

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pada Era Globalisasi yang semakin pesat ini, setiap organisasi berbicara mengenai mutu, kualitas, pelayanan serta kinerja terutama yang berhubungan dengan pekerjaan yang menghasilkan produk barang dan jasa. Suatu produk dibuat karena ada yang membutuhkan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunaannya, apalagi adanya tuntutan perubahan lingkungan dari lingkup lokal menjadi global menyebabkan terjadinya perubahan di hampir semua sektor kehidupan.

Budaya organisasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan internal organisasi, karena keragaman budaya yang ada dalam suatu organisasi sama banyaknya dengan jumlah individu yang ada di dalam organisasi. Budaya organisasi sangatlah penting untuk dipahami karena budaya organisasi dapat mempengaruhi cara orang dalam berperilaku dan harus menjadi patokan dalam setiap program pengembangan organisasi dan kebijakan yang diambil.

Salah satu cara yang dipakai untuk pencapaian dan peningkatan kualitas yaitu dengan menerapkan total quality management dalam perusahaan. *Total quality management* merupakan suatu konsep modern yang memberikan respon secara tepat terhadap setiap perusahaan yang ada. Penerapan *total quality mangement* dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan. Dimana *total quality management* lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa yang memiliki kualitas setinggi mungkin.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, bahwa salah satu permasalahan di CV. Imari Sukses Sentosa budaya organisasi ada yang harus di ubah, karena sistemnya masih kekeluargaan dan terlalu banyak toleransi terhadap karyawan.

Berdasarkan permasalahan latar belakang di atas, maka penulis berencana untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Penerapan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan Restoran CV. Imari Sukses Sentosa”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan penelitian tersebut yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan *Total Quality Management (TQM)* pada CV. Imari Sukses Sentosa ?
2. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja CV. Imari Sukses Sentosa ?
3. Bagaimana pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan CV. Imari Sukses Sentosa ?
4. Bagaimana pengaruh budaya organisasi dan *total quality Management* terhadap kinerja karyawan secara bersamaan atau simultan CV. Imari Sukses Sentosa ?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendiskripsikan pelaksanaan *total quality management* terhadap kinerja.
2. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan CV. Imari Sukses Sentosa.
3. Untuk menganalisis *total quality management* terhadap kinerja karyawan CV. Imari Sukses Sentosa.
4. Untuk menganalisis budaya organisasi dan *total quality management* terhadap kinerja karyawan CV. Imari Sukses Sentosa.

## **1.4 Manfaat penelitian**

Apabila tujuan penelitian telah tercapai, maka kegunaan yang di harapkan dari

penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti-peneliti berikutnya untuk kosentrasi sumber daya manusia khususnya Yang berkaitan dengan pengaruh budaya organisasi dan *total quality management* terhadap kinerja karyawan CV.Imari Sukses Sentosa.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan bagi. CV. Imari Sukses Sentosa Sebagai bahan pertimbangan dan referensi untuk memahami pengaruh budaya organisasi dan *total quality management* terhadap kinerja karyawan agar selaras dengan tujuan organisasi serta untuk pengambilan keputusan dalam mengatur pengelolaan perkembangan CV.Imari Sukses Sentosa.

