

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kemajuan industri dan organisasi yang pesat dewasa ini mengakibatkan industri dan organisasi menilai pentingnya unsur sumberdaya manusia di dalam industri dan organisasi. Betapapun sempurnanya rencana-rencana, organisasi dan pengawasan, apabila mereka tidak dapat menjalankan tugasnya dengan minat dan gembira maka industri atau organisasi tidak akan mencapai hasil sebanyak yang sebenarnya dapat dicapai. Dalam waktu-waktu mendatang, aspek manusia sebagai pekerja diutamakan pada kesejahteraan

Perubahan lingkungan dari lingkup lokal menjadi global menyebabkan terjadinya perubahan di hampir semua sektor kehidupan. Adanya keharusan untuk menyesuaikan situasi secara global, namun harus mampu bersaing secara internasional. Sikap perusahaan untuk menghadapi hal ini hanya ada satu, yaitu ikut mengalami perubahan baik secara struktural maupun sumberdaya yang dimiliki. Salah satu cara yang bisa ditempuh oleh perusahaan adalah dengan membenahi sumber daya manusia yang dimilikinya agar bisa bertahan dalam persaingan jangka panjang.

PT Indofood Sukses Makmur, Tbk merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang makanan instan yang terkemuka di Indonesia harus selalu berusaha untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan tepat waktu. Hal ini dikarenakan karena kebutuhan konsumen yang semakin meningkat dan juga dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis. Oleh karena itu untuk menunjang hal tersebut, maka perusahaan harus selalu memperhatikan sistem kerja produksinya agar dapat bekerja dengan lebih optimal dan produktif.

Para pekerja yang ada di PT indofood ini lebih fokus bekerja pada apa yang sudah ditentukan oleh perusahaan mulai dari peraturan-peraturan bekerja kerja yang lebih monoton, kurangnya keakraban antara pimpinan dengan pekerja dikarenakan kesibukan masing-masing sehingga kurang ada komunikasi, dan juga

kurang ada keakraban dan komunikasi antara para pekerja pada bagian-bagian bidang sehingga kurang adanya kepedulian antara pekerja bidang yang satu dengan bidang yang lain. Kurangnya keterbatasan alat dalam bekerja dalam arti penyediaan alat dan juga suku cadangan alat, jika terjadi kerusakan pada suatu mesin ini dapat mengakibatkan terhambatnya proses dalam bekerja.

Untuk meningkatkan kualitas kerja, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kepuasan kerja karyawan yang difokuskan pada karakteristik kerja dengan menggunakan penerapan Total Quality Management (TQM). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam perusahaan dapat membantu perusahaan dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi. TQM mengacu pada perubahan organisasi, mulai dari perubahan struktur, tujuan, peran manajer, dan peran karyawan. Penerapan TQM dalam organisasi perusahaan ternyata mempunyai dampak positif terhadap karakteristik kerja. Penelitian ini merupakan suatu evaluasi penerapan program TQM di PT Indofood Sukses Makmur, Tbk melalui metode Gugus Kendali Mutu (GKM), yang merupakan suatu pendekatan dalam mewujudkan pemberdayaan karyawan, yang pada tingkat berbeda memiliki persepsi tentang mutu berbeda.

Selama ini PT Indofood Sukses Makmur, Tbk melakukan perbaikan kinerja karyawan hanya masukan dari atasan yang dipengaruhi oleh lingkungan masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kinerja karyawan dengan menggunakan metode GKM yang dirancang untuk memperbaiki sistem yang berada pada PT Indofood Sukses Makmur, Tbk.

Pelaksanaan penelitian dengan menggunakan metode ini sangat diharapkan dapat membantu pihak manajemen perusahaan dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja karyawan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diperoleh dari uraian diatas:

“Bagaimana Menerapkan TQM dengan metode GKM agar dapat Meningkatkan Kepuasan melalui Karakteristik Kerja Karyawan PT Indofood Sukses Makmur, Tbk?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan kepuasan kerja pada PT Indofood Sukses Makmur, Tbk melalui karakteristik kerja.
2. Memberikan perbaikan yang berhubungan dengan karakteristik kerja pada PT Indofood Sukses Makmur, Tbk.

## 1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat membahas dan berjalan dengan jelas dan terarah, maka diperlukan batasan-batasan masalah, yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada PT Indofood Sukses Makmur, Tbk
2. Untuk dapat melakukan analisis terhadap kualitas kinerja karyawan dapat dilakukan melalui berbagai model, namun dalam penelitian ini hanya digunakan metode GKM
3. Penelitian mengacu pada pengukuran kepuasan kerja karyawan yang difokuskan pada karakteristik kerja, meliputi variasi keterampilan, identifikasi tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik, serta kuesioner.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan laporan tugas ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini terdapat penjelasan tentang studi literatur yang digunakan dalam memecahkan dan menganalisa masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab menjelaskan mengenai alur penelitian yaitu pola pikir yang berupa alasan-alasan mengapa penelitian dilakukan sedemikian rupa, yang kemudian selanjutnya dijadikan acuan dalam melakukan penelitian.

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi tentang data yang diambil dan data yang dibutuhkan untuk digunakan dalam penelitian dan hasil-hasil pengolahan data yang dilakukan

**BAB V ANALISIS**

Bab ini berisi analisis terhadap hasil penelitian dengan kondisi aktual dari masalah yang dibahas.

**BAB VI SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi simpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis pengolahan data dan juga saran-saran perbaikan untuk perusahaan maupun penelitian selanjutnya