

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi saat ini, menuntut organisasi atau perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional yang sesuai dengan bidangnya masing-masing untuk berinovasi agar tetap bertahan dan dapat untuk bersaing dengan perusahaan yang akan bermunculan untuk mendapatkan keuntungan. Perusahaan yang tidak mampu untuk bereaksi akan kalah saing dengan perusahaan yang lain.

Suatu kegagalan dan keberhasilan yang diperoleh oleh perusahaan merupakan kenyataan yang dialami oleh suatu usaha. Oleh karena itu, seorang manajer harus jeli dalam melihat suatu peluang dan memanfaatkan peluang tersebut. Setiap kepemimpinan memang ada dalam diri masing-masing individu. Akan tetapi, untuk sekarang ini sifat kepemimpinan sudah banyak untuk dipelajari dan dilatih. Ini bergantung pada masing-masing individu dalam menyesuaikan dirinya dengan organisasi.¹ Para manajer melakukan pekerjaannya sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya. Manajer mampu mengambil keputusan-keputusan untuk meningkatkan perusahaannya.

Perusahaan yang melakukan bisnis dengan baik tentu memiliki manajemen yang baik pula. Istilah manajemen berhubungan dengan usaha untuk tujuan perusahaan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang tersedia

¹ Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, (Bandung: CV Pustaka Setia). 159.

dalam organisasi dengan cara yang sebaik mungkin. Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah untuk memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi.² Organisasi membutuhkan manajemen karena tanpa manajemen yang efektif tak akan ada usaha yang berhasil. Karyawan memiliki hak yang harus diberikan seperti kompensasi, karier, kesehatan. Manajemen yang baik dapat memberikan efektifitas pada kepada perusahaan, termasuk lembaga keuangan.

Lembaga keuangan dalam menghimpun dana masyarakat yang diperlukan suatu kondisi perusahaan yang sehat serta tersedianya produk jasa perbankan yang menarik minat masyarakat. Lembaga keuangan mempunyai kewenangan untuk menjaga dana tersebut agar kepercayaan masyarakat tidak disia-siakan. Faktor utama yang dihadapi seluruh perbankan adalah membengkaknya jumlah kredit yang bermasalah dan kredit macet. Semakin banyaknya kredit yang bermasalah dan kredit macet yang muncul akhir-akhir ini, semakin memperkeruh suasana bahkan menjadi dampak kesulitan perbankan saat ini.

Dalam restrukturisasi perbankan dapat disimpulkan beberapa penyebab menurunnya kinerja bank, yaitu sebagai berikut³:

1. Semakin meningkatnya kredit yang bermasalah di perbankan

² Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015). 35.

³ Yusmedi Nurfaizal, "Analisis Tingkat Kesehatan PT. Bank Mandiri (PERSERO) TBK (Studi Kasus : Pergantian Kepimpinan E.C.W. Nelo), Jurnal Pro Bisnis Vol. 2 No. 2 Agustus 2009, Hal 4.

2. Dampak likuidasi bank-bank 1 November 1997 yang mengakibatkan akan turunnya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan dan pemerintah, sehingga memicu penarikan dana secara besar-besaran.
3. Semakin turunnya permodalan bank-bank.
4. Banyak bank-bank yang tidak mampu memenuhi kewajibannya karena menurunnya nilai tukar rupiah.
5. Manajemen yang tidak profesional

Untuk menghadapi fakta yang terjadi dalam persaingan bisnis saat ini dan tantangan yang bermunculan, setiap perusahaan harus mampu memfokuskan manajemennya. Dalam setiap perusahaan atau lembaga keuangan telah mengimplementasikan sistem manajemen *Total Quality Management* yang diartikan sebagai gabungan dari semua fungsi lembaga keuangan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, serta kepuasan pelanggan.

Lainnya menyatakan bahwa *total quality management* adalah sistem manajemen yang mengedepankan kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan nasabah dengan melibatkan seluruh anggota lembaga keuangan.⁴

Total Quality Management dilakukan perusahaan dalam menghadapi berbagai tantangan dari luar dengan menyiapkan beberapa sumber daya manusia yang berkualitas. Perencanaan sumber daya manusia (SDM) merupakan fungsi yang pertama-tama harus dilaksanakan dalam organisasi.⁵ Dengan adanya sumber

⁴ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006).

⁵ Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015). 42.

daya manusia yang berkualitas mampu bekerja secara efektif. Tujuannya untuk meningkatkan dukungan sumber daya manusia dalam usaha meningkatkan efektifitas lembaga keuangan dalam rangka mencapai tujuannya. Salah satu pentingnya manajemen sumber daya manusia dari perspetif politik, ekonomi, hukum, sosio-kultural, administrasi, dan teknologi di lembaga keuangan.⁶

Salah satu lembaga keuangan syariah yang menerapkan *Total Quality Management* adalah lembaga keuangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Sumenep. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep merupakan salah satu bank yang berbasis syariah telah memegang peranan penting terhadap kemajuan daerah ini sejak mulai didirikan pada tahun 2002 sampai tahun 2017 PT. BPRS Bhakti Sumekar telah memiliki 25 jaringan kantor yang menyebar ke seluruh kecamatan kabupaten Sumenep, Pamekasan dan Jember.⁷ Lembaga keuangan ini dibutuhkan oleh masyarakat di daerah pedesaan atau pinggiran.⁸ Keistimewaan yang utama adalah lembaga keuangan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep merupakan penunjang perekonomian daerah dan menjadi salah satu sumber peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai produk perbankan yang dikeluarkannya, yang saat ini tiap kecamatan telah ada unit dari BPRS, yang tentunya berbagai fasilitas serta kinerja karyawan BPRS yang akuntabel.

⁶ Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: C.V Adi Offset, 1995). 6.

⁷ Buku Tahunan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep, 2017.

⁸ Juhaya S. Pradja, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012). 197.

Sistem manajemen mutu yang diterapkan di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep sudah berjalan dengan efektif. Namun, permasalahan kinerja karyawan dan manajemen sumber daya manusia merupakan permasalahan mendasar yang terjadi di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep ada beberapa faktor yang mempengaruhi permasalahan tersebut, sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang kurang maksimal. BPRS perlu melakukan peningkatan kualitas dan melakukan perbaikan secara terus-menerus agar dapat menghadapi persaingan global yang semakin ketat.

Berdasarkan fenomena tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti dengan membuat judul “PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPRS BHAKTI SUMEKAR SUMENEP”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Pada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah : Untuk Mengetahui Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Pada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang fokusnya pada Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Pada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep dapat memberikan manfaat yang berarti bagi segenap publik maupun Pemerintah Kabupaten, antara lain :

1. Bagi Akademisi
 - a. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan jasa dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah pustaka dibidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.
 - b. Dapat memperluas wawasan dan menambah kepustakaan yang sifatnya empiris dalam meneliti objek yang sejenis, sehingga dapat dijadikan acuan berfikir secara analisis dan dinamis dimasa yang akan datang.
2. Bagi BPRS
 - a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan.
 - b. Merupakan masukan yang berguna terutama dalam hal pengembangan kualitas pelayanan terhadap nasabah
3. Bagi Masyarakat
 - a. Sebagai stimulus untuk mengontrol perilaku dan kebijakan pihak terkait serta dapat memberikan informasi guna meningkatkan pelayanan yang harus diperoleh.

- b. Sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, diharapkan dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan, pengalaman, untuk dapat menerapkan berbagai teori yang sebenarnya di lapangan.

E. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Adapun sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 : Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Landasan Teori

Menjelaskan teori yang berhubungan dengan penelitian, yaitu teori *Total Quality Management* (TQM) dan Kinerja Karyawan.

BAB III : Metodologi Penelitian

Mencantumkan dan menjelaskan jenis penelitian, obyek penelitian, sumber, dan jenis data, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : Analisis data dan Hasil Penelitian

Membahas tentang pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.

BAB V : Penutup

Berisi tentang kesimpulan dan saran berdasarkan pembahasan yang dianalisis oleh peneliti.