

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peranan unjuk kerja dan performa industri sangat berperan aktif, sebab dengan adanya performa perusahaan maka akan bisa mempertahankan perkembangan dari setiap usaha yang dikelola. Oleh sebab itu maka satu faktor yang berpengaruh adalah perlunya didorong oleh adanya penerapan '*Total Quality Management*'(TQM).

Gaspersz berpendapat (2018 : 2) bahwa: "TQM menjadi satu cara meningkatkan performa secara berkesinambungan (*continuous performance improvement*) pada tiap tingkatan operasional, di tiap area yang memikul tanggung jawab terhadap sebuah perusahaan, dengan memakai semua biaya yang ada beserta *human resource*" .

Tjiptono (2001 : 4), mengutarakan bahwa: "Total Quality Manajemen adalah sebuah metode yang bisa ditingkatkan menjadi pendekatan dalam mengelola bisnis untuk memaksimalkan kemampuan bersaing perusahaan melalui perbaikan berkesinambungan pada komoditas, pelayanan, karyawan, metode, serta ekosistemnya". Selain penerapan *TQM*, maka faktor lainnya yang menjadi objek penelitian penulis dan mempengaruhi peningkatan unjuk kerja pelaksana adalah performa manajerial. Sistem pengukuran performa pada sebuah perusahaan ialah untuk memahami karakteristik dan mutu kerja serta mengenali langkah apa yang bisa dilaksanakan untuk melakukan perbaikan dalam lingkup pengembangan kerja, semakin sering suatu perusahaan melaksanakan

evaluasi performa terhadap karyawan, maka perusahaan bisa lebih mengembangkan performa manajerial, sehingga dengan meningkatnya performa manajerial maka kualitas yang merupakan tujuan pertama dapat diraih.

Berhubungan dengan deskripsi tersebut di atas, maka penulis menentukan objek riset pada PT Semen Bosowa, yaitu sebuah perusahaan yang berkecimpung di bidang pembuatan semen. Sebagai industri dan perusahaan berskala besar maka perusahaan harus betul-betul memperhatikan mengenai kinerja karyawan dan manajemen mutu terpadu (TQM) dalam kubu perusahaannya. Tindakan ini perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kinerjanya bahkan lebih meningkatkan lagi kinerjanya, agar berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan PT Semen Bosowa Maros.

Sehubungan dengan deskripsi tersebut maka yang menjadi masalah atau fenomena yang dihadapi pada perusahaan PT Semen Bosowa Maros, dimana dalam melakukan aktivitas usaha yang dikelola menunjukkan bahwa performa manajerial mengalami Pemerosotan, hal ini pun disebabkan oleh beberapa faktor seperti: kurangnya semangat kerja, kurangnya pemberian insentif bagi beberapa manajer yang bekerja pada perusahaan, sehingga dengan turunnya performa manajerial dalam perusahaan maka upaya yang dilakukan dalam peningkatan total kualitas manajemen maka perlu dilakukan peningkatan TQM yang selama ini dijalankan oleh perusahaan, yakni dengan mengacu dari teori Nasution (2005 : 28) yaitu: "*total quality management* atau manajemen mutu terpadu adalah sebuah metode untuk mengelola bisnis yang mencoba untuk meningkatkan

kemampuan bersaing perusahaan dengan melakukan koreksi berkesinambungan terhadap komoditas, pelayanan, *human resource*, lingkungan serta prosesnya”, yang dimana terkandung sepuluh bagian utama *TQM* yaitu: fokus pada customer, ketertarikan pada mutu, pendapatan objektif, komitmen jangka panjang, pendidikan dan training, kolaborasi tim (teamwork), koreksi metode secara berkesinambungan, kebebasan yang terkontrol, satu visi, serta adanya pemberdayaan dan kontribusi *human resource*, hal tersebut diartikan supaya bisa memaksimalkan unjuk kerja pada perusahaan” .

Berdasarkan deskripsi di atas, maka “ *Evaluasi Penerapan Total Quality Management* pada bagian produksi PT Semen Bosowa.” adalah judul yang penulis pilih dalam penulisan skripsi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan masalah pada latar belakang tersebut, maka rumusan permasalahan dalam studi ini ialah : Bagaimana *implementasi total quality management* pada bagian produksi Semen Bosowa Maros.

1.3 Tujuan Penelitian

Sasaran studi ini ialah untuk memahami sejauh mana penerapan *total quality management* dalam divisi produksi PT Semen Bosowa.

1.4 Manfaat Penelitian

Sementara kegunaan pengkajian yang diterangkan dalam pembahasan ini diantaranya adalah:

- a. Untuk Perusahaan , “memberikan info kepada manajerial perusahaan untuk dijadikan sebagai bahan mempertimbangkan segala aspek dalam menerapkan *total quality management*”.
- b. Bagi peneliti . “dapat menambah wawasan , pola pikir dan pengetahuan untuk mahasiswa serta menerapkan ilmu yang sudah diserap selama di sekolah dengan kenyataan yang terjadi pada perusahaan”.
- c. Bagi Akademik, “efek pengkajian ini diinginkan bisa menjadi bekal data untuk penelitian selanjutnya dan sebagai bahan masukan yang memberi faedah untuk berbagai pihak yang ingin mempelajari tentang pentingnya *Total Quality Management*”.