

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam daya saing ekonomi, karena pelayanan hampir digunakan dalam segala interaksi ekonomi baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, meningkatnya intensitas kompetisi global dan domestik, berubahnya preferensi dan perilaku pelanggan, serta revolusi teknologi informasi merupakan sebagian diantara sekian banyak faktor yang mendorong organisasi bisnis dan non bisnis untuk meng-alihkan fokusnya ke arah *customer oriented*, membuat konsumen semakin sadar nilai (*value conscious*) dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Keadaan yang seperti demikian tentu saja berdampak kepada persaingan yang semakin ketat, untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan seperti itu perusahaan harus menciptakan *value* bagi konsumen dalam bentuk produk dan jasa serta pelayanan berkualitas, sehingga perusahaan juga memperoleh *value*.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan masalah antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Bagi perusahaan jasa pada umumnya, pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen adalah yang terbaik dengan harapan terciptanya kepuasan konsumen (Assegaff, 2009). Perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik untuk memenuhi

kepuasan pelanggan, dan membawa mayoritas perusahaan menuju perubahan perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan yang efektif dan efisien tanpa mengurangi kualitas yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas dapat diperoleh apabila terdapat tangibles atau bukti langsung, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan, dan *empaty* (Parasuraman dkk, 1998).

Untuk mendapatkan kualitas yang optimal, salah satu yang sering digunakan perusahaan adalah dengan menggunakan TQM sebagai strategi inovasi bersaing. Alasannya adalah cara pendekatan yang dipakai oleh TQM dengan pendekatan pendekatan lain dalam menjalankan usaha. Pendekatan yang dimiliki TQM adalah komponen komponen dari TQM itu sendiri, salah satunya yaitu perbaikan system secara berkesinambungan atau perbaikan secara terus menerus untuk mendapatkan kualitas yang optimal seperti yang diharakan oleh konsumen. Tak terkecuali bagi pelayanan, untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang optimal dibutuhkan inovasi atau perbaikan secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan konsumen.

Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakin bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk meghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan cara menerapkan TQM (Fandy Tjiptono, 2002). TQM sering digunakan oleh

perusahaan karena memiliki karakteristik yang terfokus pada kualitas dan kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh struktur perusahaan. TQM merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Selama beberapa tahun terakhir banyak penelitian mengenai TQM dari berbagai macam aspek dikarenakan banyak perusahaan yang telah menerapkan TQM seperti penelitian yang dilakukan oleh Arif Mohammad Arshad (2015) yang membuktikan bahwa TQM memiliki pengaruh dan dampak positif yang kuat terhadap kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan. Namun, disisi yang lain terdapat penelitian yang dilakukan oleh Nastiti Mintje (2013) mengatakan bahwa masih terdapat pengaruh yang tidak signifikan dan menunjukkan kinerja yang kurang baik dari TQM terhadap kinerja manajerial.

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kurang berhasilnya TQM ketika diterapkan oleh perusahaan, diantaranya: pertama, delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior. Inisiatif upaya perbaikan kualitas secara berkesinambungan sepatutnya dimulai dari pihak manajemen dimana mereka harus terlibat secara langsung dalam pelaksanaannya. Bila tanggung jawab tersebut didelegasikan kepada pihak lain (misalnya kepada para pakar yang digaji) maka peluang terjadinya kegagalan sangat besar. Kedua, kurangnya pemahaman terhadap peran masing masing baik dari karyawan dan penyelia serta tidak adanya perubahan budaya pada perusahaan sehingga kurang berhasilnya kerjasama tim dan mengakibatkan timbulnya masalah baru bukan

pemecahan masalah. Ketiga, organisasi yang mengembangkan inisiatif kualitas tanpa secara bersamaan mengembangkan rencana untuk menyatukannya kedalam seluruh elemen organisasi (misalnya operasi, pemasaran dll). Seharusnya pengembangan inisiatif tersebut juga melibatkan para manajer, serikat pekerja, pemasok dan bidang lainnya, karena usaha meliputi pemikiran mengenai struktur, penghargaan, pengembangan keterampilan, pendidikan dan kesadaran. Keempat, penerapan konsep yang tidak tepat pada situasi dan kondisi perusahaan. Kelima, perusahaan menginginkan perubahan yang cepat pada karyawan hal tersebut merupakan hal yang tidak realistis dikarenakan peningkatan kualitas memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan criteria yang diinginkan. Keenam, tidak adanya sasaran dan tujuan yang jelas pada perusahaan sehingga mengakibatkan ketidak tahuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya (Fandy Tjiptono, 2002).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) TERHADAP PRAKTEK INOVASI PELAYANAN DAN KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN JASA di INDONESIA”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada penerapan TQM terhadap proses inovasi pelayanan ?

2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada penerapan TQM terhadap kualitas pelayanan ?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada penerapan TQM terhadap produk inovasi pelayanan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji secara empiris pengaruh penerapan TQM terhadap proses inovasi pelayanan
2. Menguji secara empiris pengaruh penerapan TQM terhadap kualitas pelayanan
3. Menguji secara empiris pengaruh penerapan TQM terhadap produk inovasi pelayanan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberi bukti empiris bahwa ada perbedaan pada kualitas pelayanan sebelum dan sesudah TQM diterapkan pada inovasi pelayanan
2. Sebagai referensi bagi perusahaan yang akan melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas pada pelayanan perusahaan.
3. Sebagai informasi bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah TQM dipraktek kan pada inovasi pelayanan pada perusahaan.