

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan yang cepat dan maju dalam ilmu pengetahuan dan teknologi memiliki dampak yang signifikan bagi perekonomian di Indonesia maupun di seluruh dunia (Mukhtar 2022). Para pengusaha harus menyadari bahwa dalam kompetisi yang sengit, strategi yang efektif diperlukan agar produk, baik barang maupun jasa, dapat memiliki keunggulan yang unik (Mukhtar 2022). Perusahaan perlu melakukan berbagai langkah dalam menghadapi pesaingannya, salah satunya adalah mempersiapkan sumber daya yang memiliki kompetensi dan kualitas yang baik (Vera, Saragi and Sitio 2020).

Pada saat sekarang ini tidak bisa dipungkiri ada banyak faktor yang menyebabkan penurunan kualitas perusahaan (Rizal L, Jan and Jessy 2018), hal ini didukung oleh data Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan, bahwa kualitas pekerjaan di Indonesia menurun, ini dilihat dari kondisi Indeks Kualitas Pekerjaan (IKP) yang sebesar 43,78% pada Agustus 2020, turun 20,7% dari 55,23% pada Agustus 2019, namun pada rentang waktu Agustus 2020 hingga Februari 2021, terdapat perbaikan IKP sebesar 1,7%, angka kenaikan IKP ini masih tergolong sedikit, maka dari itu perusahaan harus lebih meningkatkan kualitasnya.

Untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa, diperlukan peningkatan kinerja dan sumber daya manusia, dalam usaha meningkatkan kualitas, penting untuk secara konsisten meningkatkan produk, melakukan inovasi kreatifitas, dan meningkatkan produktivitas, hal ini bertujuan agar dapat menghasilkan produk akhir yang memiliki nilai positif yang lebih tinggi dan pelayanan yang lebih baik, sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggannya (Mukhtar 2022). Peningkatan kualitas dalam dua aspek krusial, yakni produk/jasa dan manajemen, dapat membantu organisasi tetap bertahan dalam konteks bisnis global (Riniwati 2016).

Persaingan global yang semakin meningkat dan tuntutan akan kualitas yang lebih baik dari pelanggan telah mendorong perusahaan-

perusahaan untuk menyadari pentingnya menyediakan produk atau jasa berkualitas tinggi agar dapat berhasil bersaing di pasar (Fahry,, Susandy,G and Kuncorosidi, 2019), oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mendapatkan jaminan kualitas yang menunjukkan bahwa mereka memenuhi standar kualitas yang tinggi. Dalam persaingan global, salah satu cara terbaik dalam untuk mencapai hal ini adalah dengan menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas terbaik (Pristiyono and Sahputra 2019).

Manajemen sumber daya manusia adalah sebuah kegiatan yang diperlukan dan memiliki peran penting dalam sebuah organisasi, fokus utamanya adalah individu-individu atau karyawan-karyawan, karena tanpa mereka, kebutuhan pengelolaan sumber daya lainnya tidak akan ada, karena aktivitas manajemen sumber daya manusia melibatkan karyawan sebagai unsur utama, mereka menjadi faktor yang paling dominan dalam pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, dalam suatu organisasi, aktivitas ini perlu direncanakan dan dikelola secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan (Herwandy 2017).

Kinerja karyawan memiliki signifikansi yang sangat penting dalam suatu organisasi untuk mencapai keuntungan yang sangat besar, karena dapat memberikan kontribusi yang substansial terhadap laba perusahaan (Kasmawati 2018). Semakin unggul kinerja seorang individu di dalam perusahaan, semakin besar pula keuntungan yang akan diperoleh oleh perusahaan. Karyawan yang memiliki kompetensi dan kualitas yang tinggi, diharapkan dapat bekerja secara efektif dan efisien, oleh karena itu, organisasi dihadapkan dengan tuntutan untuk secara terus menerus mengembangkan sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitas, hal ini akan memungkinkan organisasi berjalan dengan efektif dan efisien serta meningkatkan kinerja karyawan (Vera, Saragi and Sitio 2020).

Sebagai sektor usaha yang berperan penting dalam pertumbuhan dan keberhasilan ekonomi suatu negara, dunia perbankan juga harus memastikan kepuasan nasabahnya, oleh karena itu, kualitas merupakan hal

yang sangat penting bagi lembaga perbankan untuk menghindari kekecewaan nasabah, saat ini, tidak dapat disangkal bahwa ada banyak faktor yang berkontribusi pada penurunan kualitas perusahaan, termasuk perbankan (Jessy, et al. 2018).

Selain mutu produk barang dan jasa perusahaan juga dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik, dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya (Layaman and Putri 2018).

Penerapan Total Quality Management (TQM) merupakan langkah yang sangat tepat untuk secara terus-menerus meningkatkan kemampuan unsur-unsur tersebut (Sagung and I 2018). TQM merupakan pendekatan bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus pada produk jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan, baik yang dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun internal organisasi (Sitio 2018).

. Penelitian yang dilakukan (Kartika S, Surachman and Kusuma 2020) menunjukkan bahwa Total Quality Management (TQM) memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan (Putri 2018) secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa dari 10 variabel yang diteliti, hanya ada 5 variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan, sementara 5 variabel lainnya tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Adapun, yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan yaitu kepuasan kerja karyawan (Natalia, Wiliam and Ventje 2021). Hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan (Eliyana, Ma'arif and Muzzaki 2019). Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang positif dan optimis atas penilaian hasil kerja dan pengalaman kerja (Padmanabhan 2021). Organisasi yang memiliki karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, cenderung lebih produktif serta efektif (Eliyana, Ma'arif and Muzzaki 2019). Kepuasan kerja seorang karyawan sangat tergantung pada hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya (Seema, Choudhary and Saini 2021)

Namun, pada praktiknya, banyak organisasi yang tidak memberikan perhatian yang memadai terhadap kepuasan kerja karyawan mereka (Kader 2021). Kepuasan kerja karyawan dapat dicapai ketika mereka mengalami stabilitas dan keamanan dalam pekerjaan mereka, termasuk dalam aspek karir dan lingkungan kerja (Kader 2021). Melakukan tugas dan tanggung jawab merupakan rutinitas yang biasa bagi karyawan, sehingga mereka mungkin merasa tidak perlu memberikan penghargaan, namun, penting untuk diingat bahwa persepsi karyawan tentang perbedaan beban kerja yang mereka hadapi dari rekan kerja mereka dapat berdampak negatif pada kualitas pekerjaan mereka (Inneghbedion, et al. 2020a). Faktor-faktor yang mendorong karyawan untuk memberikan kinerja yang baik seringkali kurang mendapatkan perhatian yang memadai, akibatnya, tingkat kepedulian atau perhatian terhadap kepuasan kerja karyawan, baik itu rendah atau tinggi, juga menjadi kurang optimal, perubahan dal beban kerja, peningkatan maupun pengurangan, tetap memiliki dampak terhadap kepuasan kerja karyawan dan berdampak pada kinerjanya. (Inneghbedion, et al. 2020a).

Di organisasi public, terdapat keterbatasan jumlah karyawan yang memiliki keahlian yang sesuai dengan bidangnya, meskipun demikian, mereka tetap diharapkan untuk memberikan kinerja yang baik, peningkatan kinerja karyawan selalu menjadi prioritas utama bagi organisasi tersebut (Rusu, Avasilcai and Hutu 2016). Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja agar kinerja juga dapat meningkat. Terdapat banyak opsi alternatif lain yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan kerja (Seema, Choudhary and Saini 2021).

Hal yang sama berlaku untuk motivasi, di mana motivasi juga dapat dijelaskan sebagai kekuatan penggerak yang berasal dari dalam diri seseorang untuk memenuhi dan meningkatkan kualitas kehidupan (Rachmawati 2017). Peran motivasi kerja karyawan sangatlah penting dalam mencapai keberhasilan organisasi, baik itu organisasi komersial maupun organisasi publik, hal ini disebabkan karena motivasi memiliki

pengaruh tingkat produktivitas, dan kualitas kerja karyawan (Badzaly and Fitriah 2019). Ketika terjadi keharmonisan antara karyawan dan organisasi, hal ini akan menciptakan motivasi yang unik dalam diri karyawan (Lamsah 2018).

Bank Brebes merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Brebes yang didirikan pada tanggal 22 Oktober 1951 berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat II Brebes Nomor : 12/DPRDS/1951. Bank Brebes adalah salah satu Bank yang memfasilitasi modal bagi pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Permasalahan yang dihadapi oleh Bank Brebes bahwa kinerja karyawan bagian kredit menurun, hal ini dibuktikan dengan adanya masalah kredit macet sebesar 3,7 M, banyak karyawan yang tidak sesuai kerjanya dengan target yang telah ditentukan oleh Bank Brebes, banyak karyawan yang masih tidak disiplin, hal ini dibuktikan bahwa masih banyak karyawan yang masih datang terlambat, selain itu masyarakat atau nasabah sering mengeluh terhadap pelayanan yang ada di Bank Brebes seperti, karyawan yang tidak ramah dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan cukup lama.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diatas, permasalahan penelitian yang peneliti ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Harus ada pembaharuan terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Kepuasan kerja karyawan yang tinggi biasanya akan meningkatkan kinerja karyawan.
3. Banyak organisasi yang kurang memperhatikan kepuasan kerja karyawannya.
4. Salah satu penyebab kinerja karyawan tidak baik yaitu kurangnya perhatian dari atasan.
5. Karyawan yang memiliki keahlian sesuai bidangnya sangatlah terbatas, tetapi masih saja dituntut untuk bekerja secara maksimal.

6. Untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien para atasan harus bisa memotivasi karyawannya.

C. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan masalah dan agar lebih fokus penelitian ini dibatasi pada Total Kualitas Management, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, dan juga Kinerja Karyawannya.

D. Rumusan Masalah

Dari penjabaran yang sudah dijelaskan sebelumnya maka dapat diambil perumusan masalah, yaitu :

1. Apakah Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Brebes ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Brebes ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Brebes ?
4. Apakah Total quality management (TQM), kepuasan kerja, dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Brebes ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat diambil kesimpulan yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja karyawan pada Bank Brebes
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Brebes
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Brebes
4. Untuk mengetahui pengaruh Total quality management (TQM), kepuasan kerja, dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Brebes

F. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dalam penulisan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagi peneliti

Dapat memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya pemanfaatan Total Quality Manajemen, kepuasan kerja, dan motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja Karyawan pada suatu instansi atau perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran maupun informasi tentang Total Quality Management, Kepuasan Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan tentang pentingnya penerapan Total quality manajemen (TQM) Kepuasan Kerja, dan Motivasi Kerja sebagai salah satu alat strategi yang baik untuk pencapaian tujuan perusahaan

