

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh terhadap kualitas. Globalisasi, inovasi teknologi dan persaingan bisnis yang ketat pada abad ini memaksa perusahaan-perusahaan untuk mengubah cara mereka menjalankan bisnisnya (Sawarjuwono dan Agustin, 2003). Perusahaan jasa menghadapi persaingan khusus karena adanya perbedaan kualitas antara pekerja yang satu dengan pekerja yang lainnya. Oleh karena itu perusahaan jasa perlu mengutamakan konsistensi melalui pengembangan suatu sistem yang dapat mendukung kinerja para pekerjanya (Kumentas, 2013).

Tingginya kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang menjadi sebuah peluang bisnis bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Zaman sekarang masyarakat lebih menggemari sesuatu yang bersifat instan, seperti pembelian barang secara online yang sekarang sedang marak-maraknya dilakukan oleh para pencari kebutuhan hidup sehari-hari. Maraknya situs belanja online dan tingginya transaksi yang terjadi mengakibatkan meningkatnya kebutuhan jasa pengiriman barang. Sebagai perusahaan jasa pengiriman tertua di Indonesia PT. Pos Indonesia harus mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat dengan kinerja terbaik. Persaingan dari perusahaan sejenis semakin ketat, di Pekanbaru terdapat banyak perusahaan jasa pengiriman barang yang tengah berkembang.



Tahun 2015 akhir Pos Indonesia berhasil mencatat peningkatan nilai pendapatan dari Rp. 4,23 trilyun menjadi Rp. 4,45 trilyun pada tahun 2016. Dewan Komisaris memberikan catatan khusus terkait kinerja operasional perusahaan dengan meminta Direksi untuk lebih focus meningkatkan operasional dan pemasaran, baik pada bisnis inti, yaitu surat, paket, dan jasa keuangan maupun pengembangan, yaitu logistik, ritel, dan property (Annual Report Pos Indonesia, 2016).

Permasalahan klasik yang sering dihadapi oleh PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru yaitu adanya keluhan dari pengguna jasa PT. Pos Indonesia, keluhan tersebut seperti adanya keterlambatan pengiriman surat dan paket, kerusakan dan kehilangan barang kiriman, pembungkusan paket kiriman tidak sesuai dengan syarat yang ditentukan, serta sikap karyawannya yang kurang ramah. Dalam hal untuk menangani masalah keluhan pelanggan pihak PT. Pos Indonesia pada tahun 2010 yang lalu meluncurkan pelayanan dan pengaduan kiriman secara online. Dengan menggunakan produk terbaru ini dimanapun kita berada dan pada saat kapanpun bisa mengaksesnya. Kantor dapat mengetahui kinerja pelayanan dari pelanggan melalui umpan balik yang diberikan pelanggan kepada PT. Pos Indonesia tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya keluhan yang sama dan berulang dari pelanggan pengguna jasa PT. Pos Indonesia menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru masih belum maksimal (Triputronugroho, 2015).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada era globalisasi yang serba modern memerlukan wawasan, ilmu pengetahuan, teknologi, dan sumber daya manusia berkualitas yang mampu bersaing dalam bidang produksi maupun jasa. Selain perusahaan dituntut untuk dapat bertahan agar dapat bersaing, perusahaan juga dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun kekuatan internal organisasi. *Total Quality Management (TQM)* lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa yang memiliki kualitas setinggi mungkin (Tjiptono dan Anastasia, 2003: 4).

Menurut Ishikawa dalam Tjiptono & Anastasia (2003) mengartikan *Total Quality Management (TQM)* sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2016), Dwi, Mar'ah (2016), Angelina dan Kamaliah (2011) mengemukakan hasil bahwa *Total Quality Management (TQM)* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian Alhudri & Heriyanto (2015) dan Muniza (2010), Afriyanto (2010), Teja (2011), dan Narsa dan Yuniawati (2003), Hidayat (2007)



Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyatakan bahwa TQM mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penerapan TQM dalam suatu perusahaan atau organisasi dapat memberikan beberapa manfaat utama dalam meningkatkan laba serta daya saing perusahaan. Penerapan TQM yang terencana dan terarah dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan (Purnomo dalam Hasanah, 2013 : 6).

Dengan adanya penerapan TQM yang memfokuskan pada layanan jasa serta adanya keterlibatan tenaga kerja diharapkan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan melalui kinerja karyawan. Pengukuran kinerja merupakan suatu sistem yang mengevaluasi untuk meningkatkan kemungkinan keberhasilan perusahaan dalam menerapkan strategi, yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat deviasi berupa *progress* yang lebih rendah daripada rencana, perlu dilakukan langkah-langkah untuk memacu kegiatan agar tujuan yang diharapkan tercapai (Alhudri & Heriyanto, 2015). Sistem pengukuran kinerja merupakan suatu mekanisme yang mempengaruhi kemungkinan bahwa organisasi tersebut akan mengimplementasikan strateginya dengan berhasil (Anthony dan Govindrajana, 2011 : 169).

Penelitian Susanto (2016), Grace (2013), dan Ayu (2016), Nurfitriana, dkk (2005) menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Mintje (2013), Khoirina (2013), Narsa dan Yuniawati (2003), Hidayat (2007), dan Rahman, dkk (2007) menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain untuk mengevaluasi karyawan, sistem pengukuran kinerja juga dapat untuk mengembangkan dan memotivasi para karyawan. Sistem pengukuran kinerja

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komitmen dalam bekerja, maka tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut tidak akan tercapai. Luthan dalam Sutrisno (2010: 292) menyatakan komitmen organisasi merupakan keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok, kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi, dan suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai serta tujuan-tujuan organisasi. Penelitian terdahulu yang meneliti tentang komitmen organisasi seperti Arizona, dkk (2013), Subejo, dkk (2013), Novita, Bambang & Ika (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan, berbeda dengan penelitian Susanto (2016), Ayu (2016), Suswati dan Budianto (2013), Zahra, Hasanah, Forough (2014), dan Hueryeh dan Dachuan (2012) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi komitmen organisasi dari karyawan akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Komitmen yang tinggi menjadikan seorang karyawan lebih mementingkan organisasi dari pada kepentingan pribadinya dan berusaha menjadikan organisasi menjadi lebih baik (Susanto, 2016).

Perusahaan dituntut untuk selalu berinovasi dalam meningkatkan kualitas dari produk atau jasa yang dihasilkan, hal ini tidak terlepas dari keinginan konsumen yang selalu berubah-ubah, serta ketidakpastian lingkungan dan kondisi persaingan bisnis yang semakin meningkat. West dalam Sutrisno (2010) mendefinisikan inovasi adalah pengenalan cara baru yang lebih baik dalam mengerjakan berbagai hal di tempat kerja. Inovasi tidak mengisyaratkan pembaharuan secara *absolute* dan perubahan bisa dipandang sebagai suatu inovasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

jika perubahan tersebut dianggap baru bagi seseorang, kelompok, atau organisasi yang memperkenalkannya.

Berdasarkan hasil riset penelitian sebelumnya, Saunila, Sanna, dan Juhani (2014) menunjukkan bahwa inovasi tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian Riansyah & Deden (2014), Tiqwani & Dewie (2014), Kumaat (2016), Masambe (2015), dan Dama dan Imelda (2018) menyatakan bahwa inovasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Perusahaan yang memiliki kemampuan tinggi berinovasi akan lebih baik dalam merespon lingkungannya dan menggambarkan kemampuan baru yang akan meningkatkan kinerja usaha, bahkan Inovasi yang diterapkan dengan baik akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian ini merujuk pada penelitian Susanto (2016) dan Kumentas (2013). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Susanto (2016) terletak pada objek pengamatan, pada penelitian Susanto objek pengamatannya di perbankan, sedangkan penelitian ini meneliti di perusahaan jasa yaitu PT. Pos Indonesia Wilayah Pekanbaru. Alasan peneliti memilih PT. Pos Indonesia sebagai objek karena pada masa sekarang arus pertukaran informasi terjadi semakin pesat. PT. Pos Indonesia adalah perusahaan jasa pengiriman tertua di Indonesia. Perusahaan ini bergerak dibidang pengiriman atau logistik. Ketatnya persaingan dari perusahaan sejenis menuntut PT. Pos Indonesia untuk terus berinovasi dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan peningkatan kinerja karyawan dalam peningkatan kinerja perusahaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Perbedaan lainnya pada penelitian ini dengan penelitian Susanto, peneliti menambahkan variabel independen yaitu inovasi. Alasan peneliti menambahkan variabel inovasi karena persaingan global saat ini telah membuat kompetisi dunia usaha menjadi semakin ketat. Setiap pelaku usaha dipacu untuk selalu melakukan inovasi agar dapat terus eksis dalam persaingan. Pelayanan merupakan salah satu tolak ukur bagi sebuah perusahaan supaya bisa bersaing. Karena semakin bagus pelayanan yang diberikan membuat semakin eksis pula pelaku usaha tersebut.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Kumentas (2013) terletak pada variabel dependennya yaitu kinerja manajerial, sedangkan penelitian ini variabel dependennya kinerja karyawan. Alasan peneliti memilih kinerja karyawan sebagai variabel dependen karena penilaian tentang kinerja individu karyawan semakin penting bagi perusahaan. Perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja, hasil analisis akan bermanfaat untuk membuat program pengembangan sumber daya manusia secara optimum.

Dari pemaparan yang telah diuraikan mengenai masih terdapatnya perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu terhadap pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan (*Reward*), Komitmen Organisasi, dan Inovasi terhadap Kinerja Karyawan, serta fenomena terkait kinerja di PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru, dapat diketahui bahwa masih perlu adanya perbaikan pelayanan Kantor Pos dan dalam pengiriman paket pos baik produktivitas maupun kualitas pelayanan. Oleh sebab itu peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian kembali mengenai **“Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem**



Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan (*Reward*), Komitmen Organisasi dan Inovasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada PT. Pos Indonesia Wilayah Pekanbaru)”. © Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru?
2. Apakah Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru?
3. Apakah Sistem Penghargaan (*Reward*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru?
4. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru?
5. Apakah Inovasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menguji pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru.
2. Untuk menguji pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk menguji pengaruh Sistem Penghargaan (*Reward*) terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru.
4. Untuk menguji pengaruh Komitmen Organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru.
5. Untuk menguji pengaruh Inovasi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia wilayah Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. PT. Pos Indonesia Pekanbaru

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Pos Indonesia Pekanbaru dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawannya. Selanjutnya memberikan referensi kepada PT.Pos Indonesia mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat memberi kepuasan kepada publik.

2. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara singkat landasan teori motivasi dan teori harapan yang melandasi penelitian mengenai *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, komitmen organisasi, inovasi, kinerja karyawan, konsep islam, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan desain penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan menguraikan desain penelitian meliputi lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik sampling, sumber data dan metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel serta metode analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM PT.POS INDONESIA WILAYAH PEKANBARU

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum objek penelitian yaitu di PT. Pos Indonesia Wilayah Pekanbaru, yang berisi sejarah dan perkembangan PT. Pos Indonesia, visi, misi dan tujuan, struktur organisasi, dan uraian tugas pokok.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai analisis statistik deskriptif atas tingkat pengembalian kuesioner, demografi responden dan deskriptif

variabel penelitian. Kemudian menguraikan tentang analisis statistik, dan pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan, implikasi, keterbatasan, dan saran yang didasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan untuk penelitian yang akan datang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.