

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era kompetisi global saat ini, perkembangan teknologi yang sangat pesat menjadikan aktivitas sosial di masyarakat ikut berubah, informasi yang menyebar dengan cepat dan akurat membuat masyarakat membutuhkannya setiap hari. Perubahan ini tidak hanya mengarah pada lebih banyak pilihan bagi pelanggan tetapi juga mengubah selera dan tuntutan. Berbagai perusahaan mengambil keputusan yang strategis dengan menggunakan hal tersebut agar dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dan bisa bersaing di dalam kompetisi. Mulai dari inovasi produk atau jasa, kualitas mutu yang semakin diprioritaskan, menghindari dari pekerjaan ulang (*rework*), harga yang kompetitif dan lain sebagainya, baik pada tingkat lokal, regional, bahkan sampai taraf internasional.

Berbagai tantangan yang dihadapi oleh perusahaan penyedia produk atau jasa salah satunya yaitu tuntutan masyarakat/pelanggan akan kebutuhan produk dan jasa yang semakin meningkat dan beragam sesuai dengan laju perkembangan, sehingga perusahaan memprioritaskan peningkatan mutu dan kualitas agar memberikan layanan serta kepuasan yang maksimal terhadap masyarakat/pelanggan sesuai dengan kebutuhan mereka baik secara efektif maupun efisien. Oleh sebab itu, standar mutu layanan produk atau jasa menjadi perhatian penuh bagi setiap perusahaan, hal tersebut dapat diukur dengan berbagai cara salah satunya ialah dari tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan dalam menerima pelayanan jasa atau produk.

Wawasan yang luas diiringi dengan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mumpuni sangat diperlukan oleh perusahaan dalam mengembangkan perusahaannya, serta sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu bersaing dan berinovasi dalam bidang produk atau jasa. Di dalam perusahaan, sumber daya manusia menjadi sangat penting dalam faktor mencapai

keberhasilan perusahaan. Keberadaannya menjadi penting karena menghasilkan output dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Manajemen sumber daya manusia yang tepat akan menguntungkan bagi perusahaan. Sementara, perusahaan yang tidak dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya, maka perusahaan akan mengalami kehancuran karena tidak dapat mengembangkan perusahaannya dalam persaingan global.

CV. Bandung Jaya Rubber merupakan industri yang bergerak di bidang rubber dan fabrikasi yang berlokasi di Kebon Jeruk, Jakarta Barat. CV. Bandung Jaya Rubber memiliki dua kantor cabang, khusus untuk rubber otomotif yang berlokasi di Kemayoran dan khusus untuk rubber fabrikasi berada di Jakarta Pusat.

Mutu merupakan faktor penting bagi perusahaan. Namun perhatian perusahaan tidak terbatas pada mutu produk yang dihasilkan, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia (SDM) dan lingkungan. Sedangkan lingkungan yang dihadapi produsen semakin kompleks dan hanya produsen yang benar-benar bermutu yang dapat bersaing dalam pasar global.

Pada penelitian ini, peneliti befokus kepada tingkat kinerja karyawan CV. Bandung Jaya Rubber dimana terdapat beberapa masalah yang berpengaruh kepada hasil produk/jasa, sehingga produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan target produksi. Hal tersebut dapat dilihat dari data target produksi per-1 April 2021 yang diperoleh peneliti, dimana target produksi untuk produk Buna-N T4215 3/4" yaitu 1500 (pcs) sementara karyawan hanya dapat memproduksi sebanyak 1150 (pcs). Target produksi Produk Buna-N T4215 1" yaitu 1200 (pcs) sementara karyawan hanya dapat memproduksi sebanyak 1050 (pcs). Target produksi Produk Kople LB 6 yaitu 44 (pcs) sementara karyawan hanya dapat memproduksi sebanyak 40 (pcs).

Hal tersebut terjadi karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dan juga kurangnya keahlian karyawan dalam pembuatan *molding*. sehingga mengakibatkan tidak tercapainya target produksi yang telah ditentukan oleh perusahaan. Kurangnya pengetahuan dan keahlian yang

dimiliki oleh karyawan berhubungan dengan motivasi kerja karyawan. Data pengaruh kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dan juga kurangnya keahlian karyawan tersebut didapat oleh peneliti dengan metode wawancara langsung kepada karyawan yang tidak mencapai target produksi. Karena kurangnya pengetahuan dan keahlian, karyawan menganggap pekerjaannya terlalu sulit untuk mereka dan tidak sesuai dengan keahlian mereka sehingga menimbulkan demotivasi pada diri karyawan. Menurut I Gede Widiarta, motivasi kerja adalah cara meningkatkan semangat kerja karyawan, agar mau bekerja dengan memberikan kemampuan dan keahliannya secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi[]. Selain itu, masalah yang terjadi pada CV. Bandung Jaya Rubber yaitu banyaknya karyawan yang tidak disiplin. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi lapangan oleh peneliti. Di mana terdapat karyawan yang masih merokok saat jam kerja berlangsung sehingga mengakibatkan jumlah produksi rubber menjadi berkurang karena karyawan tidak menggunakan waktunya dengan baik. Selain masalah kedisiplinan dalam menggunakan waktu bekerja, peneliti juga mendapatkan data absensi karyawan, dimana per-1 bulan kerja dari 40 karyawan terdapat 2 karyawan tidak hadir, 3 karyawan ijin, 1 karyawan sakit, 5 karyawan telat hadir, dan 1 karyawan *resign*/mengundurkan diri. Dari data absensi yang diperoleh oleh peneliti menggambarkan bahwa karyawan memiliki motivasi dan kedisiplinan yang rendah. Menurut Rivai (2009: h.825) mengungkapkan bahwa, disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku[]. Dengan demikian, jelas bahwa ada masalah motivasi kerja, disiplin kerja dan perlunya TQM.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, *MOTIVASI KERJA* DAN *DISIPLIN KERJA*”**

DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA CV. BANDUNG JAYA RUBBER”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah TQM (*Total Quality Management*) berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan pada CV. Bandung Jaya Rubber?
2. Apakah TQM berpengaruh melalui motivasi dan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada CV. Bandung Jaya Rubber?
3. Apakah motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan pada CV. Bandung Jaya Rubber?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh TQM (*Total Quality Management*) terhadap kinerja karyawan pada CV. Bandung Jaya Rubber
2. Mengetahui pengaruh TQM (*Total Quality Management*) terhadap kinerja karyawan melalui motivasi dan disiplin kerja pada CV. Bandung Jaya Rubber
3. Mampu mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Bandung Jaya Rubber

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah hasil ketercapaian dari tujuan yang telah ditetapkan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Bagi universitas

- a. Terjalannya hubungan baik antara Institut Teknologi Indonesia dan CV. Bandung Jaya Rubber, sehingga memungkinkan kerjasama ketenaga kerjaan dan kerja sama lainnya.

- b. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan sehingga selalu mengikuti perkembangan dunia industri.

1.4.2 Bagi perusahaan

- a. Memperoleh masukan baru dari lembaga pendidikan melalui mahasiswa yang sedang melakukan penelitian.
- b. Perusahaan semakin dikenal oleh lembaga pendidikan sebagai pemasok tenaga kerja.
- c. Dapat menjalin hubungan baik dengan lembaga pendidikan khususnya Institut Teknologi Indonesia – Serpong.

1.4.3 Bagi peneliti

- a. Memperoleh kesempatan mengetahui berbagai macam permasalahan yang ada kemudian dicari penyelesaiannya, sehingga mahasiswa memiliki kemampuan analisa yang baik untuk memecahkan persoalan yang ada.
- b. Memperoleh pengetahuan mengenai kondisi suatu perusahaan atau industri baik dari segi manajemen yang diterapkan, kondisi fisik, peralatan yang digunakan dan kegiatan yang dilakukan
- c. Menanamkan sikap profesionalisme yang diperlukan mahasiswa untuk memasuki lapangan kerja yang sesuai dengan bidangnya.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian, maka penulis perlu membatasi permasalahan pada beberapa hal berikut ini:

1. Penelitian ini dilakukan pada CV. Bandung Jaya Rubber.
2. Data yang digunakan merupakan data kualitatif dan data kuantitatif yang bersumber dari data primer.
3. Pengolahan data menggunakan *tools* yang terdapat pada TQM (*Total Quality Management*).
4. Output penelitian ini hanya sebatas usulan, tidak sampai tahap implementasi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini terdiri atas uraian mengenai latar belakang masalah yang menjadi alasan penelitian ini dilakukan. Dilanjutkan dengan penulisan rumusan masalah yang merupakan pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab melalui penelitian yang dilakukan. Penulisan batasan penelitian dilakukan sebagai salah satu bentuk penentuan fokus penelitian agar penelitian yang dilakukan oleh peneliti tetap *on the focus* sehingga nantinya dapat memberikan hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan manfaat penelitian sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Memuat kajian literature induktif dan deduktif yang menunjukkan bahwa topik skripsi yang diangkat memenuhi syarat dan kriteria seperti yang dijelaskan pada bab pendahuluan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Berisikan tentang langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam pembuatan laporan skripsi yang meliputi kerangka penelitian, objek penelitian, metode penelitian, data yang digunakan, teknik pengumpulan & pengolahan data, teknik analisa data, dan langkah pengerjaan.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Merupakan bagian yang berisi proses pengumpulan & pengolahan data serta perhitungannya.

BAB V

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Memuat hasil dari pengolahan data keseluruhan, alasan terhadap hasil pengolahan data, kemudian memuat usulan rekomendasi.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan akhir dari seluruh analisa dan usulan perbaikan yang dibuat.

