

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, perkembangan bisnis dan persaingan antar perusahaan semakin ketat hal tersebut akan berdampak pada loyalitas pelanggan. Perusahaan melakukan berbagai usaha atau aktivitas yang dilakukan terus menerus dan terarah pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan bersama. Berbagai usaha dan aktivitas untuk pencapaian tersebut dilaksanakan dengan beberapa pendekatan untuk mencapai hasil yang optimal serta mempunyai nilai lebih atau daya saing unggul dalam persaingan bisnis salah satunya dengan menghasilkan kualitas jasa yang terbaik.

Untuk menghasilkan kualitas jasa, suatu perusahaan menjadi yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan sumber daya manusia, kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan. Penerapan Total Quality Management merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan. Dengan perbaikan kualitas berkesinambungan, perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingan dan dengan posisi yang lebih baik akan meningkatkan pangsa pasar serta menjamin harga lebih tinggi. Hal ini akan memberikan penghasilan lebih tinggi dan secara otomatis laba yang diperoleh semakin meningkat.

Tujuan total quality management adalah membentuk organisasi yang di dalamnya terdapat orang-orang terbaik di bidangnya. Untuk mewujudkan hal itu dibutuhkan pemberdayaan karyawan dan kebijakan yang memberikan mereka kesempatan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapinya dan memiliki keterampilan untuk memecahkan masalah tersebut. Pencapaian mutu dalam pelayanan tergantung kepada pemahaman, pengaruh, arahan, dan faktor-faktor manusia dalam pelayanan. Kesalahan

manusia, baik besar maupun kecil, adalah penyebab utama pelayanan bermutu rendah di satu sisi dan manajemen operasional pada sisi lain.

Penyusunan anggaran yang baik memerlukan partisipasi dari anggota organisasi. Anggaran disusun oleh manajemen untuk jangka waktu satu tahun, membawa perusahaan ke kondisi tertentu yang diinginkan dengan sumber daya tertentu yang diperhitungkan. Partisipasi penganggaran merupakan proses dimana individu-individu, baik atasan maupun bawahan, terlibat dan mempunyai pengaruh dalam menentukan target anggaran. Dalam menyusun anggaran, manajer cenderung membuat anggaran yang terlalu ketat atau terlalu longgar. Tujuan anggaran cenderung menjadi tujuan manajer ketika menyusun anggaran. Penetapan anggaran yang terlalu ketat merupakan tantangan bagi manajer yang agresif dan kreatif, sedangkan anggaran yang terlalu longgar merupakan kesempatan bagi manajer yang ingin menimbulkan suasana di mana manajer tersebut akan mencapai anggarannya dan akhirnya akan dapat mengurangi risiko yang harus dicapai. (Sujana, 2009).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh *total quality management* dan penyusunan anggaran terhadap kepuasan pelanggan perusahaan CV. Mekar Jaya Mandiri, dan akan menjelaskan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan sumber daya manusia, kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan perusahaan CV. Mekar Jaya Mandiri.

CV. Mekar Jaya Mandiri merupakan perusahaan yang melayani jasa forwarding untuk melakukan pengiriman barang ekspor dan impor dengan menggunakan container yang dibutuhkan pelanggan dengan kualitas yang terbaik. CV. Mekar Jaya Mandiri selama ini melakukan pengendalian melalui aspek kualitas layanan jasa dengan menitikberatkan pada kualitas pelayanan mulai dari mencari pelanggan, mengatur dan mengawasi barang pelanggan sehingga mendapatkan kepuasan dari pelanggan sesuai dengan persetujuan yang sudah dijanjikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka judul yang diangkat dalam penulisan ini adalah “**Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Mekar Jaya Mandiri**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, maka pokok-pokok bahasan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah TQM berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Mekar Jaya Mandiri?
2. Apakah partisipasi anggaran berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Mekar Jaya Mandiri?
3. Apakah TQM dan partisipasi anggaran secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Mekar Jaya Mandiri?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa *forwarding* yaitu CV. Mekar Jaya Mandiri. Data yang diambil dalam penelitian ini hanya untuk penilaian perusahaan dalam 1 tahun yaitu tahun 2022. Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah dengan berfokus pada analisis penerapan *Total Quality Management* dan partisipasi anggaran pada CV. Mekar Jaya Mandiri.

D. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah TQM berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV. Mekar Jaya Mandiri
2. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah partisipasi anggaran berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial CV. Mekar Jaya Mandiri
3. Untuk Mengetahui dan menganalisa apakah TQM dan partisipasi anggaran berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di CV. Mekar Jaya Mandiri

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan dalam pengembangan penerapan *Total Quality Management*. Serta sebagai landasan untuk penelitian yang akan datang agar dapat mengidentifikasi permasalahan masalah yang sedang dihadapi sekaligus menambah wawasan tentang penerapan *Total Quality Management*.

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besar kerangka penulisan dalam penyusunan skripsi ini terbagi ke dalam 5 bab, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II URAIAN TEORITIS

Bab ini berisi tentang teori-teori penerapan total quality management, partisipasi anggaran dan kinerja manajerial yang berkaitan dengan masalah sebagai dasar penelitian, hasil-hasil penelitian terdahulu yang dijadikan dasar dan referensi bagi peneliti. Dijelaskan pula kerangka pemikiran dan hipotesis yang diambil oleh peneliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian, mencakup definisi operasional, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, serta teknik analisis yang dipakai oleh penulis. Metode penelitian ini digunakan untuk menguji penelitian penulis secara teoritis dan praktis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari penelitian penulis serta menjelaskan analisis baik secara teoritis maupun analisis berdasarkan pengujian data lainnya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan serta memberikan saran berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan sebagai masukan bagi CV. Mekar Jaya Mandiri.

