

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah salah satu komponen yang penting dalam pengembangan suatu organisasi. Sumber daya manusia (SDM) merupakan subjek yang aktif dan menentukan, bukan objek yang pasif dan ditentukan sebagaimana kedua psikis yang dimilikinya Sumber Daya Manusia melakukan berbagai kegiatan, yang salah satu di antaranya disebut bekerja sebagai usaha mewujudkan eksistensi organisasi. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting dalam menentukan keunggulan kompetitif organisasi. Di dalam organisasi menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu mempunyai keterampilan serta berdaya saing yang tinggi merupakan faktor penting di dalam persaingan global (Besma, 2014). Sebuah organisasi akan mengalami kemajuan yang signifikan tergantung dari tingkat pengetahuan sumber daya manusia di organisasi tersebut. Sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya. Namun, masih banyak Sumber Daya Manusia (SDM) masih kurang mendapatkan penanganan yang khusus terutama bagi SDM yang tidak siap menghadapi persaingan global dan majunya teknologi. Hal tersebut mengakibatkan kinerja organisasi menjadi terhambat dikarenakan kinerja dari SDM tersebut juga mengalami hambatan-hambatan.

Keunggulan kompetitif organisasi dapat ditentukan oleh faktor kinerja sumber daya manusia di dalam organisasi (Toulope & Joshua, 2016). Pada dasarnya kinerja merupakan apa yang dilakukan dan tidak dilakukan SDM,

kinerja SDM mempengaruhi seberapa banyak SDM memberikan kontribusi terhadap organisasi. Kinerja merupakan tentang hasil yang diperoleh atau tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya yang dapat menghasilkan kualitas dan kuantitas yang dicapai dengan penuh rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang telah diberikan. Kinerja SDM merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian tujuan organisasi. Jadi kinerja SDM merupakan suatu capaian persyaratan pekerjaan seseorang sehingga tujuan atau standar pekerjaan yang telah ditentukan oleh organisasi dapat terpenuhi, kinerja SDM yang baik adalah yang mampu memenuhi persyaratan-persyaratan pekerjaan yang diberikan sehingga kualitas kinerja organisasi juga dapat terjaga, karena pada dasarnya keberhasilan misi organisasi dapat dilihat dari sejauh mana kinerja yang dihasilkan oleh SDM di dalam organisasi dengan kerja kerasnya disetiap pekerjaan yang dilakukannya.

Pengembangan kualitas sumber daya manusia merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, kemampuan teoritis, kemampuan konseptual, peningkatan moral, dan peningkatan keterampilan teknik manusia melalui pendidikan dan efisiensi kerja dalam melaksanakan dan mencapai sasaran program kerja organisasi yang telah ditetapkan (Mangkuprawiro & Martoyo, 2002). Pentingnya pendidikan juga terbukti dapat meningkatkan keahlian kemampuan teoritis, kemampuan konseptual dan sikap moral manusia. Sedangkan pelatihan sendiri bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan tertentu yang bersamaan dengan peningkatan sikap agar, karyawan

semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab sesuai dengan standar.

Menurut Krajewski & Ritzman (2006), menyatakan bahwa *total quality management* sendiri merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus terhadap kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkelanjutan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. Maka tidak heran jika sejak tahun 1980 *total quality management* telah mendapatkan perhatian yang besar dari seluruh jajaran manajemen, dikarenakan terbukti mampu meningkatkan kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat perlu dilakukan dan telah menjadi sebuah tantangan yang harus dihadapi dalam era globalisasi. Di Indonesia juga sudah mulai diterapkan pengendalian mutu terpadu (PMT) yang merupakan penerapan *total quality management* demi meningkatnya kualitas sumber daya manusia, dengan tujuan memaksimalkan daya saing perusahaan yang mencakup proses perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Jika sebuah organisasi mampu melakukan pekerjaan secara lebih baik, lebih efektif, dan lebih efisien dalam memproduksi barang dan jasa dengan produk yang berkualitas tinggi dengan harga yang bersaing, maka organisasi tersebut dapat memiliki daya saing yang tinggi dalam skala global. Di masa yang akan datang dengan hanya mengunggulkan keunggulan komparatif saja tidak cukup untuk bersaing, akan tetapi juga harus meningkatkan keunggulan

kompetitifnya dengan syarat sumber daya manusianya dapat dengan baik mengelola sumber daya alam yang ada.

Hampir seluruh perusahaan beranggapan bahwa omset perusahaan merupakan kunci utama dalam pengembangan usaha yang sedang dijalankan. Tingginya omset penjualan adalah acuan tentang sukses tidaknya perusahaan, dan dalam penelitian ini penulis menggunakan objek penelitian pada sebuah perusahaan di bidang otomotif yaitu Mitsubishi. Mitsubishi merupakan sebuah produsen mobil yang berpusat di Minato, Tokyo, Jepang. Mitsubishi sendiri merupakan produsen mobil terbesar di dunia.

Di Semarang sendiri ada banyak cabang Mitsubishi yaitu di antaranya PT. Bumen Redja Abadi, PT. Borobudur Oto Mobil, PT. Sidodadi Berlian Motor, dan PT. Sun Star Motor. Sedangkan dalam penelitian ini penulis merujuk pada PT. Sun Star Motor.

Dalam sistem pelaksanaan kerja wiraniaga PT. Sun Star Motor menggunakan sistem target. Berikut adalah target unit Delica bulan Juni 2018 PT. Sun Star Motor MT. Haryono pada tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Target dan pencapaian unit Mitsubishi Delica
wiraniaga PT. Sun Star Motor MT. Haryono Semarang Bulan Juni 2018

No	Wiraniaga	Keterangan		Gap	%
		Target	Pencapaian		
1.	A	50	23	27	46%
2.	B	50	54	-4	108%
3.	C	30	10	20	33%
4.	D	30	16	14	53%
5.	E	50	41	9	82%
6.	F	30	19	11	63%
7.	G	50	38	12	76%
8.	H	30	15	15	50%
9.	I	50	15	35	30%
10.	J	50	95	-45	190%
11.	K	30	23	7	77%
12.	L	50	28	22	56%
13.	M	30	42	-12	76%
14.	N	30	20	10	67%
15.	O	50	15	35	20%
16.	P	98	202	-104	206%
17.	Q	50	47	3	94%
18.	R	50	41	9	82%
19.	S	70	86	-16	123%
20.	T	50	67	-17	134%
21.	U	50	44	6	88%
22.	V	30	45	-15	63%
23.	W	30	42	-12	140%
24.	X	50	50	0	100%
25.	Y	30	6	24	20%
26.	Z	70	42	28	60%
27.	AA	50	32	18	64%
28.	AB	98	121	-23	123%
29.	AC	50	66	-16	132%
30.	AD	50	16	34	32%
31.	AE	70	100-30	-30	143%
32.	AG	30	53	-23	177%
33.	AH	50	34	161	68%
34.	AJ	50	17	33	34%
35.	AK	50	33	17	66%
36.	AL	70	70	0	100%
37.	AM	50	59	-9	118%
Jumlah		1806	1717	89	95%

Sumber : Data Wiraniaga PT. Sun Star Motor MT. Haryono (2018)

Dalam tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari total keseluruhan 37 wiraniaga, hanya ada 15 wiraniaga yang dapat memenuhi target di gerai MT Haryono.

Selain gerai MT Haryono ada juga gerai Banyumanik dan berikut lampiran target pencapaian dari gerai Banyumanik, terhitung tanggal 26 Maret – 25 April 2018.

Tabel 1.2
Target dan pencapaian unit Mitsubishi Delica wiraniaga Mitsubishi Sun Star Motor Banyumanik Semarang 26 Maret - 25 April 2018

No	Wiraniaga	Keterangan		Gap	%
		Target	Pencapaian		
1	A	6	1	5	17%
2	B	6	0	6	0%
3	C	8	6	2	75%
4	D	7	7	0	100%
5	E	11	7	4	64%
6	F	3	4	-1	133%
7	G	6	2	4	33%
8	H	15	6	9	40%
9	I	8	7	1	88%
10	J	6	3	3	50%
11	K	7	3	4	43%
12	L	5	3	2	60%
13	M	8	4	4	50%
14	N	5	7	-2	140%
15	O	16	9	7	56%
16	P	6	3	3	50%
17	Q	14	17	-3	121%
18	R	6	3	3	50%
19	S	25	7	18	28%
20	T	6	1	5	17%
21	U	6	3	3	50%
21	V	8	6	2	75%
23	W	9	5	4	56%
24	X	8	3	5	38%
25	Y	11	7	4	64%
26	Z	6	1	5	17%
27	AA	7	5	2	71%
28	AB	9	5	4	56%
29	AC	4	2	2	50%
30	AD	5	4	1	80%
31	AE	5	3	2	60%
32	AF	6	3	3	50%
Jumlah		247	147	111	60%

Sumber : Data Wiraniaga PT. Sun Star Motor Banyumanik (2018)

Dalam tabel 1.2 menunjukkan bahwa hampir seluruh wiraniaga Banyumanik tidak dapat mencapai target yang ditentukan. Dari total 32 wiraniaga yang ada, hanya 4 wiraniaga yang berhasil mencapai target.

Hal ini menunjukkan bahwa masih ada masalah yang terjadi pada PT. Sun Star Motor yang ditunjukkan dengan tidak tercapainya target penjualan. Di sisi lain, keadaan ini dapat memberikan semangat untuk perusahaan untuk meningkatkan kualitas karyawan serta meningkatkan penjualan dengan memberi bekal ilmu terhadap karyawan di bidang pemasaran agar dapat mencapai hasil yang maksimal.

Di sini peneliti akan menguji pengaruh *total quality management* terhadap kinerja sumber daya manusia yang dilakukan oleh Musran Munizu (2010), yang menyatakan bahwa penerapan *total quality management* berpengaruh positif terhadap kinerja sumber daya manusia. Penelitian ini juga menguji pengaruh *total quality management* terhadap kualitas sumber daya manusia. Penelitian Edwin Zusrony (2013), menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh terhadap kualitas sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat ditarik kesimpulan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh *total quality management* terhadap kualitas sumber daya manusia pada PT. Sun Star Motor Banyumanik Semarang?
2. Bagaimanakah pengaruh *total quality management* terhadap kinerja sumber daya manusia pada PT. Sun Star Motor Banyumanik Semarang?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja sumber daya manusia pada PT. Sun Star Motor Banyumanik Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh *total quality management* terhadap kualitas sumber daya manusia pada PT. Sun Star Motor Banyumanik Semarang
2. Menganalisis pengaruh *total quality management* terhadap kinerja sumber daya manusia pada PT. Sun Star Motor Banyumanik Semarang
3. Menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja sumber daya manusia pada PT. Sun Star Motor Banyumanik Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan demi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ekonomi yang berhubungan langsung dengan ilmu manajemen sumber daya manusia.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi Peneliti

Guna menambah wawasan ilmu pengetahuan dan menerapkan ilmu yang diterima dari akademik dan mampu menerapkan dalam kehidupan bermasyarakat.

- b. Bagi Pihak Perusahaan

Menjadi arahan yang dapat dipertimbangkan guna kelangsungan perusahaan dan karyawan.