

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 Masalah

Perkembangan perekonomian di dunia saat ini sangat pesat banyak perusahaan-perusahaan baru yang mulai tumbuh dan berkembang, sehingga dapat dipastikan banyak pesaingan antar perusahaan untuk menjadikan perusahaannya sebagai perhatian konsumen, maka dari itu perusahaan harus lebih mengembangkan dan meningkatkan mutu perusahaannya yaitu mampu menghasilkan produk barang atau jasa yang berkualitas, harga yang bersaing dan pelayanan yang lebih baik dari pesaing-pesaing lainnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka perusahaan harus memperbaiki mutu dalam semua aspek yang berkaitan dengan produk tersebut, yaitu material, tenaga kerja, promosi yang efektif dan layanan yang memuaskan pelanggan.

Langkah terbaik untuk memperbaiki semua aspek tersebut secara berkepanjangan yaitu dengan menerapkan *Total Quality Management*. TQM merupakan manajemen dari seluruh satu kesatuan organisasi, yang menekankan pada seluruh aspek produk berupa barang dan jasa yang merupakan hal penting untuk pelanggan. Dengan demikian, TQM dapat dirumuskan sebagai kegiatan memanjage keseluruhan organisasi, sehingga dapat melebihi keseluruhan dimensi produk, sehingga hal ini menjadi penting bagi pelanggan. Oleh karena itu TQM menekankan pada dasar kualitas, yang mencakup keseluruhan organisasi, mulai dari pemasok sampai ke pelanggan (Sofjan Assauri, 2016: 320)

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.

Laba merupakan tolok ukur perbaikan kualitas. Laba digunakan untuk mengetahui tingkat likuiditas (kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban keuangan pada saat ditagih), solvabilitas (menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban keuangannya, apabila perusahaan tersebut dilikuidasi baik kewajiban jangka pendek maupun jangka panjang), profitabilitas (menunjukkan kemampuan perusahaan untuk mendapatka laba selama periode tertentu), dan stabilitas (kemampuan perusahaan untuk melakukan usahanya dengan stabil yang diukur dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk membayar cicilan secara teratur kepada pemegang saham tanpa mengalami hambatan).

Terdapat hubungan yang erat antara kualitas produk (barang/jasa), kepuasan pelanggan dan profit perusahaan, semakin tinggi kualitas suatu produk, makin tinggi pula kepuasan pelanggan dan dengan waktu yang bersamaan akan mendukung harga yang tinggi dengan biaya yang rendah. Oleh karena itu sistem perbaikan kualitas bertujuan untuk menaikkan laba perusahaan.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Amelia Rizki Fitriyanti (2015) dengan judul Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap LabaPerusahaanPada PT. INTI (persero). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management* (TQM) dan variabel laba perusahaan pada PT.INTI (persero) berada dalam kategori baik.Hal ini berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap laba perusahaan di PT.INTI (persero) Bandung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel penelitiannya. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ardiansyah, variabel penelitiannya yaitu *Total Quality Management*, sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja, sementara dalam penelitian ini variabel *Total Quality Management* diuraikan menjadi variabel fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan pemberdayaan karyawan. Selain itu, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian dan waktu penelitian.

PT. Perkebunan Nusantara V merupakan BUMN sebagai hasil konsolidasi kebun pengembangan PTP II, PTP IV, dan PTP V di Provinsi Riau. Dimana jenis produksi yang dihasilkan dari PT. Perkebunan Nusantara V yaitu produksi kelapa sawit adalah minyak sawit dan inti sawit. Semua hasil produksi akan dijual baik ke pasar lokal maupun ekspor. Kelapa sawit merupakan salah satu komoditas unggulan yang memberikan kontribusi penting pada pembangunan ekonomi Indonesia, khususnya pada pengembangan agro industri.

Penelitian ini didasari dengan adanya fenomena penurunan laba dimana kondisi industri sawit dan karet ditengah fluktuasi harga komoditas yang cenderung menurun berdampak pada laba perusahaan. Dimana hingga oktober 2015 mencapai Rp.105 miliar atau mencapai 40,55% dari target. Tahun ini tantangan yang dihadapi PTPN V sangat berat karena harus menghadapi turunnya harga komoditas utama yaitu sawit dan karet, serta turunnya produksi

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.

CPO yang dihasilkan. Mereka berharap masalah tersebut segera dapat diatasi dan harga sawit dan karet kembali normal.(Riau pos.co).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Peningkatan Laba Perusahaan PT.Perkebunan Nusantara V Pekanbaru**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dikemukakan diatas maka penulis merumuskan suatu masalah yaitu:

- a. Apakah fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru?
- b. Apakah perbaikan sistem berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru?
- c. Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru?
- d. Apakah ketelibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru?
- e. Apakah fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh

Hak Cipta Dilindungi 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.

signifikan terhadap laba perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah perbaikan sistem berkesinambungan berpengaruh terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah ketelibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap peningkatan laba perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap laba perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis, untuk dapat menambah wawasan atau pengetahuan mengenai Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM)

Hak Cipta Dilindungi 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.

Terhadap Peningkatan Laba Perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

- b. Bagi manajemen perusahaan, dapat dijadikan masukan dan pertimbangan mengenai pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM)

Terhadap Peningkatan Laba Perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

- c. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan tambahan referensi dan melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Peningkatan Laba Perusahaan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini nantinya akan dikembangkan menjadi beberapa bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini sebagai pendahuluan penulis akan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai tinjauan pustaka, yang menguraikan beberapa teori yang berhubungan dengan permasalahan pada penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode yang digunakan peneliti untuk mencari permasalahan di dalam perusahaan tersebut dan sistematika penulisan..

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, sejarah singkat, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Peningkatan Laba Perusahaan dan seberapa jauh pendekatan teori yang jelaskan pada Bab II dapat diterapkan dalam perusahaan.

BAB VI PENUTUP

Pada bab terakhir ini, penulis mencoba menarik kesimpulan dan mencoba untuk memberi saran yang diharapkan dapat berguna bagi perusahaan.

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.