

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi telah membawa perubahan berbagai sendi kehidupan Indonesia. Aspek bisnis dan manajemen di Indonesia pun juga turut menerima dampak dari globalisasi tersebut. Organisasi/perusahaan yang dulu bersaing hanya tingkat lokal, regional atau nasional kini harus bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain dari seluruh penjuru dunia. Agar suatu organisasi dapat memiliki keunggulan dalam skala global, maka organisasi tersebut harus mampu bekerja secara lebih baik dalam rangka menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas tinggi dengan harga yang wajar dan bersaing. Dengan kata lain, dalam pasar global yang modern, kunci untuk meningkatkan daya saing adalah kualitas. Sumber-sumber ekonomi yang di gerakkan secara efektif memerlukan keterampilan organisatoris dan teknis sehingga mempunyai tingkat hasil guna yang tinggi, artinya yang di peroleh seimbang dengan masukkan yang diolah. Melalui cara kerja yang baik, pemborosan waktu, tenaga dan berbagai input lainnya akan bisa dikurangi sejauh mungkin. Hasilnya akan lebih efektif dan efisien dan tujuan perusahaan bias dicapai dengan baik. (Nabila, 2019)

Bank Syariah Indonesia lahir dari hasil merger atau penggabungan 3 bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yakni PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Diawali dengan penandatanganan Conditional Merger Agreement atau CMA antar 3 bank pada Oktober 2020. Pembentukan Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan strategi pemerintah menjadikan Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia.

Bank Syariah Indonesia resmi mengantongi izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Tepatnya tanggal 27 Januari 2021 perizinan pembentukan BSI keluar. Tercantum dalam Surat dengan nomor SR-3/PB.1/2021 tentang Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk, serta Izin Perubahan Nama

dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan. (Ulfa,2021)

Berkembangnya persaingan global yang semakin tajam, menuntut perusahaan yang sudah ada agar tetap bersaing dan dapat bertahan dengan perusahaan baru serta tetap memperoleh keuntungan. Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana konsumen semakin mempertimbangkan biaya, nilai, dan manfaat dari sebuah produk. Sehingga setiap perusahaan harus memiliki keahlian dan juga peluang yang ada untuk dapat meningkatkan efisiensi dan juga efektifitas dalam menjalankan pekerjaannya. Cara terbaik untuk memperbaiki komponen-komponen SDM, proses, dan lingkungan yaitu dengan menerapkan konsep Total Quality Management (TQM). Dengan adanya TQM perusahaan dapat selalu mengevaluasi kinerja karyawannya, sehingga perusahaan dapat segera memperbaiki jika terdapat suatu sistem yang salah di perusahaan. (Christanti, 2019)

Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk barang atau jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Penerapan konsep TQM merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan.

Cara yang telah banyak yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan produk dan jasa adalah Total Quality Management (TQM), yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa manusia, proses dan lingkungannya yang dibangun berdasarkan konsep kualitas teamwork, produktivitas, pengertian dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan TQM, tolak ukur keberhasilan usaha bertumpu pada kepuasan pelanggan atas barang atau jasa yang diterimanya. Untuk dapat diperoleh dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi persaingan bebas dan kompetitif, diperlukan suatu komitmen perusahaan yang

mengarah kepada kepuasan pelanggan, dimana mutu merupakan faktor utama yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk dan jasa.(Marbun, 2017).

Banyak penelitian mengenai TQM, yaitu total quality management memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. TQM berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan dan TQM mampu diterapkan dengan baik oleh karyawan. Penelitian yang berbeda yaitu total quality management tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Penerapan TQM tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena TQM belum diterapkan dengan baik di perusahaan (Christanti, 2019).

Dasar pemikiran perlunya Total Quality Management (TQM) sangatlah sederhana, yakni cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungannya. Total Quality Management (TQM) juga merupakan cara terbaik agar dapat memperbaiki komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan dan juga memperbaiki kerjasama tim (team work) yang dapat dilakukan dengan cara melibatkan serta memberdayakan karyawan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Karyawan memegang peranan penting dalam meningkatkan Total Quality Management (TQM) yang dapat berpengaruh untuk mencapai kepuasan pelanggan baik barang maupun jasa yang dapat memenuhi kesenangan, yaitu keinginan, hasrat, dan tujuan yang diinginkan. Dalam hal tersebut, perusahaan seperti industri perbankan memiliki peran penting baik secara perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Semakin maju suatu

Negara maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan ekonomi Negara tersebut (Fahry, 2019).

Kinerja menjadi pusat perhatian dalam sebuah organisasi. Kinerja merupakan suatu keadaan yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang diambil. Pada akhirnya, kinerja merupakan alat manajemen untuk menilai dan melihat perkembangan yang dicapai selama ini atau dalam jangka waktu tertentu (Marbun, 2017)

Kinerja pegawai adalah tindakan, perilaku dan hasil yang dapat diukur dimana pegawai terikat dengan tujuan organisasi dan berkontribusi pada tujuan organisasi. Untuk mengukur kinerja pegawai diperlukan pengamat yang membuat keputusan penilaian terhadap kecenderungan perilaku orang yang dievaluasi yang berhubungan dengan kontribusi pada tujuan organisasi. Kinerja karyawan dapat diukur dengan kuantitas, kualitas, efisiensi, standar profesional, kemampuan, penilaian, ketepatan, pengetahuan, dan kreativitas (Garaika, 2020).

Fenomena kinerja yang terdapat pada Pegawai BSI Kcp Arjawinangun adalah ada beberapa keluhan dari para pegawai dan nasabah dikarenakan ada beberapa fasilitas yang diberikan perusahaan masih kurang memadai, seperti jaringan error terus, tempat parkir yang kurang luas, kurangnya persiapan, pengawasan, serta pengendalian dalam perusahaan sehingga ada beberapa pegawai yang merasa tidak puas atas fasilitas yang diberikan perusahaan tersebut belum optimal sebagaimana yang diharapkan.

Disamping melakukan peningkatan kinerja, perusahaan juga dituntut untuk peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan agar mampu bersaing dalam persaingan global. Dalam meningkatkan kualitas produk dan jasa, perusahaan harus melakukan peningkatan dari segi kualitas, inovasi, kreatifitas, dan produktifitas secara konsisten agar dapat menghasilkan produk akhir yang bernilai positif lebih tinggi serta jasa yang pelayanannya lebih baik sehingga dapat memenuhi kepuasan para pelanggan. Peningkatan kualitas

dalam aspek produk dan jasa serta aspek manajemen dapat membawa organisasi mampu bertahan di lingkungan bisnis global (Marbun, 2017).

Dalam rangka mewujudkan kinerja perusahaan yang baik, diperlukan suatu umpan balik atas upaya kerja yang dilakukan antara perusahaan dan karyawan sehingga perusahaan dapat menghadapi berbagai tantangan, baik tantangan internal maupun eksternal dengan demikian perusahaan akan terjaga eksistensinya dan menjadi salah satu bukti bahwa perusahaan tersebut mempunyai kinerja yang baik. Proses pemberian umpan balik ini menjadi peranan penting bagi seorang pemimpin untuk dapat menyelesaikan tantangan dan permasalahan (Sitio, 2018).

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. pekerjaan menurut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang ideal dan hal serupa lainnya. Kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja adalah dipenuhinya beberapa keinginan dan kebutuhan melalui kegiatan kerja atau bekerja (Nabawi, 2019)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat dilihat dari hal-hal yang dapat menimbulkan dan mendorong kepuasan kerja tersebut. Kepuasan kerja ditentukan oleh faktor-faktor sebagai berikut : 1). Kepribadian, yaitu perasaan, cara berpikir, dan cara berperilaku seseorang, 2). Nilai-nilai, yaitu nilai kerja intrinsik, ekstrinsik dan nilai-nilai etis, 3). Situasi kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, pimpinan dan bawahan, kondisi pekerjaan fisik, jam kerja, kompensasi dan keamanan kerja, dan 4). Pengaruh sosial, yaitu budaya, kelompok kerja dan sebagainya. (Hariana, 2021)

Fenomena yang dihadapi para Pegawai BSI kcp Arjawinangun berkaitan dengan kepuasan kerja adalah Pegawai yang diberikan tanggung jawab terhadap pekerjaan banyak yang tidak sesuai dengan keahlian dan skillnya.

Dari uraian diatas, penulis merasa tertarik untuk mengkaji pengaruh penerapan konsep total quality management yang digunakan perusahaan untuk

menghasilkan produk dan kualitas yang bagus. Oleh karena itu, penulis membahas dalam bentuk tugas akhir dengan judul “Pengaruh penerapan konsep total quality management dan Kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Bank Syariah Indonesia Kcp Arjawinangun”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya penerapan konsep TQM terhadap kinerja pegawai pada Bank Syariah Indonesia Kcp Arjawinangun.
2. Kepuasan kerja para pegawai masih belum sesuai dengan harapan para pegawai pada Bank Syariah Indonesia Kcp Arjawinangun.
3. Masih rendahnya pengetahuan mengenai pentingnya penerapan konsep TQM terhadap kinerja pegawai BSI kcp Arjawinangun.
4. Jam kerja tidak sesuai dengan peraturan bank syariah Indonesia kcp arjawinangun

C. Batasan dan Rumusan Masalah

a. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “Total quality manajemen, Kinerja pegawai, dan Kepuasan kerja pada Bank Syariah Indonesia Kcp Arjawinangun. Total quality management dipilih karena untuk mengukur peningkatan kinerja pegawai akan membawa kemajuan bagi perusahaan.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah penulis pilih maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

- a) Apakah ada pengaruh penerapan konsep Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja pegawai pada BSI Kcp arjawinangun?

- b) Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada pegawai BSI Kcp arjawinangun?
- c) Apakah ada pengaruh penerapan konsep Total Quality Management (TQM) dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada BSI Kcp Arjawinangun?

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh penerapan konsep Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja pegawai pada BSI Kcp arjawinangun.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada pegawai BSI Kcp arjawinangun.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh penerapan konsep Total Quality Management (TQM) dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada BSI Kcp Arjawinangun.

2. Manfaat Penelitian

Dalam suatu penelitian atau pembahasan suatu masalah yang dilakukan tentunya diharapkan dapat memberi manfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang tertarik dan berkepentingan dengan masalah-masalah yang diteliti dan dibahas, diantaranya adalah :

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran secara teoritik maupun konseptual dalam memecahkan masalah yang ada pada perusahaan bank syariah, dijadikan sebagai masukan atau ide dalam secara umum, serta dalam ketatnya persaingan bisnis, serta diharapkan dapat menambah wawasan atau pengetahuan bagi setiap pembaca

2) Manfaat Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi Bank Syariah Indonesia Kcp Arjawinangun atau pihak yang terkait dalam

pengambilan kebijakan senantiasa memberikan penghargaan dan pelatihan terhadap karyawan nya, sehingga bisa memberikan dampak yang positif bagi para anggotanya.

3) Manfaat akademik

Secara akademik penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan yang sangat berguna dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang tertarik pada masalah yang terkait.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi dalam susunan yang berdasarkan sistematika yang telah ditentukan, yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Berisi pendahuluan untuk mengantarkan permasalahan skripsi secara keseluruhan, bab ini terdiri dari: Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori mengenai total quality management, kinerja pegawai dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, obyek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi data hasil penelitian variabel, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran, uraian dan jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah. Dan penulis berusaha memberikan saran yang diperoleh dari hasil penelitian.