

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada umumnya setiap pelaku bisnis dalam bidang pelayanan akan memberikan perhatian penuh terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang prima diharapkan mampu menjaga konsumen untuk tetap loyal terhadap pelaku bisnis. Dengan memberikan perhatian penuh dan memberikan kualitas yang sesuai atau melebihi ekspektasi keinginan konsumen diharapkan bisa terpenuhinya kepuasan pelanggan (Sasongko, 2013:1).

PT BIC merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia dan pengelola kawasan industri di kota Batam yang lebih dikenal dengan nama Kawasan Industri Batamindo (KIB). Di kawasan industri ini terdapat berbagai berbagai macam gedung industri dan fasilitas yang menunjang suatu kegiatan industri, seperti ketersediaan listrik, air, penampungan limbah dan keamanan yang dikelola secara mandiri.

PT. BIC juga mempunyai dan mengelola area komersial, salah satu area komersial itu adalah Plaza Batamindo yang berfungsi sebagai pusat perbelanjaan di Kawasan Industri Batamindo. Plaza Batamindo sendiri terdiri dari kios – kios yang disewakan kepada penyewa untuk menjalankan usahanya. Para penyewa menjual berbagai keperluan kebutuhan sehari-hari seperti makanan, baju, sepatu, tas, mini market dan berbagai kebutuhan lainnya

Pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 penyewa di Plaza Batamindo mengalami penurunan jumlah penyewa yang sangat signifikan yaitu dari 154

penyewa menjadi 90 penyewa. Beberapa penyebab berkurangnya jumlah penyewa tersebut adalah harga sewa dan listrik yang mahal, perawatan gedung yang tidak maksimal dan pelayanan serta respon yang lambat. Faktor keluhan tersebut mengakibatkan berkurangnya tingkat kepuasan para penyewa yang berdampak pada beberapa penyewa mengakhiri kontrak sewa dan pindah usaha ke tempat kompetitor.

Berdasarkan latar belakang permasalahan itu perlu adanya analisis, solusi dan tindakan pasti yang harus dilakukan sehingga PT. BIC mampu memberikan pelayanan prima sesuai dan melebihi ekspektasi penyewa. Dengan solusi dan tindakan yang tepat diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan (Sukardi, 2016:3).

Peneliti merujuk kembali kepada ISO 9001: 2015 yang merupakan kebijakan manajemen mutu PT BIC untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Peneliti melakukan pendekatan untuk mengatasi permasalahan ini yaitu dengan menggunakan metode *TQM (Total Quality Management)* agar penerapan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan PT. BIC.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yaitu menurunnya tingkat kepuasan penyewa yang berakibat berkurangnya jumlah penyewa dikarenakan rendahnya kepuasan pelanggan. Adapun hal tersebut disebabkan oleh harga sewa kios dan listrik yang mahal,

perawatan gedung yang tidak maksimal, serta respon dan pelayanan yang kurang prima.

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya di lakukan pada Plaza Batamindo
2. Kriteria yang akan dianalisis berdasarkan 7 kriteria TQM
3. Menganalisa pengaruh penerapan TQM terhadap kualitas pelayanan dengan metode survei
4. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan berdasarkan 5 indikator kualitas pelayanan

### **1.4 Rumusan Masalah**

Untuk memperjelas permasalahan yang diteliti, penulis merumuskan permasalahan yang dianalisa pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh penerapan TQM terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengukur pengaruh penerapan TQM terhadap peningkatan kualitas pelayanan PT BIC.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan dan pemantapan teori tentang perhitungan korelasi antara TQM dengan Kepuasan Pelanggan.
2. Pengembangan konsep dan analisis tentang TQM yang akan diterapkan di PT . BIC untuk mencapai visi dan misi perusahaan

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Objek Penelitian  
Sebagai landasan dalam menentukan SOP untuk semua kegiatan operasional yang dilakukan oleh PT. BIC
2. Bagi Universitas Putera Batam  
Sebagai bahan pembelajaran dan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan metode TQM.