

BAB II

TINJAUAN PUSAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Definisi *Total Quality Management (TQM)*

TQM merupakan sebuah sistem manajemen yang memfokuskan kepada kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Kumentas, 2013:1). Dalam menciptakan kepuasan pelanggan maka diperlukannya kerjasama seluruh yang terlibat dalam organisasi perusahaan agar mampu mencapai visi dan misi perusahaan (Bari, Fanchen, & Baloch, 2016:3). Menurut Tjiptono & Anastasia (2011: 4) *Total Quality Managemen* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan berkesinambungan atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Total Quality Managemen merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan dan menciptakan sistem demi peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Terdapat 4 prinsip utama dalam *Total Quality Management* (Dauhan, 2013:6).

1. Kepuasan pelanggan

Dalam TQM, Pelanggan internal dan eksternal adalah penentu kualitas produk atau jasa. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk yang disampaikan kepada mereka. Dan pelanggan internal menentukan

kualitas manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.(Tjiptono et al., 2011:101)

2. Respek terhadap karyawan

Karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai sehingga harus diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dalam berpartisipasi dalam mengambil keputusan (Tjiptono et al., 2011:128)

3. Manajemen berdasarkan fakta

Setiap keputusan harus diambil berdasarkan data dan fakta bukan berdasarkan perasaan atau anggapan. Data ini bertujuan untuk membantu manajemen dalam menentukan prioritas. Dan data mampu digunakan untuk memperdiksikan setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan (Munizu, 2005:187).

4. Perbaikan berkesinambungan

Perlu adanya proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan yang terdiri dari PDCA (*Plant, Do, Check, Action*) dan melakukan tindakan korektif atas tindakan dan keputusan yang diambil (Hartantyo, Hutomo Tri & Hendayani, 2015:1).

Menurut Bapak Yeremia R Damanik selaku Senior Marketing *Commercial Property Department* PT BIC mengatakan terdapat tujuh prinsip manajemen mutu pada sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 yang digunakan

untuk memimpin organisasi kearah perbaikan kinerja. Tujuh prinsip tersebut adalah :

1. Fokus pada pelanggan

Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan, oleh karena itu perusahaan atau organisasi harus memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan baik dimasa sekarang maupun masa yang akan datang. Organisasi yang baik adalah organisasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melebihi dari harapan pelanggan (Tjiptono et al., 2011:99).

2. Kepemimpinan

Pemimpin perusahaan atau organisasi harus mampu menciptakan visi, dan mampu mewujudkan visi tersebut menjadi kenyataan. Pemimpin harus menarik orang lain untuk mewujudkan visi organisasi (Tjiptono et al., 2011:151).

3. Keterlibatan semua karyawan

Keterlibatan seluruh karyawan dalam organisasi adalah dasar penting dalam penerapan TQM. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat yaitu pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan tewujudnya keputusan yang baik, rencana yang baik, dan perbaikan yang lebih efektif. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan yang akan diambil untuk dilaksanakan (Tjiptono et al., 2011:127).

4. Pendekatan Proses

Proses didalam ISO 9001 : 2015 di definisikan “ suatu keputusan strategis bagi suatu organisasi yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pembangunan berkelanjutan”.

Pendekatan proses merupakan sebuah indikasi yang sistematis dalam pengelolaan proses yang mempengaruhi setiap proses.

5. Manajemen berdasarkan pendekatan sistem

Pendekatan sistem pada manajemen didefinisikan sebagai identifikasi pemahaman dan pengelolaan sistem dari proses yang saling berkaitan untuk mencapai peningkatan sasaran perusahaan secara efektif dan efisien (Tjiptono et al., 2011:268)

6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses – proses tertentu didalam suatu sistem. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus demi peningkatan kualitas.(Tjiptono et al., 2011:262)

7. Pengambilan keputusan berdasarkan fakta

Pengambilan keputusan yang efektif harus berdasarkan analisis data dan informasi (Lahindah, 2016:156). Langkah – langkah yang digunakan dalam penerapan prinsip ini adalah :

- a. Melakukan pengambilan dan pengujian data serta informasi yang berhubungan dengan sasaran.
- b. Memasitikan data tersaji secara akurat, dapat dipercaya dan mudah untuk diakses.
- c. Menganalisis data dan informasi dengan menggunakan metode yang benar.
- d. Memahami penggunaan teknik statistik.

2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kegiatan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa (Sasongko, 2013:2). Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan konsumen perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai (Tambunan, 2014:556).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas kualitas tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Tjiptono et al., 2011:64). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas jasa (Sasongko, 2013).

1. Bukti Langsung (*Tengibles*)

Melibuti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan dijanjikan dengan langsung dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan tanggung jawab.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang harus dimiliki oleh staff. Bebas dari bahaya dan resiko serta sifat ragu – ragu

5. Empati (*Empathy*)

Kepedulian dan rasa perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan untuk memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Lowing *et. al* (2014) melakukan penelitian tentang Total Quality Management Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado. Dalam penelitiannya Seiby dkk (2014) menggunakan metode analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian tersebut Seiby dkk (2014) menyimpulkan penerapan TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero).

Lempoy (2013) dalam penelitiannya mengenai Penerapan (TQM) Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektifitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisi

deskriptif. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Penerapan TQM berpengaruh terhadap efisiensi biaya di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.

Kumentas (2013) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan Terhadap Kinerja PT. Pos Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah hasil koefisien korelasi antara pengaruh independen terhadap variabel dependen adalah sedang.

Kamath & Rodrigues (2016) dalam penelitiannya mengenai *Simultaneous consideration of TQM and TPM influence on production performance: A case study on multicolor offset machine using SD Model*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Casual loops diagrams dan metode regresi sederhana dengan pendekatan sistem analisis kualitatif. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada peningkatan yang signifikan dalam persentase kualitas setelah peningkatan gabungan TPM dan TQM.

Adrianatisca, Cornu, Diaconu, & Dan (2015) dalam penelitiannya mengenai *Diagnosis, risk and efficiency in the implementation of TQM in small and medium enterprises*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode statistika regresi berganda. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang erat antara penerapan TQM dengan resiko dan efisiensi usaha UKM.

2.3 Perumusan Hipotesis

Kemampuan sebuah perusahaan untuk bersaing ditunjukkan oleh keunggulan bersaing yang perusahaan miliki. Cara pengelolaan perusahaan maupun pelayanan mulai mendapat perhatian besar dari perusahaan. Berbagai upaya dilakukan perusahaan untuk selalu memperbaiki sistem secara berkesinambungan demi terciptanya kualitas pelayanan yang prima (Adrianatisca et al., 2015:218).

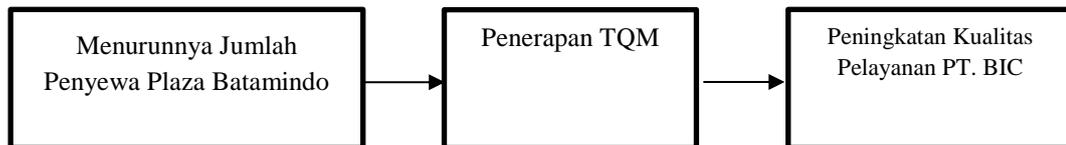
Total Quality Management merupakan contoh metode yang banyak digunakan oleh perusahaan. Berbagai artikel menyinggung keterkaitan metode TQM terhadap kinerja dan kualitas perusahaan (Mahmud & Faiz, 2014:218). Dengan menggunakan pendekatan metode TQM diharapkan perusahaan mampu menjaga komitmen terhadap kualitas disetiap aspek kegiatan perusahaan. Berdasarkan pemikiran diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H0 : Penerapan *Total Quality Management* tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan PT. BIC.

H1 : Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan PT. BIC.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran bertujuan untuk mempermudah suatu proses penelitian pengaruh penerapan TQM terhadap peningkatan kualitas pelayanan PT BIC.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran