

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam suatu perusahaan. Dalam menghadapi arus globalisasi, berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan, sangat tergantung pada kemampuan SDM dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan pada perusahaan. Karena SDM merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan di samping faktor lain seperti kualitas sumber daya manusia atau karyawan dapat diukur dari produktivitas karyawan tersebut.

Perusahaan selalu berusaha untuk terus meningkatkan *Total Quality Management* nya agar dapat bertahan, berkembang, serta mempunyai rasa percaya diri yang tinggi. Karena itu perusahaan harus membentuk disiplin kerja karyawan yang baik serta menimbulkan komitmen organisasi yang baik bagi karyawan. Manajemen perusahaan harus mampu mengelola SDM dengan baik juga, mendayagunakan secara optimal. *Total Quality Management* atau disingkat dengan TQM adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan (*Customer focused*) dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan (secara terus-menerus).

*Total Quality Management* atau TQM menggunakan strategi, data dan komunikasi yang efektif untuk meng-integrasikan kedisiplinan kualitas ke dalam budaya dan kegiatan-kegiatan perusahaan. Singkatnya, *Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*). Dalam *Total Quality Management (TQM)*, semua anggota organisasi atau karyawan perusahaan harus berpartisipasi aktif dalam melakukan peningkatan proses, produk, layanan serta budaya dimana mereka bekerja sehingga menghasilkan kualitas terbaik dalam Produk dan Layanan yang pada akhirnya dapat mencapai tujuan kepuasan pelanggan.

Mangkunegara (2013:129) Mengemukakan bahwa “discipline is management action to enforce organization standards”. Berdasarkan pendapat Davis, disiplin kerja diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk mempertahankan pedoman-pedoman organisasi.. Oleh karena itu, kedisiplinan sangat diperlukan dalam kondisi seperti itu. Dalam organisasi, masih banyak karyawan yang terlambat, mengabaikan prosedur keselamatan, tidak mengikuti petunjuk yang telah ditentukan atau terlibat masalah dengan rekan kerjanya.

Disiplin adalah mematuhi, menghormati, menghargai, mengikuti dan taat terhadap peraturan serta norma–norma yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta siap menerima sanksi–sanksi apabila melanggar. Maka dari itu, setiap perusahaan diharapkan memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati dan standar yang harus dipenuhi oleh para

anggotanya. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggotanya untuk memenuhi tuntutan tersebut.

Menurut Robert dan Kinicki (dalam Robert Kreitner, 2011 ; 183) bahwa komitmen organisasi adalah cerminan dimana seorang karyawan dalam mengenali organisasi dan terikat kepada tujuan-tujuannya. Ini adalah sikap kerja yang penting karena orang –orang memiliki komitmen diharapkan dapat menunjukkan ketersediaannya untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap bekerja di suatu perusahaan.

Mowday (dalam Sopiah, 2008;155) menyebut komitmen kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Selain itu juga komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan pegawai, mengidentifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi, dan mengetahui keinginan anggota organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi serta bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi serta mampu menerima norma-norma yang ada dalam perusahaan tersebut.

Sedangkan menurut Sopiah (2008;155) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah suatu ikatan psikologis pada karyawan yang ditandai dengan adanya Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi dan keinginan untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

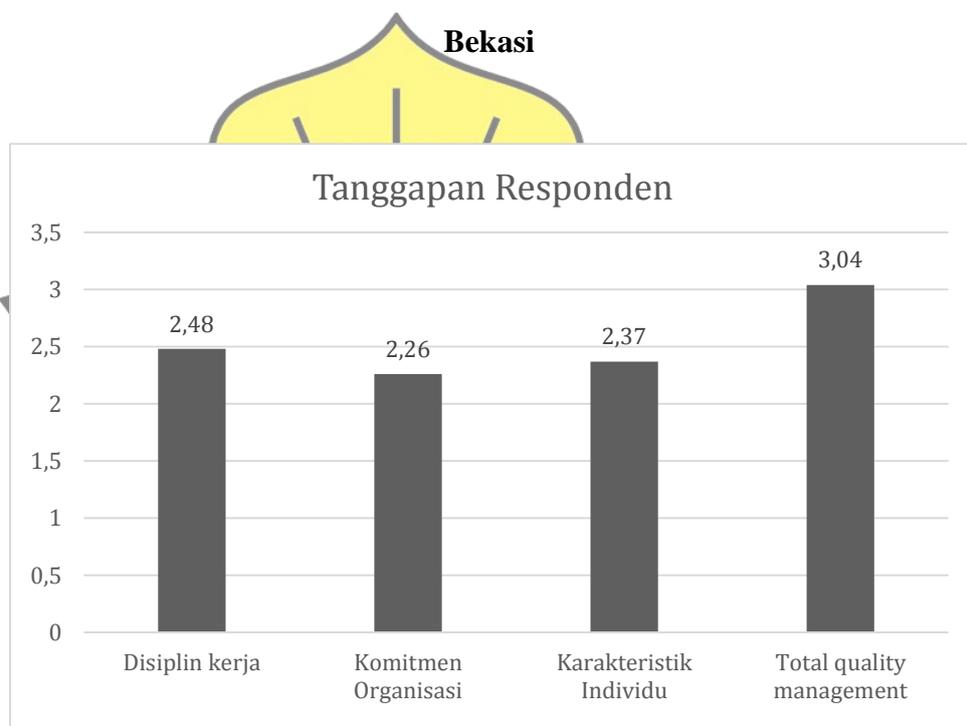
Setiap manusia mempunyai individual characteristics (karakteristik individu) yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Menurut Thoha (2012:34), individu membawa kedalam tatanan organisasi kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya. Lanjutnya, ini semuanya adalah karakteristik yang dipunyai individu, dan karakteristik ini akan dibawa olehnya ketika memasuki lingkungan baru, yakni organisasi atau lainnya.

Sedangkan menurut Kopelman dalam Rojuaniah (2015:6) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: individual characteristics (karakteristik individual), organizational characteristics (karakteristik organisasi) dan work characteristics (karakteristik pekerjaan). Lebih lanjut oleh Kopelman dijelaskan bahwa kinerja selain dipegaruhi oleh faktor lingkungan juga sangat tergantung dari karakteristik individu seperti kemampuan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, norma dan nilai.

Perusahaan / Instansi saat ini seharusnya menjadikan karyawannya sebagai aset, bukan lagi sebagai alat semata. Masalah Disiplin kerja, komitmen organisasi dan karakteristik individu harus dijadikan sebagai perhatian yang serius dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan/instansi perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan komitmen mereka juga tetap terjaga untuk bersama sama mencapai visi dan misi perusahaan.

Dinas Perhubungan Kota Bekasi berkedudukan sebagai unsu pembantu Wali Kota dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan bidang perhubungan.

**Gambar 1.1 Grafik Tanggapan Responden Tentang Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, Karakteristiki Individu dan *Total Quality Management* Pegawai Kontrak di Dinas Perhubungan Kota Bekasi**



**Sumber : Data, Diolah Tahun 2020**

Dari grafik diatas, diperoleh Hasil Tanggapan Responden tentang disiplin kerja, komitmen organisasi, karkteristik individu, dan *Total Quality Management* di Dinas Perhubungan Kota Bekasi. Angka yang diambil adalah nilai rata-rata keseluruhan tanggapan responden. Untuk disiplin kerja sebesar 2,48, untuk komitmen organisasi sebesar 2,26, untuk karakteristik individu 2,37, untuk *Total Quality Management* sebesar 3,04.

Dari hasil tersebut dapat dikatakan *Total Quality Management*. Dinas Perhubungan kota Bekasi baik, namun angka tersebut masih bisa ditingkatkan karena melihat disiplin kerja, Komitmen Organisasi, dan Karakteristik Individu yang masih kurang dan masih bisa ditingkatkan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik melkaukan penelitian dengan Judul **“PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMITMEN, DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP TOTAL QUALITY MANAJEMEN PEGAWAI KONTRAK DI DINAS PERHUBUNGAN (DISHUB) KOTA BEKASI”**

## 1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah masalah sebagai berikut :

1. Masih Rendahnya Disiplin Kerja Pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab.
2. Para Pegawai yang masih memiliki Komitmen yang rendah dalam bekerja.
3. Karakteristik Individu pegawai yang berbeda sehingga adanya ketidaksamaan dalam bersikap dalam bertugas.
4. *Total Quality Management* yang masih bisa ditingkatkan Kembali.

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, pembatasan masalah hanya terfokus pada Disiplin Kerja, Komitmen, karakteristik individu dan *total quality management*. Dan penelitian hanya dilakukan pada pegawai kontrak Dinas Perhubungan Kota Bekasi.

### 1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang serta identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, dan karakteristik individu terhadap *Total Quality Management* di Dinas Perhubungan Kota Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh antara disiplin Kerja dengan *Total Quality Management* di Dinas Perhubungan Kota Bekasi ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara Komitmen Organisasi dengan *Total Quality Management* di Dinas Perhubungan Kota Bekasi ?
4. Apakah terdapat pengaruh antara karakteristik individu dengan *Total Quality Management* di Dinas Perhubungan Kota Bekasi ?

### 1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penyusunan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh deskripsi pekerjaan, pelatihan tenaga kerja dan kompetensi karyawan terhadap penempatan karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh deskripsi pekerjaan terhadap penempatan karyawan
3. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan tenaga kerja terhadap penempatan karyawan.
4. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi karyawan terhadap penempatan karyawan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian yang dilakukan diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah kepustakaan Universitas Darma Persada khususnya di bidang studi manajemen.

2. Manfaat Peneliti

Sebagai wahana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan dalam bidang penelitian dan dapat mengaplikasikan pengetahuan yang telah didapat selama di Universitas Darma Persada.

### 3. Manfaat Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran bagi  
Dinas Perhubungan Kota Bekasi

