

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP *QUALITY OF WORK LIFE* PADA KARYAWAN DEALER YAMAHA MULIA  
PABELAN KARTASURA**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**AGUS RINDA SANJAYA**  
**B 100 030 260**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sumberdaya manusia yang berkualitas dalam suatu organisasi pada saat ini merupakan suatu hal yang sangat penting yang harus diperhatikan. Terlebih lagi ketika tantangan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya yang dirasakan semakin komplek menjadi suatu keharusan memiliki barisan sumberdaya manusia yang handal. Keinginan organisasi atau perusahaan untuk memiliki keunggulan bersaing menuntut mereka untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang dimilikinya, sedangkan kualitas sumberdaya manusia banyak ditentukan oleh sejauh mana sistem yang berlaku sanggup menunjang dan memuaskan keinginan karyawan maupun perusahaan. Untuk mewujudkan sumber yang berkualitas tersebut tidak akan terlepas dari keberhasilan pihak manajemen organisasi untuk menciptakan kondisi *Quality of Work Life* yang positif.

Dalam kaitannya dengan pencapaian tugas peningkatan SDM, maka peran dari manajemen SDM adalah sangat penting. Melalui manajemen SDM aspek prestasi dapat lebih diarahkan secara efektif dan efisien, khususnya berkaitan dengan tujuan organisasi. Suatu organisasi akan mencapai prestasi tertentu jika organisasi tersebut dapat menciptakan suatu kerja yang dapat memotiviasi individu-individu dan kelompok, serta menumbuhkan kreatifitas dan inisiatif. Suasana kerja sebagaimana tergambar di atas akan menciptakan

kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) yang kondusif bagi tercapainya tujuan organisasi. Logika ini didasarkan bahwa *Quality of Work Life* seseorang berhubungan dengan beberapa perilaku, baik di dalam maupun di luar pekerjaan. Peningkatan kualitas kehidupan kerja seseorang dapat memberikan *positive feeling* yang lebih besar, peningkatan komitmen terhadap organisasi, dan akhirnya peningkatan komitmen, kualitas kehidupan kerja yang akan mengurangi tingkat absensi dan *turn over*.

*Quality of Work Life* merupakan suatu bentuk filsafat yang diterapkan oleh manajemen dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumberdaya manusia khususnya. Sebagai filsafat *Quality of Work Life* merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, karyawan dan organisasi. Unsur-unsur pokok dalam filsafat tersebut ialah; kepedulian manajemen tentang dampak pekerjaan pada manusia, efektifitas organisasi serta pentingnya para karyawan dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, terutama yang menyangkut pekerjaan, karier, penghasilan dan “nasib” mereka dalam pekerjaan. Sangat penting untuk mengetahui bahwa *Quality of Work Life* tidak terbatas pada isi suatu pekerjaan akan tetapi “memanusiakan” lingkungan kerja dengan mengakui dan menghargai harkat dan martabat manusia.

Program *Quality of Work Life* telah dipandang sebagai suatu cara untuk meningkatkan produktivitas serta meningkatkan kualitas output melalui partisipasi serta keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan. Wujud aktual dari terciptanya *Quality of Work Life* suatu organisasi akan memberikan suasana yang kondusif bagi karyawan.

Dealer Yamaha Mulia Pabelan Kartasura merupakan salah satu perusahaan penjualan sepeda motor Yamaha yang mempunyai manajemen sumber daya manusia yang baik. Berdasarkan hal tersebut Dealer Yamaha Mulia Pabelan Kartasura yang secara operasional telah dikelola dengan baik, akan tetapi dalam perkembangannya tidak hanya cukup berfungsi sebagai penyedia produk maupun jasa bagi masyarakat akan tetapi dituntut untuk mengedepankan kualitas dalam proses manajerialnya dan proses pelayanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat sebagai konsumen akan merasa terpuaskan. Dalam kaitannya dengan persoalan kualitas ini, sekarang telah berkembang sebuah pendekatan, khususnya dalam proses menejerial, yaitu apa yang disebut *Total Quality Manajemen* (TQM).

*Total Quality Management* adalah suatu pendekatan manajemen yang menempatkan mutu sebagai strategi usaha, dengan cara melibatkan seluruh anggota organisasi dalam upaya peningkatan mutu secara berkesinambungan dan sepenuhnya berorientasi pada kepuasan pelanggan.

*Total Quality Management* (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis, yang berupaya untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. TQM merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya. Sukses tidaknya implementasi TQM sangat ditentukan oleh kompetensi SDM perusahaan untuk merealisasikannya. Penerapan manajemen sumber daya

manusia tidak berdiri sendiri tetapi terikat dengan paket TQM dan harus selaras dengan perubahan proses. Proses kerja yang lebih efektif dan efisien, diikuti oleh sumber daya manusia yang berkompeten dengan loyalitas dan daya juang yang tinggi, akan menghasilkan peningkatan kinerja yang berujung pada kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis berusaha untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP *QUALITY OF WORK LIFE* PADA KARYAWAN DEALER YAMAHA MULIA PABELAN KARTASURA”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Total Quality Management* yang terdiri dari: fokus pada konsumen, perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, pelatihan, dan pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap *Quality of Work Life* pada Karyawan Dealer Yamaha Mulia Pabelan Kartasura?
2. Manakah diantara komponen *Total Quality Management* yang paling dominan berpengaruh terhadap *Quality of Work Life* pada Karyawan Dealer Yamaha Mulia Pabelan Kartasura?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji secara empiris pengaruh *Total Quality Management* yang terdiri dari: fokus pada konsumen, perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, pelatihan, dan pemberdayaan karyawan terhadap *Quality of Work Life* pada Karyawan Dealer Yamaha Mulia Pabelan Kartasura.
2. Mengetahui diantara komponen *Total Quality Management* yang paling dominan berpengaruh terhadap *Quality of Work Life* pada Karyawan Dealer Yamaha Mulia Pabelan Kartasura.

### **D. Manfaat penelitian**

1. Bagi Peneliti
  - a. Diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang *Total Quality Management* serta permasalahan-permasalahan yang ada didalamnya.
  - b. Mendukung penelitian-penelitian sebelumnya meskipun dalam skala yang kecil.
2. Bagi perusahaan

Penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya kajian mengenai fenomena *Total Quality Management* dan diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan oleh perusahaan dalam meningkatkan *Quality of Work Life*.

3. Bagi pengembangan keilmuan
  - a. Menambah pembendaharaan keilmuan di bidang Sumber Daya Manusia.
  - b. Memberikan sumbangan yang konkret bagi mahasiswa jurusan manajemen pada khususnya maupun masyarakat ekonomi pada umumnya sebagai bahan pijakan dalam melakukan penelitian lanjutan kepuasan karyawan.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Agar penelitian ini dapat disajikan dengan bagus dan menarik maka dibutuhkan sistematika penulisan yang baik. Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi yang dipakai dalam penulisan yang meliputi tinjauan umum Sumber Daya Manusia, *Total Quality Management*, dan *Quality of Work Life* serta hipotesis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini memuat tentang kerangka pemikiran teoritik, data dan sumber data, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menggambarkan mengenai gambaran umum obyek penelitian data-data yang diperoleh, analisis data dan hasil analisis data serta pembahasannya.

### BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan, permasalahan dalam penelitian ini, keterbatasan dan kendala-kendala yang ada selama pelaksanaan penelitian serta saran-saran bagi obyek penelitian itu sendiri maupun bagi proses penelitian selanjutnya.

### LAMPIRAN

### DAFTAR PUSTAKA