

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh perusahaan penyedia jasa konstruksi adalah tuntutan 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 pelanggan sesuai dengan yang mereka butuhkan baik secara efektif maupun efisien. Oleh karena itu standar mutu layanan, produk/jasa menjadi perhatian penuh bagi setiap perusahaan, hal tersebut dapat diukur dengan berbagai cara salah satunya yaitu dari tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan, jasa maupun produk.

ISO 9001 adalah salah satu standar internasional di bidang sistem manajemen mutu. Suatu perusahaan yang telah mendapatkan akreditasi ISO 9001 tersebut dapat dikatakan telah memenuhi kriteria persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu produk /jasa yang dihasilkan oleh tiap-tiap perusahaan. Dalam penerapannya ISO 9001 menggunakan pendekatan proses yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas sistem penjaminan mutu. Pendekatan tersebut mengarahkan perusahaan dalam melakukan identifikasi terhadap berbagai masalah yang dihadapi, pengelolaan sumber daya, serta peningkatan secara terus menerus. Di era saat ini, setiap perusahaan baik di sektor publik maupun swasta memerlukan wawasan yang luas, ilmu pengetahuan dan teknologi dalam mengembangkan 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, 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 menimbulkan dampak serta keuntungan yang cukup signifikan terhadap kemajuan perusahaan, selain itu pelanggan sebagai pengguna layanan jasa atau produk akan merasa puas dengan layanan yang didapatkan. Proses manajemen dalam organisasi mencakupi banyak hal, baik dari segi perencanaan strategis, struktur pengorganisasian, proses kontrol, pengaktualisasian dan lain sebagainya. Fungsi manajemen tersebut ialah untuk meningkatkan usaha terhadap perkembangan suatu perusahaan, baik dari segi kualitas jasa maupun produk dengan melalui proses manajerial pada tataran sumber daya manusia yang ahli untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam meningkatkan kinerja perusahaan sehingga eksistensi akan terus dapat terjaga serta mampu bersaing sampai pada taraf internasional.

Berbagai pendekatan telah diciptakan untuk menunjang hal tersebut, salah satunya yaitu pendekatan dengan praktik *Total Quality Management (TQM)* yang berfokus pada berbagai aspek, bukan sekedar manajerial organisasi, akan tetapi lebih menekankan kepada *customer oriented*, mengedepankan kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap pegawai/karyawan, manajemen berbasis fakta dan analisis, kepemimpinan yang demokratis, serta evaluasi dan perbaikan secara berkesinambungan.

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan peningkatan mutu produk dan jasa yang berorientasi pada berbagai proses salah satunya seperti peningkatan mutu dan kualitas produk berbasis pelanggan guna untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks dan beragam. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* yang efektif dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai dan perusahaan. Sebaliknya penerapan yang belum matang akan membawa kegagalan pada proses perbaikan kualitas dan mutu. Untuk menyukseskan penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam sebuah perusahaan dibutuhkan berbagai dukungan internal, seperti peran manajer sebagai pemimpin dalam pengambilan keputusan, keikutsertaan pegawai/karyawan dalam menyelesaikan masalah-masalah perusahaan sebagai bagian dari peningkatan kualitas dan mutu, serta visi misi perusahaan yang jelas. Peran serta pegawai/karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan

Total Quality Management (TQM), oleh karena itu dibutuhkan penilaian kerja untuk mengukur seberapa besar dampak yang diberikan karyawan/pegawai terhadap perusahaan. Penilaian kinerja sejatinya merupakan salah satu faktor yang memberikan pengaruh besar terhadap perkembangan dan kemajuan perusahaan secara efektif dan efisien. Penilaian kinerja sebagai proses evaluasi dapat mendeteksi dan mendeskripsikan segala dinamika yang dihadapi oleh perusahaan terkait dengan kinerja pegawai/karyawan. Dengan adanya pengukuran kinerja, tingkat keberhasilan langkah-langkah strategis yang diterapkan terhadap pegawai/karyawan akan semakin tinggi, sehingga efektifitas dan efisiensi dapat tercapai, selain itu penilaian kinerja juga bertujuan untuk menilai pegawai/karyawan telah menjalankan tugasnya dalam memberikan layanan berjalan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

PT.Statika Mitrasarana berada di Khatib Sulaiman No. 89, Kel. Ulak Karang Selatan, Kec. Padang Utara, Kota Padang, telah memperoleh banyak pengalaman serta meningkatkan kualitas, baik dalam teknik konstruksi, material, kualitas finishing. Oleh karena itu, sekarang perusahaan ini berkembang pesat menjadi salah satu perusahaan kontraktor paling bergengsi di Indonesia.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik mengidentifikasi penerapan *Total Quality Management* (TQM) serta tingkat kepuasan pelanggan. 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 yang positif terhadap perusahaan, namun dilain sisi studi empiris yang mengkaji tentang pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja pegawai masih kurang dan masih relative sedikit.. Seperti penelitian sebelumnya yang telah mengkaji hal tersebut, namun penelitian ini akan mengambil fokus yang berbeda dari penelitian terdahulu, dengan judul **“Identifikasi Penerapan *Total Quality Management* dan Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi PT. STATIKA MITRA SARANA ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut pokok permasalahan yang akan di bahas adalah:

- a. Bagaimana penerapan *total quality manajemen (TQM)* pada PT. STATIKA MITRASARANA ?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi PT. STATIKA MITRASARANA?

1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah yang akan dilakukan pada tugas akhir ini adalah :

- a. Perusahaan yang ditinjau yaitu PT. STATIKA MITRASARANA.
- b. Objek yang diamati adalah pengguna jasa konstruksi PT, STATIKA MITRASARANA.
- c. Kegiatan yang ditinjau kegiatan konstruksi tahun 2018.

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Mengidentifikasi penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada PT. STATIKA MITRASARANA.
- b. Menganalisa tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi PT. STATIKA MITRASARANA.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi akademisi/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada perusahaan konstruksi.
- b. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengambil kebijakan-kebijakan dan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi PT. STATIKA MITRASARANA.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, dan sistematika penulisan laporan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori serta literatur yang menunjang pada pembuatan tugas akhir ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan pengerjaan tugas akhir mulai dari awal hingga akhir disertai dengan penjelasan metode dan perhitungan yang digunakan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan pengumpulan dan pengolahan data yang telah didapat melalui kuisioner dan data dari perusahaan.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisikan mengenai analisis data dan pembahasan yang berisi tentang pemaparan data yang telah dikumpulkan serta beberapa analisis untuk mengolah data tersebut sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pemecahan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari pengerjaan tugas akhir ini dan saran kedepan terhadap pengerjaan tugas akhir.