

**ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
DI PT PLN [Persero] APJ SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

Like Puspita Rochma
B 100 050 358

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, dunia bisnis mengalami persaingan yang semakin ketat yang diimbangi dengan perkembangan alat-alat teknologi yang semakin canggih sehingga mempermudah setiap perusahaan untuk meningkatkan kinerja usahanya untuk mencapai tujuannya yaitu mendapatkan laba yang semaksimal mungkin dengan pengorbanan seminimal mungkin. Mencapai tujuan dari setiap perusahaan yang bersaing tersebut tidaklah mudah, semuanya pasti mempunyai strategi-strategi khusus untuk memenangkan persaingan bisnis. Persaingan memang sangat diperlukan di segala bidang, karena dengan adanya persaingan akan semakin termotivasi dalam diri setiap individu untuk memacu dirinya untuk meningkatkan kualitas diri sehingga dirinya mampu untuk berlomba-lomba atau bersaing dengan siapa saja.

Demikian halnya dengan sebuah lembaga usaha seperti halnya BUMN yang secara operasional telah dikelola oleh negara akan tetapi dalam perkembangannya tidak hanya cukup berfungsi sebagai penyedia produk maupun jasa bagi masyarakat akan tetapi dituntut untuk mengedepankan kualitas dalam proses manajerialnya dan proses pelayanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat sebagai konsumen akan merasa terpuaskan. Dalam kaitannya dengan persoalan kualitas ini, sekarang telah berkembang

sebuah pendekatan, khususnya dalam proses manajerial, yaitu apa yang disebut *Total Quality Manajemen* (TQM).

Total Quality Management adalah suatu pendekatan manajemen yang menempatkan mutu sebagai strategi usaha, dengan cara melibatkan seluruh anggota organisasi dalam upaya peningkatan mutu secara berkesinambungan dan sepenuhnya berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Total Quality Management (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis, yang berupaya untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. TQM merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya. Sukses tidaknya implementasi TQM sangat ditentukan oleh kompetensi SDM perusahaan untuk merealisasikannya. Penerapan manajemen sumber daya manusia tidak berdiri sendiri tetapi terikat dengan paket TQM dan harus selaras dengan perubahan proses. Proses kerja yang lebih efektif dan efisien, diikuti oleh sumber daya manusia yang berkompoten dengan loyalitas dan daya juang yang tinggi, akan menghasilkan peningkatan kinerja yang berujung pada kepuasan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi *Total Quality Management* di PT PLN [Persero] APJ SURAKARTA yang terdiri atas variabel independen fokus pada konsumen, perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, pelatihan, pemberdayaan karyawan,

perbandingan kinerja terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, maka dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel-variabel dalam implementasi *Total Quality Management* yang terdiri dari: fokus pada konsumen, perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, pelatihan, dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan?
2. Apakah variabel-variabel dalam implementasi *Total Quality Management* yang terdiri dari: fokus pada konsumen, perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, pelatihan, dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel dalam implementasi *Total Quality Management* di PT PLN [Persero] APJ SURAKARTA yang terdiri dari: fokus pada konsumen, perbaikan berkelanjutan, komitmen

manajemen, pelatihan, dan pemberdayaan karyawan terhadap kualitas pelayanan.

2. Untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel dalam implementasi *Total Quality Management* di PT PLN [Persero] APJ SURAKARTA yang terdiri dari: fokus pada konsumen, perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, pelatihan, dan pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian sebelumnya mengenai sejauh mana perusahaan mengimplementasikan *Total Quality Management* yang terdiri dari variabel independen: fokus pada konsumen, perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, pelatihan, dan pemberdayaan karyawan akan berpengaruh terhadap variabel dependen: kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Secara Praktis

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam mengevaluasi tingkat pelayanan kepada pelanggan, mengenai apakah implementasi *Total Quality Management* yang telah dijalankan sudah tepat sasaran atau perlu melakukan evaluasi lebih lanjut.

3. Secara Metodologi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kajian bagi penelitian sejenis.

B. Sistematika Penulisan Skripsi

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan diuraikan landasan teori yang terdiri dari definisi dan arti penting kualitas, evolusi TQM, pengertian *Total Quality Management*, kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan .

Bab III : Metodologi Penelitian

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kerangka pemikiran, pengajuan hipotesis, metode penelitian, sumber data, definisi variabel, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel dan teknik analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Analisis Data

Pada bagian ini diuraikan gambaran mengenai PT PLN [Persero] APJ SURAKARTA, serta hasil analisis data statistik dengan metode kuantitatif menggunakan *structural equation modeling*

(SEM) yang akan dapat dipakai pengukuran pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dan saran.