

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kondisi persaingan bisnis saat ini yang semakin ketat, dikarenakan adanya kemajuan teknologi dan informasi. Persaingan yang sangat ketat ini memaksa perusahaan harus mampu memanfaatkan dan mengelola sumber daya yang ada sebaik mungkin agar dapat bersaing. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management*, karena *Total Quality Management* merupakan suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Gaspersz, 2011).

Menurut Goetsch dan davis (1994), *Total Quality Management* dapat meningkatkan kinerja perusahaan, antara lain dengan cara fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Penerapan TQM membutuhkan komitmen yang kuat dalam melakukan perbaikan secara terus-menerus atas proses, sumber daya manusia dan modal yang tersedia, dalam upaya untuk dapat bersaing, unggul dalam persaingan global, dan meningkatkan kinerja perusahaan.

Kinerja operasional menurut Handoko (2010) adalah pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi. Kinerja operasional dapat diukur dengan menggunakan pengukuran seperti pangsa pasar (market share), peluncuran produk baru, kualitas produk/jasa, efektivitas pemasaran, dan kepuasan pelanggan (Carton dan Hofer, 2006).

Kualitas menjadi salah satu kunci memenangkan persaingan global saat ini. Kualitas di definisikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik produk atau jasa yang sesuai dengan kemampuannya memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan. Konsumen seringkali mengedepankan kualitas di atas variabel-variabel lain. Hal ini berarti setiap perusahaan harus mampu menghasilkan produk atau jasa yang semakin berkualitas tinggi (*better quality*), dengan biaya produksi yang ditekan serendah mungkin (*lower cost*), dengan harga produk atau jasa yang layak (*reasonable price*), memiliki keunggulan terhadap mutu yang diminta (*quality in demand*), kegiatan promosi yang lebih efektif (*more effective*), serta proses pendistribusian produk atau jasa yang semakin cepat kepada pelanggannya.

Upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas, produktivitas, efisiensi dan efektivitas perlu dilakukan secara terencana dan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan, agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar. Maka seorang manajer perusahaan harus lebih bisa meningkatkan kinerja semua unsur yang terkait dalam perusahaan, agar semua kegiatan perusahaan yang telah direncanakan dapat tercapai. Dimulai dari *cleaning service*, satpam, karyawan, sampai pimpinan harus memiliki kinerja

yang baik. Sehingga dengan begitu semua unsur yang terkait dalam perusahaan tersebut akan menghasilkan suatu sistem kerja yang harmonis. Maka dengan keharmonisan tersebut tujuan perusahaan untuk mendapatkan hasil akan tercapai sehingga menghasilkan kinerja perusahaan yang baik.

Meningkatkan kinerja operasional dapat dilakukan menggunakan *Total Quality Management* atau manajemen kualitas secara total. Pada perusahaan jasa, kualitas adalah yang diutamakan, sehingga *Total Quality Management* merupakan metode yang cocok untuk meningkatkan kinerja pada perusahaan jasa. Hal ini dapat ditunjang oleh penelitian (Muhammad Ismail Mubarak. 2018) yang menyatakan bahwa *Total Quality Management* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional Pada Industri Rumah Tangga Olahan Pangan di Kota Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi TQM di perusahaan, maka kinerja operasional akan semakin meningkat, khususnya rumah tangga olahan pangan.

Total Quality Management (TQM) dapat dipilih sebagai salah satu metode pengendalian mutu untuk memenuhi kebutuhan (needs) dan keinginan (wants) konsumen. TQM adalah suatu sistem manajemen yang berorientasi pada pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. TQM dapat diartikan juga sebagai teknik dimana manager mengembangkan kebijakan – kebijakan dan praktik – praktik untuk meyakinkan bahwa jasa perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan. Tujuan dari TQM adalah untuk perbaikan mutu produk, jasa dan proses, dimana mutu tersebut

diperoleh dengan tingkat biaya yang paling ekonomis, yang akan berpengaruh pada produktivitas, kepuasan konsumen, pencapaian laba dan kinerja operasional.

Dalam praktiknya salah satu tujuan dari TQM adalah memfokuskan terhadap pelanggan, sehingga menghitung besarnya TQM dapat diukur menggunakan rumus perspektif pelanggan yaitu dengan *Customer Acquisition* (akuisisi pelanggan) yaitu dimana pengukuran ini mengukur tingkat suatu bisnis dalam memperoleh pelanggan atau memenangkan bisnis baru. Sehingga nilai besarnya TQM dapat diketahui dengan rumus perspektif pelanggan tersebut. TQM sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu perusahaan. Semakin meningkatnya TQM maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan karena TQM ini berfokus terhadap meningkatkan kualitas dan pelanggan dengan pelayanan prima terhadap pelanggan. Apabila kualitas semakin baik maka pelanggan akan meningkat dan hal itu akan meningkatkan penjualan sehingga meningkatkan laba pula yang akhirnya menggambarkan kinerja perusahaan yang baik.

Seiring dengan berkembangnya zaman, saat ini bisnis di bidang jasa pengiriman selalu mengalami peningkatan. Pertumbuhan bisnis jasa pengiriman sebagian besar sudah dikenal nama-nama seperti TIKI, ESL, JNE, Shopee Ekspres serta perusahaan yang sudah lama sekali mengurus jasa pengiriman mulai surat sampai dengan paket barang yang merupakan satu-satunya perusahaan BUMN yaitu Pos Indonesia (Purwanti, 2008). Dikutip dari (Awal, 2012) Jasa pengiriman barang, memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran perekonomian nasional. Pentingnya jasa pengiriman tercermin pada sarana dalam menunjang distribusi dan transportasi, sehingga dapat memperlancar arus barang.

Usaha jasa pengiriman banyak ditemui di Kota Tasikmalaya. Banyak kendala yang terjadi pada usaha jasa pengiriman di Tasikmalaya, sejauh ini penerapan *Total Quality Management* usaha jasa pengiriman masih butuh perbaikan secara terus menerus. Usaha jasa pengiriman di Tasikmalaya belum mampu memberikan jasa yang berkualitas sesuai dengan harapan konsumen, dimana jasa yang berkualitas ini didapat dari berbagai aspek, diantaranya yaitu, karyawan yang berkompeten dalam melakukan proses pelayanan, pemilihan bahan untuk pengepakan, dan proses pengiriman yang harus sesuai standart yang diperlukan. Hal ini terbukti dengan beberapa keluhan yang disampaikan oleh konsumen melalui *google review*. Berikut ini merupakan beberapa ulasan dari konsumen jasa pengiriman di Tasikmalaya yang diambil dari *Google Review* yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Ulasan Konsumen

No	Nama	Ulasan Konsumen	Nama Jasa Ekspedisi
1	2	3	4
1	Nur Manah	Klo suruh ambil di tempat gak sah buka jasa pengiriman lagi. Setiap paket COD pasti aja gak di kirim... Tidak professional	JNE
2	Sri Wahyuni	Paket nya ga tau kemana dari pagi sampe magrib dalam perjalanan, ga nyampe nyampe	J & T Ekspres
3	<u>Rizel Afandi</u>	Pos paket udah nyampe di tasik 3 hari ke belakang sampe skrg belum ada yang ngantar juga. Pantesan kurang peminatnya pikir2 lagi deh kalian yang mau pengiriman pake pos. Mending mahalannya dikit tapi jelas alurnya daripada murah tapi gk jelas.	Pos Indonesia

1	2	3	4
4	Ujang Epun	Tolong di bantu dong, saya terima paket dari jakarta, tujuan tasik Kota. Udh 5 hari belum sampai, dan ternyata salah alamat jadi ke jurusan cikalong. Dan kurir nya pun tak ada nelpon Tolong di bantu dong, saya udh datengin Kantor nya, dan katanya tunggu kurir nelpon aja. Aneh bgt kurir tak mau telpon, di bikin kecewa ini saya	Tiki
5	Saya Nomorsatu305	Saya penjual shopee. Sudah berkali kali minta request pick up paket susah nya minta ampun. Di oper oper ke sana sini petugas pick up nya ga ada yang ambil paket. Lebih baik nonaktifkan saja jasa pengiriman sicepat. Ga kepake	Sicepat
6	Dadang Hidayat	kirim barang makanan pake jasa kirim ini lama.pas nympe basi.itu juga paketnya malah dititipin ke jasa kirim yg lain	Ninja Ekspress
7	<u>Stephanie</u> <u>Widjaya</u>	Kapok banget pake Indah Logistik. Barang didiemin dulu seminggu sebelum diproses kirim ke Balikpapan. Udah sampe Balikpapan pun ngga langsung dianterin ke customer. Dikomplain malah dibilang namanya pengiriman laut kan murah, kalo mau cepet pake pesawat aja, padahal saya customer dan ketika komplain responnya seperti itu. Kecewa banget. Jangan pernah pake Indah Logistik lagi, better pake ekspedisi lain. Sangat sangat tidak recommended untuk jasa dan servicenya	Indah Logistik
8	<u>Sahrulcall177</u> <u>Sahrul</u>	sama juga, udah 3 hari bahkan bisa nyampe 1 minggu di logistik tasik lama bnrrr	Lazada Ekspress
9	Perdana Food	Ini memang ekspedisi termurah. Tapi untuk pelayanan sangat sangat buruk. Setiap di tanyakan apapun. Jawabnya selalu tidak mengenakan. Tolong donk diperbaiki. Jangan seenaknya. Kita memang butuh jasanya. Tapi kita juga butuh pelayanannya yang memuaskan. Apalgi sebagai adminnya	Dakota Cargo

1	2	3	4
10	<u>Aubameyang</u> <u>Origins</u>	Parah Kurir tidak ada jemputan. Udah 2 hari pelanggan saya ngamuk karena gak dikirim. Saya udah menonaktifkan Shopee Express di toko Shopee saya	Shopee Ekspres

Sumber : Google Viewer 2021

Keluhan-keluhan yang diajukan tersebut terkait dengan *Total Quality Management* pada usaha jasa pengiriman yaitu masalah pelayanan jasa terhadap pelanggan, penanganan masalah yang berbelit-belit. Perusahaan jasa pengiriman di Tasikmalaya kebanyakan hanya melakukan proses pengiriman asal-asalan atau yang penting barang sampai ke tangan penerima tanpa memperhatikan kondisi barang. Perusahaan seringkali mengabaikan proses pengiriman seperti keterlambatan waktu pengiriman dan barang yang diterima tidak sesuai yang diharapkan, misal ada barang yang pecah (Esmet, 2017).

Jika permasalahan diatas tidak mampu diatasi oleh pihak jasa pengiriman di Tasikmalaya dengan cepat, maka perusahaan akan terus menerus kesulitan dalam memberikan jasa yang berkualitas. Hal ini dapat mempengaruhi loyalitas konsumen yang pernah menggunakan jasa pengiriman di Tasikmalaya. Ketika harapan konsumen akan kualitas jasa pengiriman tinggi namun pihak jasa pengiriman tidak mampu memberikannya, maka konsumen dapat berpindah ke jasa pengiriman yang mampu memberikan apa yang mereka harapkan.

Usaha jasa pengiriman perlu melaksanakan TQM agar dapat memberikan kualitas yang konsumen harapkan. Karena sesuai konsep pemikiran TQM, tujuan perusahaan adalah memahami dan fokus terhadap konsumen. Usaha jasa pengiriman di Tasikmalaya harus dapat menerapkan *Total Quality Management* untuk dapat mengarahkan jalannya tujuan yang ingin dicapai dalam meningkatkan

kinerja perusahaan, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam memenangkan persaingan. Dengan mengimplementasikan *Total Quality Management* yang baik maka diharapkan usaha jasa pengiriman yang ada di Tasikmalaya bisa selalu menjadi pilihan konsumen dan dapat memenangkan persaingan.

Berdasarkan latar belakang diatas dan pentingnya usaha jasa pengiriman dalam mengimplementasikan *total quality management* yang baik, maka peneliti mengambil judul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian maka identifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Total Quality Management (Leadership, Strategic Planning, Customer Focus, Information & Analysis, People Management, Process Managemet)* dan Kineja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.
2. Bagaimana Pengaruh *Leadership* Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.
3. Bagaimana Pengaruh *Strategic Planning* Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.
4. Bagaimana Pengaruh *Customer Focus* Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.
5. Bagaimana Pengaruh *Information & Analysis* Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.

6. Bagaimana Pengaruh *People Management* Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya
7. Bagaimana Pengaruh *Process Management* Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya
8. Bagaimana Pengaruh *Total Quality Management (Leadership, Strategic Planning, Customer Focus, Information & Analysis, People Management, Process Management)* Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakan penelitian ini Untuk Mengetahui dan Menganalisa:

1. *Total Quality Management (Leadership, Strategic Planning, Customer Focus, Information & Analysis, People Management, Process Management)* dan Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.
2. Pengaruh *Leadership* Secara Parsial Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.
3. Pengaruh *Strategic Planning* Secara Parsial Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.
4. Pengaruh *Customer Focus* Secara Parsial Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.
5. Pengaruh *Information & Analysis* Secara Parsial Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.

6. Pengaruh *People Management* Terhadap Secara Parsial Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya
7. Pengaruh *Process Management* Secara Parsial Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.
8. Pengaruh *Total Quality Management (Leadership, Strategic Planning, Customer Focus, Information & Analysis, People Management, Process Management)* Secara Simultan Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu

a) Manajemen Operasional

Bagi pengembangan ilmu manajemen operasional kegunaan penelitian ini adalah sebagai wahana pembelajaran terutama bagi para mahasiswa sebagai dasar pembandingan dalam rangka melakukan penelitian lebih lanjut pada bidang ini, serta bagi pihak yang memerlukan referensi yang terkait dengan isi penelitian ini, baik itu sebagai bahan bacaan atau sebagai literatur.

1.4.2 Guna Laksana

a) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai *Total Quality Management* serta pengaruhnya terhadap Kinerja Operasional Jasa.

b) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi yang bersifat positif sebagai bahan masukan dalam menentukan tindakan dan langkah-langkah selanjutnya yang harus diambil untuk peningkatan serta perbaikan pada kegiatan perusahaan jasa.

c) Bagi Pihak Luar

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi yang bermanfaat dan masukan sesuai kebutuhan dalam penyelesaian masalah yang sama.

1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Wilayah Tasikmalaya diantaranya JNE, J & T Ekspres, Pos Indonesia, Tiki, Sicepat, Ninja Ekspres, Indah Logistik, Lazada Ekspres, Lion Parcel Tasikmalaya, Dakota Cargo, Paxel dan Shopee Ekspres.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan selama 12 bulan, yaitu dari bulan September 2021 sampai bulan September 2022. Adapun tabel pelaksanaan penelitian dapat dilihat pada lampiran 1 pada halaman 117.