

# I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Dalam dunia persaingan global, banyak orang berbicara tentang mutu, terutama jika berhubungan dengan pekerjaan yang menghasilkan produk maupun jasa. Suatu produk dibuat karena adanya sebuah kebutuhan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunaannya. Pada situasi pasar global, tuntutan konsumen atas peningkatan kualitas produk dan jasa yang semakin tinggi. Dalam situasi persaingan ekonomi perusahaan dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah *Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan suatu teknik yang sering digunakan oleh organisasi baik yang bergerak di bidang jasa maupun manufaktur dalam rangka membantu meningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan karyawan, dan produktivitas kerja karyawan. TQM mampu memaksimalkan daya saing organisasi-organisasi melalui fokus pada konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan berkesinambungan atas kualitas, produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan organisasi (Krajewski and Ritzman, 2006).

Perilaku produktif karyawan dapat ditingkatkan salah satunya dengan menerapkan Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) pada perusahaan tersebut, berhasil atau tidaknya usaha meningkatkan mutu produk suatu perusahaan banyak dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Tenaga kerja/karyawan merupakan sumber daya yang berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi baik sebagai perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Perusahaan yang memiliki tingkat produktivitas kerja tinggi berarti akan melaksanakan proses produksi pada tingkat tinggi pula.

Indonesia merupakan negara nomor 3 penghasil dan eksportir utama kopi dunia yang berperan cukup besar terhadap pembangunan ekonomi nasional terutama dalam menghasilkan

devisa. PT. Perkebunan Nusantara XII (PTPN XII) Malang Sari adalah perkebunan dan industri milik Negara yang menghasilkan produk kopi. PTPN XII Malang Sari merupakan salah satu perkebunan penghasil dan pengolahan kopi yang memiliki 8 kebun kopi yang terluas di Jawa Timur, produk kopi yang dihasilkan adalah kopi Robusta dengan produk unggulan kopi Lanang yang selama ini dipasarkan dalam negeri maupun di ekspor. Produk kopi PTPN Malang Sari telah mendapatkan sertifikat UTZ yang merupakan sertifikat untuk jaminan kualitas kopi yang dihasilkan. Hal ini menunjukkan bahwa produk kopi yang dihasilkan memiliki mutu yang tinggi untuk bersaing dalam pasar internasional, sehingga dalam menghadapi persaingan tersebut PTPN XII Malang Sari perlu menerapkan sistem manajemen yang tepat guna meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Produktivitas kerja dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan maupun evaluasi pada keseluruhan aspek perusahaan.

Dalam meneliti hubungan dan pengaruh variabel-variabel TQM terhadap produktivitas kerja karyawan maka digunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Metode PLS adalah metode yang bersifat *predicative model*, yaitu pemodelan dengan tujuan prediksi, sehingga pengujian dapat dilakukan tanpa dasar teori yang kuat. Metode PLS dipilih karena tidak didasarkan pada banyak asumsi, dan sampel yang digunakan tidak harus besar. Selain digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten, sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruh antar variabel maupun pengaruh variabel laten dengan indikatornya secara bersamaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Variabel-variabel TQM apa yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh variabel-variabel *Total Quality Management* terhadap produktivitas kinerja karyawan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah?

1. Menentukan variabel-variabel *Total Quality Management* yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.
2. Menentukan pengaruh variabel-variabel *Total Quality Management* terhadap produktivitas kerja karyawan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai informasi dan bahan evaluasi bagi PT.Perkebunan Nusantara XII Malang sari tentang pengaruh *Total Quality Management* terhadap produktivitas kerja karyawan, sehingga dapat menjadi acuan untuk tahap perbaikan dan pengembangan kerja karyawan.



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

