran Produk Domestik Bruto (PDB) atas dasar harga berlaku mencapai Rp5.296,0 triliun atau atas dasar harga konstan 2010 mencapai Rp3.124,9 triliun. Ekonomi Indonesia triwulan III-2023 terhadap triwulan sebelumnya mengalami pertumbuhan sebesar 1,60% (q-to-q) dan ekonomi Indonesia triwulan III-2023 terhadap triwulan III-2022 mengalami pertumbuhan sebesar 4,94% (y-on-y).

Menurut Wijoyo *et al* (2021:1), Bisnis adalah serangkaian usaha yang dilakukan satu orang atau kelompok dengan menawarkan barang dan jasa untuk mendapatkan keuntungan/laba atau bisnis juga bisa dikatakan menyediakan barang dan jasa untuk kelancaran sistem perekonomian. Bisnis juga merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu



dan sekelompok orang (organisasi) yang menciptakan nilai (*create value*) melalui penciptaan barang dan jasa (*create of good and service*) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan

memperoleh keuntungan melalui transaksi. Kegiatan bisnis sebagai sebuah organisasi ialah:

1. **Produksi** : Penciptaan barang dan jasa.
2. **Keuangan** : Kegiatan mencari dana yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan dagang.
3. **Pemasaran** : Kegiatan untuk menginformasikan barang dan jasa, mengidentifikasi keinginan konsumen.
4. **Pengelolaan SDM** : Kegiatan mencari tenaga kerja dan meningkatkan kemampuannya.

Dalam ekonomi kapitalis, di mana kebanyakan bisnis dimiliki oleh pihak swasta, bisnis dibentuk untuk memperoleh keuntungan serta meningkatkan kemakmuran pada pemilik dan *stakeholder*-nya. Baik pemilik maupun karyawan dalam sebuah bisnis akan mendapatkan imbalan sesuai dengan waktu, usaha, atau kapital yang mereka berikan. Proses bisnis dapat dilakukan berdasarkan hubungan timbal balik antara para pemilik dengan para karyawannya, sehingga suatu bisnis dapat memperjualbelikan barang atau jasanya kepada para pelanggannya. Para karyawan yang telah bekerja menggunakan waktu dan usahanya untuk mendukung serta menjalankan proses bisnis tersebut akan diberikan imbalan berupa upah yang telah disepakati dari awal dengan para pemilik bisnis tersebut. Dengan adanya para karyawan yang bekerja dan menjalankan proses bisnis yang ada, maka bisnis tersebut baru bisa memperjualbelikan barang atau jasanya dan memperoleh keuntungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan para pemilik, *stakeholder*, dan para karyawannya.

Di era globalisasi ini, pertumbuhan bisnis di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini ditandai dengan banyaknya jumlah usaha yang ada di Indonesia. Berdasarkan data dari Kementrian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (Kemnaker), jumlah perusahaan yang telah terdaftar pada aplikasi Wajib Lapor Ketenagakerjaan sampai dengan Triwulan III Tahun 2023 adalah 1.886.947 perusahaan, yang terdiri dari berbagai macam skala



usaha, mulai dari usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah, hingga usaha besar (Kemnaker, 2023). Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (Kemenkopukm) mencatat, terdapat 64,2 juta unit usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia pada 2021. Usaha mikro, dengan kriteria omzet maksimal Rp2 miliar pertahunnya, menjadi yang paling dominan dalam struktur UMKM. Usaha mikro mencapai 63.955.369 unit pada 2021 atau berkontribusi 99,62% dari total unit usaha di Indonesia. Proporsinya tidak banyak berubah dalam 10 tahun terakhir. Sedangkan jumlah usaha kecil, dengan kriteria omzet Rp2-15 miliar pertahun, hanya terdapat 193.959 unit. Usaha ini menyumbang 0,3% dari jumlah UMKM. Selanjutnya usaha menengah, dengan kriteria hasil penjualan sebanyak Rp15-50 miliar per tahun, jumlahnya 44.728 unit atau setara 0,07%. Terakhir, usaha besar sebanyak 5.550 unit atau 0,01%. Kriteria usaha ini memiliki omzet lebih dari Rp50 miliar per tahun. Meskipun begitu, UMKM Indonesia mampu menyerap 97% tenaga kerja, menyumbang 57% terhadap Produksi Domestik Bruto (PDB), serta berkontribusi 15% terhadap ekspor nasional (Kemenkop UKM, 2021).

Sejak peluncuran Gernas BBI pada 2020, jumlah UMKM yang *onboarding* sudah mencapai total kumulatif 22,68 juta UMKM per Juni 2023. Selain itu, UMKM memiliki peran yang sangat vital dalam perekonomian nasional. Laporan *United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD)* mencatat pada 2022 kontribusi UMKM mencapai 60,3% terhadap PDB dan mampu menyerap 97% tenaga kerja di Indonesia, (Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi (Menko Marves), Gernas BBI, 2023).

Di tengah persaingan pertumbuhan bisnis yang ada di Indonesia, setiap perusahaan dan pelaku usaha harus bisa selalu menjaga dan meningkatkan kualitas yang akan mereka berikan kepada para pelanggannya. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas dan kinerja perusahaan. Oleh sebab itu, salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas yaitu dengan memperbaiki kinerja. Perbaikan kinerja karyawan dapat



dilakukan dengan berbagai macam pendekatan, salah satunya adalah *Total Quality Management (TQM)*.

Menurut Goetsch & David (2013:4), *Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui peningkatan terus-menerus terhadap kualitas produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan. Menurut Oakland (2014:32). *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan untuk meningkatkan daya saing, efisiensi dan fleksibilitas untuk seluruh organisasi. Menurut Charatimath (2017:59), *Total Quality Management (TQM)* merupakan upaya terpadu yang dirancang untuk meningkatkan kualitas kinerja di setiap tingkat organisasi. Dan dijabarkan per masing-masing kata sebagai berikut:

Total/Total: Kualitas melibatkan semua orang dan seluruh aktivitas yang dilakukan di perusahaan.

Quality/Kualitas: Kesesuaian dengan persyaratan (memenuhi persyaratan pelanggan).

Management/Manajemen: Kualitas dapat dan harus dikelola.

Perusahaan perlu membuat sistem pengukuran kinerja yang tepat untuk mengetahui karakteristik dan kualitas kinerja serta mengidentifikasi tindakan-tindakan yang dapat diambil dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan dapat menerapkan elemen-elemen dari *Total Quality Management (TQM)* yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis (2013:6-7), yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan seluruh karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan di suatu perusahaan.



1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi

dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management (TQM)* CV Bima Utama?
2. Bagaimana pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja karyawan CV Bima Utama?
3. Bagaimana pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan CV Bima Utama?
4. Bagaimana pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan CV Bima Utama?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak melebar, maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan terkait penerapan *Total Quality Management (TQM)* di CV Bima Utama hanya meliputi: fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan yang pada penelitian ini akan diteliti menjadi:

1. Bagaimana pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja karyawan CV Bima Utama?
2. Bagaimana pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan CV Bima Utama?
3. Bagaimana pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan CV Bima Utama?

1.4 Batasan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menetapkan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah CV Bima Utama
2. Subjek penelitian ini adalah karyawan CV Bima Utama
3. Lokasi penelitian ini adalah di CV Bima Utama, Jakarta
4. Waktu penelitian akan dilakukan selama 3 bulan (Desember 2023 – Februari 2024)



1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut: “Apakah Terdapat Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Karyawan CV Bima Utama?”

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa:

1. Untuk mengetahui apakah fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Bima Utama?
2. Untuk mengetahui apakah perbaikan berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di CV Bima Utama?
3. Untuk mengetahui apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di CV Bima Utama?

1.7 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka adapun manfaat dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa:

1. Bagi Perusahaan
Peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu dasar pertimbangan, masukkan, dan evaluasi bagi perusahaan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan di perusahaan tersebut.



2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan pemahaman yang berguna bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang khususnya mengenai *Total Quality Management (TQM)* yang meliputi: fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan di perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.