

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin kompleks aktivitas usaha dalam perusahaan meningkatkan tuntutan pada teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi berperan dalam menyesuaikan kebutuhan usaha, mengimbangi kompleksitas bisnis, dapat memudahkan dalam memperoleh informasi dan mendistribusikan kembali setelah menjadi laporan keuangan siap saji, dan dapat memudahkan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung-jawabnya, meningkatkan pendapatan, dan pengurangan biaya usaha serta meminimalisir berbagai resiko pada usaha. Teknologi informasi dalam perusahaan akan membantu operasionalisasi perusahaan melalui aktivitas yang dilakukan oleh karyawannya.

Pengembangan teknologi digunakan untuk membantu kinerja karyawan dalam penyelesaian tugas. Arifin dan Pratolo (2012) menyatakan terdapat tiga aspek yang dapat dicapai untuk mencapai target dalam penerapan teknologi informasi, yaitu: (a) Teknologi informasi harus memiliki efek pada penciptaan produk layanan yang lebih baik dari sebelumnya baik secara langsung maupun tak langsung sehingga mampu meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan. (b) Teknologi informasi harus bisa meningkatkan kualitas pengambilan keputusan bagi para manajemen dalam bentuk penyediaan informasi dan pengetahuan yang relevan, tepat, akurat, terpecaya dan bernilai tinggi. (c) Teknologi informasi harus dapat meningkatkan tingkat perolehan

pendapatan perusahaan melalui pendekatan kepada calon pelanggan. Berdasarkan hal tersebut maka teknologi informasi yang digunakan pada karyawan menjadi sebuah kebutuhan bagi perusahaan untuk membantu aktivitas atau kegiatannya sehari-hari.

Kualitas biasanya dianggap sebagai komponen strategis utama dari keunggulan kompetitif dan peningkatan kualitas produk masih menjadi masalah utama bagi perusahaan saat ini (Soltani et al., 2011; Li et al., 2011). Selain itu, yang sering menjadi perhatian adalah bahwa kualitas produk tidak lagi memberikan keunggulan kompetitif yang bertahan lama tetapi sebaliknya mungkin telah menjadi prasyarat kompetitif utama (Dunk, 2002). Oleh karena itu, penilaian tentang bagaimana teknologi informasi (TI) dapat mengarah pada peningkatan kinerja kualitas (QP) cenderung menarik bagi praktisi dan akademisi.

Hubungan kinerja-TI telah menerima banyak perhatian dalam literatur TI dan ada kesepakatan bersama bahwa adopsi teknologi informasi tertentu sering tidak memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan untuk perusahaan-perusahaan adopsi karena dapat dengan mudah diduplikasi oleh perusahaan lain (Powell dan Dent-Micalef, 1997). Akibatnya, literatur TI telah menyarankan kebutuhan untuk mengidentifikasi kemungkinan yang mungkin mengatur hubungan kinerja-TI (Das et al., 2000; Cagliano dan Spina, 2000) dan untuk mengungkap faktor-faktor mana yang sinergis dengan jenis-jenis TI mana dan dalam konteks apa (Melville et al., 2004).

Selain teknologi informasi yang ditingkatkan oleh perusahaan salah satu pendekatan yang dilakukan oleh perusahaan bisnis juga adalah *Total Quality*

Management dimana dasar pemikirannya terletak pada konsep bahwa cara terbaik untuk meningkatkan daya saing dan unggul dalam persaingan bisnis adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan dengan menerapkan *Total Quality Management* (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001).

Total Quality Management (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada konsumen, perbaikan proses atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi, dan keterlibatan total (Vibizmanagement: 2009). Definisi lainnya menyatakan bahwa *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan untuk menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Sementara itu menurut Pulungan (2001), *Total Quality Management* adalah salah satu pola manajemen organisasi yang berisi seperangkat prosedur yang dapat digunakan oleh setiap orang untuk memperbaiki kinerja secara terus menerus.

Kualitas adalah salah satu dari berbagai instrumen strategi kompetitif dalam bisnis. Dengan demikian, perusahaan telah memperhatikan bahwa kualitas adalah faktor utama yang penting untuk mengembangkan produk dan layanan untuk mendorong pencapaian yang berkelanjutan (Boateng-Okrah dan Fening, 2012).

Total Quality Management sendiri memiliki beberapa unsur pokok menurut Goetsch dan (1994) yaitu fokus pada pelanggan, obsesi pada kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Pengendalian kualitas tersebut akan melibatkan seluruh aktivitas mutu secara fungsional di seluruh perusahaan. Karenanya setiap departemen dalam suatu organisasi akan menyumbangkan kontribusi terhadap pencapaian standar mutu organisasi secara menyeluruh.

Terdapat juga prinsip-prinsip *Total Quality Management*, menurut Bill Crash, (1995) ada 4 prinsip *Total Quality Management* yaitu pertama Program TQM harus didasarkan pada kesadaran akan kualitas dan berorientasi pada kualitas dalam semua kegiatannya sepanjang program, termasuk dalam setiap proses dan produk. Kedua Program TQM harus mempunyai sifat kemanusiaan yang kuat dalam memberlakukan karyawan, mengikutsertakannya, dan memberinya inspirasi. Ketiga Program TQM harus didasarkan pada pendekatan desentralisasi yang memberikan wewenang disemua tingkat, terutama di garis depan, sehingga antusiasme keterlibatan dan tujuan bersama menjadi kenyataan. Keempat Program TQM harus diterapkan secara menyeluruh sehingga semua prinsip, kebijaksanaan, dan kebiasaan mencapai setiap sudut dan celah organisasi.

Lebih lanjut Bill Creech, 1996, menyatakan bahwa prinsip-prinsip dalam sistem TQM harus dibangun atas dasar 5 pilar sistem yaitu; Produk, Proses, Organisasi, Kepemimpinan, dan Komitmen. Pengendalian mutu tersebut akan melibatkan seluruh aktivitas mutu secara fungsional pada bagian perusahaan. Maka dari itu setiap departemen dalam suatu perusahaan akan menyumbangkan kontribusi terhadap pencapaian standar mutu perusahaan secara menyeluruh.

Seperti yang dijelaskan diatas, *Total Quality Management* berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi, dalam hal ini karyawan. Sehingga karyawan merupakan pihak yang melaksanakan proses perbaikan berkesinambungan dalam konsep Total Quality Management. Hasil dari proses perbaikan berkesinambungan tersebut adalah kinerja dari karyawan yang bersangkutan. Baik buruknya kinerja karyawan tidak lepas dari persepsi karyawan mengenai proses perbaikan berkesinambungan sesuai dengan pendekatan *Total Quality Management*. Semakin persepsi karyawan terhadap proses perbaikan berkesinambungan tersebut baik, semakin karyawan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi, dan kinerjanya pun semakin baik. Ketika kinerja sumber daya manusia disuatu perusahaan baik, walau bukan satu-satunya faktor, namun menunjukkan kinerja organisasi yang baik, yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pelanggan, yang mana menjadi tujuan utama *Total Quality Management*.

Objek penelitian ini adalah perusahaan Calzone Express, perusahaan ini bergerak dibidang kuliner, makanan yang mereka jual adalah pizza lipat, perusahaan

ini adalah perusahaan pertama yang menghadirkan menu pizza lipat di Indonesia. Cabang yang dibuka pertama kali berada di kota Yogyakarta, diakses pada tanggal 28 september 2011.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan tersebut di atas, maka pokok-pokok bahasan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh Teknologi Informasi terhadap *Total Quality Management* di Calzone Express?
2. Bagaimanakah pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individu di Calzone Express?
3. Bagaimanakah pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Individu di Calzone Express?
4. Bagaimanakah pengaruh Teknologi informasi terhadap Kinerja Individu dengan *Total Quality Management* sebagai variabel mediasinya?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Teknologi Informasi terhadap *Total Quality Management* di Calzone Express.
2. Untuk menganalisis pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individu di Calzone Express.

3. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Individu di Calzone Express.
4. Untuk menganalisis pengaruh penerapan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individu dengan Total Quality Management sebagai variabel mediasinya di Calzone Express

D. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini menimbulkan manfaat bagi beberapa pihak yaitu bagi peneliti dan bagi perusahaan.

1. Bagi Peneliti
 - a) Bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman penelitian mengenai penerapan Total Quality Management.
2. Bagi perusahaan
 - a) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pihak perusahaan yang berkaitan untuk penerapan Total Quality Management.
 - b) Mengetahui apakah keputusan yang diambil sudah benar atau belum.

