

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat sekaligus diikuti oleh tingkat persaingan yang semakin kompetitif memaksa setiap perusahaan untuk berusaha mempertahankan keberadaannya. Hanya perusahaan yang mampu bersainglah yang akan mampu hidup dan berkembang, sementara perusahaan yang tidak dapat bersaing akan terdesak, bahkan keluar dari pasar. Apabila perusahaan tidak ingin keluar dari pasar, mereka harus mampu mengimbangi atau bahkan menguasai persaingan yang ada.

Globalisasi yang melanda Indonesia secara cepat juga membuka cakrawala baru bagi pengelolaan manajemen perusahaan, yang semula berorientasi pada lingkup domestik berubah menuju lingkup yang global. Oleh karenanya perusahaan harus mengembangkan suatu strategi agar dapat bertahan hidup dalam lingkungan bisnis yang telah berubah. Perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat mendorong munculnya banyak perusahaan, baik yang bergerak dalam bidang jasa maupun dalam bidang manufaktur dan sekaligus semakin menipiskan batas antara satu negara dengan negara lain. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan informasi atau kejadian yang terjadi pada satu negara dapat diketahui pada saat yang sama di negara lain. Perkembangan ini menyebabkan perubahan lingkungan yang semakin dinamis dan juga mengakibatkan perluasan ekonomi yang semakin mendunia serta

memberikan dampak persaingan ekonomi yang semakin ketat. Persaingan yang ketat ini menggambarkan suatu aktivitas yang mengarah ke tingkat yang lebih produktif, efisien dan efektif dari para pelakunya agar mampu mempertahankan, kelangsungan hidup dan memperebutkan pasar baik secara regional maupun internasional.

Salah satu upaya untuk dapat memasuki persaingan global dan tetap eksis adalah strategi produk. Melalui produk yang berkualitas, produk dapat diterima pasar dan mampu bersaing dengan produk yang sama dari perusahaan lain. Dengan kata lain hanya produk yang bermutu tinggi dapat memenuhi keinginan pelanggan atau konsumen. Terkait dengan mutu suatu produk, kepuasan pelanggan akan sangat berhubungan dengan mutu atau kualitas produk yang dikonsumsinya. Menurut Nurbiyati (2001), kepuasan pelanggan ditandai dengan berkurangnya keluhan para pelanggan sehingga menunjukkan kinerja perusahaan yang meningkat. Demikian pula dengan keuntungan yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, sekaligus mendukung harga yang lebih tinggi dan sering juga biaya lebih rendah. Eksekutif puncak masa kini melihat tugas meningkatkan dan mengendalikan mutu produk sebagai prioritas utama, sehingga setiap industri tidak punya pilihan lain kecuali menjalankan manajemen mutu total.

Menurut Banker dan Schroeder dalam Kurnianingsih dan Indriantoro (2001) mengenai adopsi terhadap pemanufakturan baru memberikan gambaran bahwa praktik pemanufakturan *total quality management* (TQM) lebih menekankan peran karyawan dalam memecahkan masalah, bekerja secara

teamwork, dan membangkitkan pendekatan inovatif diminta untuk memperbaiki produksi. Karyawan diminta mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan proses manufaktur, mengurangi kerusakan dan memastikan bahwa operasi perusahaan berjalan dengan efisien. Melalui filosofi TQM masing-masing karyawan akan bertanggung jawab untuk mengontrol kualitas dan menghentikan produksinya ketika terjadi masalah dalam pabrik (Monden dalam Kurnianingsih dan Indriantoro, 2001).

Salah satu upaya yang dilakukan perusahaan untuk berjalan dengan efisien melalui pengukuran kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja bermanfaat bagi suatu perusahaan karena tujuan perusahaan adalah memproduksi dan meningkatkan laba atau keuntungan yang diperoleh, sehingga untuk mengetahui kemajuan suatu perusahaan dapat dilihat dari hasil pengukuran kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja merupakan proses mengukur sejauh mana manajemen mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan atau seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang ditugaskan. Bagi karyawan yang berprestasi pemberian penghargaan berupa kompensasi akan sangat membantu keberhasilan perusahaan. Menurut Mathis dan Jackson (2002:118), “kompensasi adalah faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang bekerja pada suatu organisasi dan bukan organisasi lainnya”. Sedangkan menurut Dessler (1997:85), “kompensasi adalah setiap bentuk pembayaran atau imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari dipekerjakannya karyawan itu”.

Pemberian kompensasi kepada karyawan atas keterlibatan meningkatkan kinerja perusahaan sangat mendukung program TQM. Sebab keterlibatan karyawan

dalam mensukseskan TQM akan sangat membantu perusahaan meningkatkan kinerjanya.

Tujuan penulisan ini adalah untuk menekankan peranan peranan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan untuk *Total Quality Management* (TQM) pada perusahaan.

1.2. Pokok Bahasan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah peranan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan untuk *Total Quality Management* (TQM) pada perusahaan.

1.3. Tujuan Pembahasan

Tujuan pembahasan dari makalah tugas akhir ini adalah untuk mengetahui peranan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan untuk *Total Quality Management* (TQM) pada perusahaan.