

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Total quality management (TQM) merupakan integrasi seluruh fungsi dan proses organisasi agar tercapai tujuan dari peningkatan kualitas produk yaitu kepuasan pelanggan (Ross dalam Lubis, 2005: 17). *Total Quality Management* sendiri memiliki beberapa unsur pokok, yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, serta pendidikan dan pelatihan. Kendali mutu tersebut akan melibatkan seluruh aktivitas mutu secara multifungsional di seluruh organisasi atau perusahaan. Karena setiap departemen dalam suatu organisasi akan memiliki kontribusi terhadap pencapaian standar mutu.

Faktor mempengaruhi *total quality management* adalah disiplin kerja, disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat. Disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Afandi, 2018:12). Disiplin kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan cara menerapkan *Total Quality Management (TQM)*. Hal ini disiplin kerja sangat berdampak pada *total quality management*, jika Disiplin karyawan baik, patuh dan

taat pada peraturan perusahaan itu akan berdampak baik pada kualitas perusahaan. Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap *total quality management*.

Faktor lainnya yang mempengaruhi *total quality management* adalah komitmen kerja. Komitmen menurut perspektif organisasi secara khusus merujuk pada suatu sikap dan perilaku kerja, seperti sikap tanggung jawab yang dibuktikan dengan tuntasnya pekerjaan, kemudian sikap semangat (motivasi) yang dibuktikan dengan sikap pantang menyerah dalam menghadapi masalah, dan lain sebagainya. Dalam organisasi komitmen memiliki akibat pada sikap dan perilaku kerja, karena itu adalah dasar dalam menilai kelayakan pemberian hak. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa komitmen kerja adalah perjanjian kerja yang di dalamnya melekat hak dan kewajiban (Harras et al., 2020:37). Komitmen kerja sangat berpengaruh terhadap *total quality management*, hal ini komitmen kerja memiliki akibat pada sikap dan perilaku kerja yang sangat berdampak terhadap *total quality manajemen* karena jika sikap dan perilaku kerja karyawan tidak baik maka akan berpengaruh terhadap pelayanan terhadap pelanggan. Berdasarkan Uraian diatas menunjukkan bahwa komitmen kerja sangat berpengaruh terhadap *total quality manajemen*.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu BUMD yang dimiliki pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang No. 5 tahun 1962 sebagai usaha milik Pemerintah Daerah (Pemda) yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum di bidang air minum. Aktivitas PDAM mulai dari memproduksi, mengolah, dan mendistribusikan air bersih ke pelanggan. Sebagai perusahaan daerah air minum (PDAM) diberi tanggung jawab untuk

mengembangkan dan mengelola sistem penyedia air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mempunyai tugas untuk melaksanakan pelayanan penyediaan air bersih dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah selain menjalankan fungsi PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat.

Fenomena yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtaraja Kab.Okus adalah permasalahan pada *total quality management* yaitu pada indikator fokus terhadap pelanggan, permasalahannya adalah pelayanan kepada pelanggan yang buruk, kurangnya respon dari karyawan PDAM tentang banyaknya keluhan dari pelanggan mengenai air yang jarang hidup dan kualitas air yang tidak bagus/keruh, kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif membuat pelanggan merasa kecewa terhadap pelayanan PDAM sehingga banyak pelanggan yang memutuskan untuk berhenti berlangganan dengan PDAM.

Fenomena permasalahan lainnya berkaitan dengan disiplin kerja yaitu pada indikator target pekerjaan, menurut Winardi (1992:126) mengatakan bahwa target kerja adalah sasaran yang hendak dicapai oleh suatu organisasi sesuai dengan rencana atau program yang telah ditetapkan. Suatu program akan berjalan baik apabila dapat diukur, dinilai, dan direncanakan cara pencapaiannya. Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) para karyawan belum bisa menjalankan rencana kerja dengan maksimal dilihat dari keluhan para pelanggan mengenai pemasokan air hidup di karenakan pompa air yang sudah tua atau tidak berfungsi

dengan baik yang membuat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengambil langkah di beberapa wilayah air hidup hanya dua hari sekali dan para karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum bisa memfasilitasi air hidup yang setiap hari.

Fenomena permasalahan berkaitan dengan komitmen kerja yaitu pada indikator konsisten, konsisten adalah sesuatu yang tidak berubah, selalu berbuat atau terjadi dengan cara yang serupa, terutama dalam hal positif. Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) para karyawan belum menjalankan tugas dengan maksimal atau konsisten karena masih ada permasalahan pada pelanggan, dilihat dari keluhan para pelanggan mengenai pemasokan air hidup di karenakan pompa air yang sudah tua atau tidak berfungsi dengan baik yang membuat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengambil langkah air hidup dua hari sekali, tetapi seringkali juga air tidak hidup yang membuat pelanggan bisa dalam 1 minggu tidak mendapatkan air, tentunya karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus lebih konsisten dalam menanggulangi permasalahan air hidup.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti. Maka untuk mengetahui lebih lanjut peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap *Total Quality Management (TQM)* Pada Pdam Tirtaraja Kab. Oku.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Apakah Disiplin Kerja dan Komitmen Kerja berpengaruh terhadap *Total Quality Management* (TQM) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtaraja Kabupaten Ogan Komering Ulu baik secara parsial maupun simultan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk Mengetahui Apakah Disiplin Kerja dan Komitmen Kerja berpengaruh terhadap *Total Quality Management* (TQM) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtaraja Kabupaten Ogan Komering Ulu baik secara parsial maupun simultan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh Disiplin Kerja dan Komitmen Kerja terhadap *Total Quality Management* (TQM) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtaraja Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan mengenai pengaruh Disiplin Kerja dan Komitmen Kerja terhadap *Total*

Quality Management (TQM) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtaraja Kabupaten Ogan Komering Ulu.

2. Bagi perusahaan, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan masukan bagi pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtaraja Kabupaten Ogan Komering Ulu mengenai Disiplin Kerja dan Komitmen Kerja terhadap *Total Quality Management* (TQM)
3. Bagi universitas, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.