

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini seiring berkembangnya jaman yang semakin canggih ini, banyak bermunculan persaingan antar perusahaan-perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam dunia usaha bisnis dan jasa. Tidak hanya persaingan yang terjadi dalam perusahaan manufaktur yang berkembang pesat tetapi persaingan yang berkembang sangat pesat sedang berkembang jaman sekarang ini adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, salah satunya adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang jasa menyediakan makanan dan minuman. Tingginya mobilitas orang-orang jaman sekarang membuat orang-orang sering mampir ke restoran ketika mereka merasa lapar, maupun ketika ingin mengadakan pertemuan baik resmi dan non resmi sekalipun. Dengan tingginya permintaan pasar terhadap perusahaan jasa yang meningkat, perusahaan juga perlu memiliki daya saing dalam mempertahankan keunggulan perusahaan mereka dan perusahaan yang sudah ada dan bisa bertahan dengan eksistensinya harus berusaha mempunyai kinerja manajerialnya dengan baik agar dapat bersaing dengan perusahaan yang baru dan dapat memperoleh keuntungan. Kinerja manajerial sangat dituntut dalam mempertahankan eksistensi perusahaan pada era persaingan yang ketat ini. Sebagai salah satu faktor untuk mempertahankan perusahaan yang sudah berdiri lama yaitu adanya sumber manusia yang

berkualitas sebagai manajer yang dapat memimpin kelangsungan hidup perusahaan.

Perusahaan jasa yang sudah memiliki eksistensi yang baik dalam mempertahankan usahanya dalam bidang jasa pasti sudah memiliki kualitas jasa yang terbilang baik dalam kualitas dan fasilitas nya yang unggul sehingga membuat konsumen enggan mencoba pesaing yang lain. Perusahaan harus memiliki strategi untuk memperkuat persaingannya, perusahaan harus memiliki alat sebagai tindakan dalam pengambilan keputusan selanjutnya, metode atau prinsip-prinsip manajemen kualitas yang akurat untuk meningkatkan kualitas jasanya. Salah satu alat manajemen kualitas yang akurat untuk meningkatkan kualitas yang digunakan oleh para manajer adalah *Total Quality Management (TQM)*. Dengan menerapkan *total quality management* adalah salah satu cara perusahaan dalam meningkatkan kualitas manajemen perusahaannya dalam memperoleh keuntungan.

*Total quality management* merupakan suatu sistem manajemen yang mengikutsertakan seluruh anggota organisasi dengan penerapan konsep dan teknik pengendalian mutu untuk mencapai kepuasan pelanggan dan kepuasan para pekerja. *Total quality management* adalah pendekatan tingkat perusahaan atas perbaikan mutu yang mencari cara untuk memperbaiki mutu di semua proses dan aktivitas (Carter Usry, 2006: 199). Untuk dapat bertahan di dalam persaingan jangka panjang dalam dunia bisnis, perusahaan harus meningkatkan kualitas dan jasa perbaikan sistem pengelolaannya secara terus-menerus.

Semakin berkembangnya jaman dan semakin tinggi mobilitas seseorang yang berada diluar rumah dan bisnis restoran juga merupakan salah satu yang sedang berkembang pesat dalam sektor usaha yang bergerak di bidang jasa untuk mendukung berkembangnya dan berhasilnya perekonomian suatu Negara. Perusahaan jasa restoran yang sedang melakukan banyak inovasi terus-menerus dalam penyajian makanan dalam bentuk, cita rasa, kualitas dan pelayanan untuk mempertahankan standar mutu dan biasanya akan menerapkan teknik *total quality management* dalam perusahaannya agar tetap dapat mempertahankan standar mutunya. Bisnis restoran masih menjadi pangsa yang sangat menjanjikan di Palembang. Terus berkembang pesatnya jajanan kuliner dan berbagai jenis variasi makanan dan bentuk restoran merupakan salah satu indikasi dari meningkatnya pertumbuhan ekonomi di Palembang karena jaman sekarang orang-orang gemar sekali melakukan banyak pertemuan dan di akhiri dengan acara makan-makan. Seiring dengan masyarakat yang banyak mengenal budaya makanan dari luar ketika menonton acara di Televisi atau ketika melakukan Travelling, salah satu otak dagang para pengusaha juga banyak membuka restoran dengan menyediakan berbagai macam makanan, jenis, rasa, bentuk, warna yang unik-unik jaman sekarang dan dengan sangat canggihnya masyarakat berbagi kegiatan mereka di media sosial sehingga masyarakat akan sangat tertarik jika sedang dibuka restoran baru ataupun makanan dan minuman baru yang sangat digandrungi oleh salah satu nya kaum muda. Sehingga bisnis restoran di Palembang mengalami kemajuan pesat dan kian ramai, restoran-restoran yang sudah ada akan terus meningkatkan cita rasa, promosi, serta berupaya

meningkatkan fasilitas terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Suatu sistem harus mempunyai dukungan, yang menjadi pendukung salah satunya adalah pelanggan dan akan menjadi pelanggan tetap jika suatu perusahaan dapat menjaga kualitas manajemennya. Pelanggan saat ini dihadapkan dengan berbagai alternatif dalam memilih restoran yang sesuai dengan minat dan kebutuhannya. Pelanggan tidak sekedar membeli produk namun sekaligus membeli layanan yang menyertainya. Pada umumnya pelanggan akan merasa senang jika dilayani dengan sopan, ramah, dengan penuh perhatian dan dipandang penting sehingga akan timbul kepuasan dalam membeli barang / jasa dan menjadi loyal pada perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tidak terlepas dari jenis strategi promosi yang digunakan, kualitas produk yang ditawarkan, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan itu sendiri.

Menurut Mahoney et al.,(1963) kinerja manajer adalah kinerja para individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial antara lain: perencanaan, investigasi, koordinasi, supervise, pengaturan staff, negosiasi, dan representasi. Tujuan pokok penilaian kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan hasil dan tindakan yang diinginkan.

Kinerja manajerial merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan keefektifan organisasi, situasi, dan kondisi lingkungan yang berubah-ubah (dinamis) menuntut pihak manajemen untuk selalu mengikuti

perubahan, apabila tidak maka keputusan yang diambil serta tindakan organisasi tidak akan sesuai dengan tujuan organisasi. Kinerja manajerial akan tercapai jika perusahaan telah mencapai tujuan yang ditargetkan dengan menggunakan informasi yang tepat sehingga keputusan menjadi lebih efektif. Kesesuaian antara informasi dengan kebutuhan akan meningkatkan kualitas keputusan yang akan diambil, dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja perusahaan (Syam dan Lilis, 2006)

Berdasarkan uraian tersebut dan beberapa hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti ingin membuktikan penelitian terdahulu dengan menguji kembali apakah implementasi *total quality management* di restoran akan mempengaruhi kinerja manajerial dengan menggunakan responden manajer pada restoran di kota Palembang. Maka pada penelitian ini melalui pendekatan survey akan dievaluasi keefektifan hubungan antara *total quality management (TQM)* dan kinerja manajerial (KM).

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka pokok permasalahan yang akan diteliti adalah apakah implementasi *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap kinerja manajerial di restoran?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian yang telah disajikan pada perumusan masalah maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah untuk menguji secara

empiris pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja manajerial pada restoran di kota Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berbagai pihak, antara lain:

1. Manajemen Restoran

Untuk mengembangkan praktik, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen perusahaan untuk menambah wawasan dan juga sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan terus-menerus.

2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memberikan ide, masukan, dan gambaran sebagai penambahan sumber referensi dalam penelitian berikutnya khususnya yang berminat di bidang yang sama seperti ini.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan skripsi ini berfungsi sebagai gambaran mengenai isi laporan berdasarkan susunan bab, yaitu :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung penelitian yang digunakan sebagai dasar dan pedoman untuk melandasi hubungan antara *Total Quality Management* dengan kinerja manajerial yang sedang diterapkan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan metode pengumpulan sampel yang digunakan dalam proses pengolahan data.

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi bukti hasil penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Bab ini memuat uraian mengenai data penelitian yang dikumpulkan, analisis data penelitian dan pembahasan hasil analisis secara terpadu.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan serta saran yang dibuat berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.