

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia industri saat ini, perkembangan otomotif terutama roda dua dan roda empat semakin pesat, baik kendaraan *low end*, *middle end*, hingga *high end* terus bermunculan dengan versi-versi terbaru. Diikuti dengan permintaan dari konsumen secara terus-menerus, membuat para pelaku industri otomotif selalu memproduksi kendaraan dalam jumlah yang tinggi. Dengan semakin banyaknya jumlah kendaraan-kendaraan di Indonesia, membuat kondisi lalu lintas semakin padat oleh kendaraan roda dua maupun roda empat. Teknologi kini menjadikan perubahan secara drastis baik di sektor publik maupun swasta, serta perubahan yang bersifat struktural maupun sumber daya yang dimiliki. Perusahaan-perusahaan publik maupun swasta kini dihadapkan dengan era dimana persaingan diberbagai sektor yang semakin ketat, mulai dari inovasi produk atau jasa, kualitas mutu yang semakin diprioritaskan, harga yang kompetitif dan lain sebagainya, baik itu di tingkat lokal, regional, bahkan sampai pada taraf internasional.

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh organisasi/perusahaan penyedia jasa maupun produk adalah tuntutan masyarakat/pelanggan akan kebutuhan jasa dan produk yang semakin beragam dan meningkat seiring dengan laju perkembangan, sehingga peningkatan mutu dan kualitas pada suatu perusahaan kini menjadi prioritas utama guna untuk memberikan layanan serta kepuasan yang maksimal terhadap masyarakat/pelanggan sesuai dengan yang mereka butuhkan baik secara efektif maupun efisien. Oleh karena itu standar mutu layanan, produk/jasa menjadi perhatian penuh bagi setiap organisasi/perusahaan, hal tersebut dapat diukur dengan berbagai cara salah satunya yaitu dari tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan dalam menerima pelayanan, jasa maupun produk.

Di era saat ini, setiap organisasi/perusahaan baik di sektor publik maupun swasta memerlukan wawasan yang luas, ilmu pengetahuan dan teknologi dalam mengembangkan organisasi/perusahaannya, serta sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu bersaing dan berinovasi dalam bidang produk dan jasa.

Persaingan global yang dihadapi oleh perusahaan terus meningkat, organisasi/perusahaan yang tidak mampu mengimbangi perkembangan serta persaingan global akan mengalami kehancuran, namun hal tersebut bisa diantisipasi dengan beberapa cara salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, serta menata proses manajerial dalam organisasi, sehingga produk atau jasa yang dihasilkan mampu memberikan nilai yang lebih dibandingkan dengan produk atau jasa yang lain, persaingan global pun dapat dimenangkan. Hal tersebut akan memberikan dampak serta keuntungan yang cukup signifikan terhadap kemajuan organisasi/perusahaan, selain itu masyarakat/pelanggan sebagai pengguna layanan jasa atau produk akan merasa puas dengan layanan yang didapatkan.

Total Quality Management (TQM) pada awal perkembangannya diterapkan pada perusahaan-perusahaan besar di Amerika Serikat kemudian banyak diadopsi dan dikembangkan pada perusahaan-perusahaan di Jepang. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada 4 perusahaan-perusahaan besar sejatinya adalah untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa secara efektif dan efisien.

Medium Car Wash merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa cuci kendaraan roda dua dan roda empat yang sudah berjalan kurang lebih 3 tahun yang berlokasi sangat strategis didalam area SPBU yang memperkuat kemungkinan para konsumen setelah mengisi bahan bakar akan menuju ke tempat cucian tersebut. Dikarenakan tempat yang strategis dan kebutuhan konsumen yang semakin meningkat, usaha ini terus berusaha membuat inovasi-inovasi baru agar layanan jasa yang mereka buat tidak mengalami penurunan. Salah satu cara yang terus di perbaharui adalah dari karyawan atau operator, baik dari segi jumlah, kinerja, kualitas.

Usaha ini selalu melakukan beberapa inovasi, peningkatan, dan koreksi karena terdapat beberapa keluhan yang dialami oleh konsumen sebagai contoh di area pencucian terdapat beberapa titik yang kurang diperhatikan atau tidak tersentuh oleh operator/karyawan yang mengakibatkan hasil kerja yang dihasilkan tidak maksimal kebersihannya. Dan di area pengeringan terdapat keluhan seperti bagian interior kendaraan yang belum seluruhnya bersih dari kotoran atau debu. Kesalahan-kesalahan lain yang diluar kaitan dari ketelitian seperti tidak menyambut kedatangan kosumen dengan baik, selisih paham dengan sesama karyawan/operator, atau menurunnya

kinerja menjadi fokus manajemen untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan tersebut. Sebagai contoh dalam satu bulan data keluhan yang didapat dari semua aspek adalah 8 sampai 10 keluhan, keluhan-keluhan tersebut didapatkan dari konsumen, management, dan karyawan itu sendiri. Management sendiri tidak memiliki Batasan keluhan sebagai peringatan.

Di usaha ini, karyawan atau operator menjadi pemegang peranan penting dalam kemajuan usaha. Hal ini bisa terjadi karena hampir seluruh pengerjaan yang dilakukan dilakukan langsung oleh tenaga operator. Oleh sebab itu, operator yang menjalankan usaha ini pun harus dibekali dengan berbagai macam pelatihan dan pengalaman untuk meminimalisir kesalahan dalam pengerjaan.

Terdapat 3 poin penting yang dilaksanakan dalam usaha Medium Wash yaitu ketelitian, ketanggapan, dan keramahan. Poin pertama adalah ketelitian yang bertujuan agar para karyawan selalu memperhatikan hasil kerja yang sudah dikerjakan, sebagai contoh mengecek Kembali hasil pekerjaan kendaraan milik konsumen dan meminimalisir kesalahan. Poin kedua adalah ketanggapan yang bertujuan agar para karyawan selalu tanggap jika ada pelanggan yang datang, sebagai contoh adalah jika ada pelanggan yang datang untuk mencuci kendaraan, para karyawan langsung menghampiri dan menyambut pelanggan dengan baik. Dan poin yang terakhir adalah keramahan yang bertujuan agar para karyawan dapat secara professional jika berinteraksi dengan para pelanggan.

Terdapat beberapa unsur yang terdapat pada *Total Quality Management (TQM)*. Unsur-unsur tersebut meliputi kinerja karyawan, Pendidikan dan pelatihan, komitmen jangka panjang, pemberdayaan karyawan, perbaikan berkelanjutan. Dan dari beberapa unsur yang sudah disebutkan tersebut, semua memiliki peranan penting untuk menunjang kinerja karyawan. Dikarenakan ada beberapa hal dari unsur tersebut yang tidak sesuai dengan keinginan dan harapan manajemen, maka penulis ingin memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi.

Berikut merupakan beberapa contoh data yang berkaitan dengan unsur-unsur TQM yaitu: pertama mengenai kinerja karyawan, penurunan kinerja seperti kurangnya ketelitian operator dalam membersihkan kendaraan baik mobil ataupun motor, kurangnya kedisiplinan yang dialami operator seperti keterlambatan kedatangan dan

tidak datang tanpa keterangan, perselisihan antar operator. Kedua, pendidikan dan pelatihan, unsur ini merupakan salah satu peranan penting dalam kelancaran pekerjaan. Namun unsur ini justru tidak dilakukan atau tidak dipraktekkan kepada beberapa operator terutama kepada operator baru yang belum memiliki pengalaman, *output* yang terjadi apabila hal ini tidak dilakukan adalah operator baru kurang paham bahkan tidak mengerti tentang apa yang akan mereka kerjakan dan kemungkinan kesalahan kerja yang akan terjadi akan semakin besar.

Dari ketiga poin yang sudah disampaikan, akan berpengaruh sangat besar terhadap kinerja karyawan dan hasil kerja. Dan diharapkan setelah melalui penelitian ini, para karyawan dan manajemen dapat saling memperbaiki kinerja dan hasil kerja dikarenakan ada beberapa faktor dari ketiga poin yang mengalami penurunan kinerja.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik mengkaji mengenai hubungan antara *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja karyawan atau pegawai, apakah penelitian ini memberikan dampak positif terhadap perusahaan atau tidak. Seperti penelitian-penelitian sebelumnya, telah banyak kita jumpai penelitian-penelitian yang merujuk kepada pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja perusahaan. Dan hasilnya bahwa TQM memberikan pengaruh positif terhadap perusahaan, namun di sisi lain studi empiris yang mengkaji tentang pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja pegawai masih kurang dan relatif sedikit. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu rata-rata penelitian terdahulu dilaksanakan di bidang usaha perbankan. Pada penelitian ini, penulis tertarik mengkaji tentang penerapan TQM pada bidang usaha cuci mobil. Yaitu hubungan antara *Total Quality Management (TQM)* dengan pekerja/operator cuci motor dan mobil Medium Car Wash.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pertanyaan kunci dalam penelitian tersebut yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan *Total Quality Management (TQM)* pada perusahaan cuci motor dan mobil Medium Wash?
2. Bagaimana pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja pegawai pada perusahaan cuci motor dan mobil Medium Wash?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis membatasi masalah:

1. Batasan masalah yang diamati yaitu mengenai manajemen hasil akhir pada operator cuci motor dan mobil Medium Wash.
2. Hasil data yang digunakan berasal dari karyawan / operator Medium Wash dan pelanggan

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pelaksanaan *Total Quality Management (TQM)* serta pengaruh terhadap kinerja karyawan atau operator pada perusahaan cuci motor dan mobil Medium Wash.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilaksanakan, antara lain:

1. Manfaat akademis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi akademisi/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja pegawai atau operator perusahaan cuci motor dan mobil Medium Wash.
2. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengambil kebijakan-kebijakan dan dapat meningkatkan kinerja pegawai atau operator pada perusahaan cuci motor dan mobil Medium Wash.

1.6 Sistematika Laporan

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai penelitian yang terdahulu dengan topik yang sama serta menguraikan mengenai teori-teori yang diambil dari buku, jurnal, dan internet yang digunakan peneliti sebagai penguat dan pendukung dalam penelitian tugas akhir

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan langkah yang dilakukan oleh peneliti yaitu metode pengambilan data, alur penelitian, alur pengolahan data sampai selesai penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat ini, berisi pengumpulan dan pengolahan data awal yang kemudian dilakukan analisis dan pembahasan dari hasil pengolahan data yang telah diperoleh.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari peneliti sebagai bahan pertimbangan pengembangan perusahaan atau penelitian selanjutnya