BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi yang terjadi di penjuru dunia pada saat ini menyebabkan persaingan di bidang ekonomi semakin meningkat. Hal ini mengakibatkan meningkatnya persaingan antar perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan harus berusaha mencari dan menemukan terobosan-terobosan baru dengan menggunakan konsep-konsep manajemen yang tepat di dalam mencapai tujuan perusahaan, yaitu menjadi yang terbaik, mendapat keuntungan yang maksimal dan perusahaan semakin berkembang untuk mendapat keuntungan.

SDM merupakan salah satu penentu keberhasilan perusahaan karena peran sumber daya manusia sebagai aset berharga adalah merencanakan, melaksanakan serta mengendalikan berbagai kegiatan operasional perusahaan (Ardana, dkk., 2012:3). Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Sumber daya manusia harus diperhatikan dalam melaksanakan fungsi-fungsi perusahaan karena untuk memperoleh keuntungan dan menjaga eksistensi, perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen di samping proses produksi. Permasalahan yang muncul ketika salah dalam mengelola sumber daya manusia adalah penurunan kinerja karyawan.

Keberhasilan perusahaan tergantung pada bagaimana kinerja karyawan, efisiensi, kejujuran, ketekunan dan integritas (Ahmed dan Uddin, 2012).

Dalam situasi persaingan ekonomi yang demikian tajam seperti ini, perusahaan dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah Total Quality Management (TQM). Total Quality Management (TQM) merupakan manajemen organisasi keseluruhan yang menjadikannya unggul dalam semua aspek produk barang dan jasa yang penting bagi konsumen yang dapat dicapai melalui program perbaikan kualitas terus-menerus yang tidak pernah berakhir yang secara aktif didukung oleh manajemen dan melibatkan setiap orang dalam organisasi. Pendekatan TQM telah lama di kenal dan diterapkan pada berbagai organisasi perusahaan, tetapi di Indonesia belum banyak studi empiris yang mengkaji hubungan antara praktik TQM secara komprehensif dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan. TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Nasution, 2005 : 22).

Dalam jurnal Pramudyo (2010), hal pertama yang harus diusahakan untuk memperbaiki kinerja karyawan adalah menjamin agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya dalam keadaan yang memenuhi syarat, sehingga mereka dapat melaksanakan tugasnya tanpa mengalami ketegangan-ketegangan, atau dengan kata lain perusahaan harus menyediakan lingkungan kerja yang baik bagi

karyawannya. Lingkungan kerja lebih dititikberatkan pada keadaan fisik tempat kerja. Lingkungan kerja fisik dalam suatu perusahaan merupakan suatu kondisi pekerjaan untuk memberikan suasana dan situasi kerja karyawan yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Jika ruangan kerja tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, akan berdampak pada kenyamanan kerja karyawan. Berdasarkan pengertian tersebut maka lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja. Dengan lingkungan kerja fisik yang baik, para karyawan akan dapat bekerja dengan baik, aman, dan nyaman tanpa adanya gangguan misalnya temperatur yang tidak tepat, suara yang bising, penerangan yang kurang atau lebih, dan gangguan yang lainnya. Oleh karena itu, setiap perusahaan atau organisasi wajib menyediakan lingkungan kerja fisik yang baik bagi karyawannya sehingga mereka dapat bekerja sesuai dengan keinginan organisasi dalam upaya pencapaian tujuan organisasi (Konradus, 2006).

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, TQM dan lingkungan kerja sangat berperan terhadap kinerja karyawan, dimana setiap pemimpin mengharapkan kinerja karyawan yang lebih baik. Karena kinerja karyawan yang tidak efektif akan mengakibatkan perusahaan mengalami kesulitan dalam mengambil keputusan promosi, demosi, menyesuaikan kompensasi dan mengevaluasi kesalahan-kesalahan desain pekerjaan. Akan tetapi apabila kinerja karyawan berkualitas maka hasil kerja akan menjadi lebih optimal dan mampu membawa perusahaan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah direncanakan.

Universitas Komputer Indonesia (Unikom) berdiri pada tahun 2000 (yang seblumnya adalah IGI-LPKIG, yang berdiri pada tahun 1995) Sebagai Universitas yang berbasis pada ICT (Information and Communicatio Technology), Unikom membuka aplikasi seluas-luasnya baik bagi civitas academia maupun masyarakat luas untuk memanfaatkan open publication atau open publication atau open content untuk publikasi ilmiah. Universitas Komputer Indonesia (Unikom) sebagai suatu lembaga pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat, perlu untuk memperhatikan lingkungan kerja karyawan agar kinerja karyawan bisa berjalan secara optimal dan berkesinambungan di abad yang kompetitif, cepat berubah, dan penuh ketidak pastian.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan agar selalu memberikan pengabdian dan totalitas terhadap organisasi adalah dengan meningkatkan TQM dan lingkungan kerja tersebut. Setiap tahun UNIKOM menerima lebih dari 2000 mahasiswa baru. Terjadinya peningkatan pendaftar calon mahasiswa baru UNIKOM setiap tahun ini dikarenakan banyak peminat mahasiswa ingin

menempuh studi di UNIKOM. Sumberdaya manusia sebagai salah satu faktor internal yang berperan penting berhasil tidakannya suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya. Tapi pada hakekatnya sumberdaya di UNIKOM masih belum optimal dalam penerapan TQM atau Manajemen mutu.

Setelah penulis melakukan survey awal terhadap karyawan Unikom Bandung sebanyak 20 orang, adapun hasil survey awal karyawan yang dapat dilihat di tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Survey Awal Total Quality Management

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1.	Apakah total quality management di Unikom saat ini sudah berjalan dengan baik	18	90%	2	10%
2.	Apakah selama anda bekerja, kerjasama tim sudah optimal	8	40%	12	60%
3.	Apakah selama anda bekerja pernah menerima pendidikan dan pelatihan	16	80%	4	20%
4.	Apakah selama ini keterlibatan dan pemberdayaan karyawan sudah berjalan sesuai dengan ketentuan	14	70%	6	30%

Berdasarkan hasil survey pada table 1.1 diatas dapat dikatakan bahwa kerjasama tim di Unikom Bandung masih kurang baik dan perlu adanya komunikasi karena para karyawan yang merasa kerjasama tim tidak optimal sebanyak 60% dengan beberapa kendala diantaranya informasi yang di terima

oleh karyawan kurang terarah dan kurang terjalin koordinasi antar divisi yang mengakibatkan kinerja karyawan menjadi kurang efektif dan efisien.

Tabel 1.2
Survey Awal Lingkungan Kerja

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1.	Apakah lingkungan di tempat anda bekerja dapat berdampak positif	20	100%	0	0%
2.	Apakah fasilitas perlengkapan kerja di tempat anda bekerja sudah lengkap dan memenuhi syarat	9	45%	11	55%
3.	Apakah suhu udara di tempat anda bekerja sudah dikatakan nyaman	10	50%	10	50%
4.	Apakah pencahayaan di ruangan anda bekerja sudah baik	17	85%	3	15%

Berdasarkan hasil survey pada table 1.2 diatas dapat dikatakan bahwa fasilitas perlengkapan kerja di Unikom Bandung masih kurang ideal, ini dibuktikan dengan hasil survey awal karyawan yang menunjukkan sebanyak 55%. Dikatakan kurang ideal karena padatnya jumlah karyawan dalam satu ruangan kerja dan perlu adanya perubahan fasilitas dari Unikom untuk menunjang tingkat kenyamanan ruang kerja karyawan agar tidak mempengaruhi konsentrasi kerja dan dapat meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih optimal.

Jumlah karyawan tetap UNIKOM yaitu sebanyak 137 orang diharapkan dapat memberikan efisiensi dan kinerja yang baik terhadap universitas tetapi pada

kenyataanya masih banyak karyawan yang melanggar aturan kedisiplinan yang ditetapkan oleh Universitas mulai dari datang terlambat hingga absen tanpa ijin. Dari sejumlah karyawan di UNIKOM apabila dilihat dari angka ketidak hadiran diperoleh fakta bahwa terdapat karyawan yang memiliki angka ketidak hadiransebesar 43% dalam periode 2010-2011. Sedangkan karyawan yang terlambat dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 1.3
Persentase Keterlambatan Karyawan Periode 2010-2011

No	Karyawan	Persentase
1	Karyawan A	45%
2	Karyawan B	31%
3	Karyawan C	28%
4	Karyawan D	30%
5	Karyawan E	28%

Dari jumlah sample yang di ambil yaitu sebanyak 5 karyawan di UNIKOM diatas tingkat keterlambatan masih cukup tinggi, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih sangat kurang baik.Hasil data selengkapnya penulis melampirkan pada bab selanjutya.

Selain fenomena diatas, terdapat beberapa masalah pada karyawan UNIKOM menurut wawancara dengan Agus Riyanto, S.T., M.T, selaku (Bagian Administrasi Umum) diantaranya masih kurangnya pelayanan dan kerjasama tim dari karyawan dalam menjalankan manajemen mutu. Tingkat kenyamanan di tempat bekerja masih kurang ideal dan sirkulasi udara juga tidak begitu baik

karena padatnya jumlah karyawan dalam satu ruangan kerja, tentunya ini dapat menimbulkan berbagai dampak negatif seperti mudah lelah, konsentrasi berkurang dan seringkali berujung pada kejenuhan sehingga kinerja karyawan kurang optimal dengan ditandai oleh kegairahan kerja yang tidak stabil.

Oleh sebab itu Apabila hal ini tidak ditindak lanjuti dengan baik dan cepat maka bisa menghambat terhadap perkembangan kemampuan dan kinerja karyawan itu sendiri.

Mengingat pentingnya Total Quality Management dan lingkungan kerja dalam proses kerja suatu perusahaan sehingga karyawan mampu meningkatkan kinerja secara lebih baik, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut :

"PENGARUH MANAJEMEN MUTU TERPADU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIVERSITAS KOMPUTER BANDUNG."

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang penelitian diatas masalah pokok yang akan diteliti adalah beberapa indikasi yang akan berpengaruh terhadap Turnover Intention karyawan, diantaranya :

1. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan kepada karyawan UNIKOM.

2. Kerjasama tim dari karyawan dalam menjalankan manajemen mutu belum berjalan optimal.
3. Koordinasi antar karyawan yang kurang baik.
4. Tingkat kenyamanan di tempat bekerja masih kurang ideal dan sirkulasi udara juga tidak begitu baik karena padatnya jumlah karyawan dalam satu ruangan kerja.
5. Kurangnya semangat kerja yang ditandai dengan hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana TQM di Universitas Komputer Indonesia.
2. Bagaimana Lingkungan Kerja di Universitas Komputer Indonesia.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan di Universitas Komputer Indonesia.
4. Apakah TQM berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Universitas Komputer Indonesia.
5. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Universitas Komputer Indonesia.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Peneliti

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data yang berkaitan dengan Total Quality Management dan Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan sehingga dapat digunakan oleh penulis untuk mengambil kesimpulan terhadap masalah yang diteliti dalam hal ini yaitu mengetahui bagaimana pengaruh Total Quality Management dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**.**

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak di capai adalah :

1. Untuk mengetahui TQM di Universitas Komputer Indonesia.
2. Untuk mengetahui Lingkungan Kerja di Universitas Komputer Indonesia.
3. Untuk mengetahui Kinerja karyawan di Universitas Komputer Indonesia.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh TQM terhadap Kinerja Karyawan pada Universitas Komputer Indonesia.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Universitas Komputer Indonesia.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan TQM dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di UNIKOM khususnya dan masyarakat pada umumnya

2. Bagi Pihak Terkait

Diharapkan dapat memberikan informasi yang baik tentang pengaruh TQM dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh TQM dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan melalui penerapan ilmu dan teori yang penulis peroleh selama di perkuliahan dan mengaplikasikannya kedalam penelitian ini sehingga bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi masyarakat umumnya.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti lain semoga dapat membantu untuk dapat dijadikan masukan mengenai pengaruh TQM dan Lingkungan Kerja terhadap

Kinerja karyawan dan lebih tertarik lagi untuk mengembangkannya sehingga dapat dijadikan acuan yang bermanfaat bagi masyarakat umum.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian di Universitas Komputer Indonesia. Jln. Dipati Ukur No 112, 116, 102, 114 Bandung. Adapun jangka waktu dalam menyusun penelitian ini adalah selama enam bulan, terhitung dari bulan Februari 2014 sampai dengan Juli 2014. Berikut jadwal pelaksanaan kegiatan penelitian :

Tabel 1.4

Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Tahapan Penelitian	Tahun 2014					
		Bulan					
		Feb.	Mar.	Apr.	Mei.	Jun.	Jul.
1.	Persiapan						
2.	Pengumpulan Data						
3.	Pengolahan dan Analisis Data						
4.	Penulisan Laporan						