

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Persaingan yang ketat dalam dunia perbankan di Indonesia pada saat ini menuntut perusahaan untuk memperhatikan mutu produk yang dihasilkan baik barang atau jasa. Hal ini dilakukan agar barang atau jasa yang diproduksi tetap diakui oleh konsumen.

Terwujudnya mutu produk yang baik bagi perusahaan sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yaitu membuat rencana, mengorganisasikan, mengarahkan, dan memecahkan masalah. Salah satu alat bantu yang dapat digunakan dalam melaksanakan fungsi tersebut adalah *total quality management*. *Total quality management* (TQM) yang diterapkan dalam dunia perbankan dapat membantu perusahaan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Dengan demikian *total quality management* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan layanan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Penerapan *total quality management* telah banyak dilakukan pada perusahaan manufaktur. Pada era globalisasi saat ini tidak hanya perusahaan manufaktur, tetapi juga perusahaan jasa perlu melakukan peningkatan kualitas layanan dan melakukan perbaikan terus menerus, khususnya perbankan juga

merupakan salah satu sektor usaha yang menunjang kebijakan dan program pemerintah dan perkembangan sektor riil dalam bidang ekonomi. Peneliti ingin mencoba meneliti mengenai penerapan prinsip perbaikan berkesinambungan dalam *total quality management* pada perusahaan perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan.

Dalam dunia perbankan kepuasan pelanggan merupakan hal utama yang harus menjadi tujuan perusahaan, maka perbaikan berkesinambungan dalam pelayanan menjadi harga mutlak yang harus dilakukan oleh perusahaan. Oleh karena itu prinsip perbaikan berkesinambungan dalam *Total Quality Management* sangat perlu diterapkan dalam dunia perbankan karena dapat memberikan manfaat yang pada akhirnya akan meningkatkan laba perusahaan dan mampu bersaing dengan perusahaan sejenis.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM.Yamin Fenomena yang sering terjadi adalah masih adanya keluhan konsumen atas produk atau jasa yang ditawarkan. Terjadinya kegagalan ini kemungkinan disebabkan oleh masih belum efektifnya penerapan *Total Quality Management*, atas dasar ini peneliti merasa perlu untuk menilai Penerapan perbaikan berkesinambungan yang diterapkan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM.Yamin .

Dengan konsep *Total Quality Management* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM.Yamin melakukan perbaikan terus – menerus yang diterapkan di setiap level operasi. Perbaikan terus menerus yang dilakukan dengan melakukan pemantauan terhadap kualitas produk dan jasa di setiap level operasi.

Berdasarkan deskripsi dan uraian di atas maka dilakukan penelitian terhadap **“Penerapan Prinsip Perbaikan Berkesinambungan Total Quality Management Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM Yamin Medan”**.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan pemaparan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Apakah penerapan prinsip perbaikan berkesinambungan dapat meningkatkan mutu/nilai dan pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM Yamin Medan ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas tujuan penelitian ini adalah “Untuk mendapatkan bukti nyata tentang penerapan prinsip perbaikan berkesinambungan dalam meningkatkan mutu/nilai dan pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit HM Yamin Medan”.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti, perusahaan, pembaca dan institusi.

1. Bagi peneliti

Bagi peneliti hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu, khususnya dalam bidang pendekatan tentang penerapan prinsip perbaikan berkesinambungan dalam dunia perbankan.

2. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan memberikan tambahan informasi yang bermanfaat sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kinerja perusahaan agar lebih produktif, efektif dan efisien.

3. Bagi pembaca

Bagi pembaca untuk membantu para pembaca apabila kesulitan didalam menyelesaikan suatu masalah dalam bidang akuntansi manajemen tentunya yang berkaitan dengan prinsip perbaikan berkesinambungan.