

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan mempunyai masing-masing kemampuan untuk dapat meningkatkan persaingan perusahaan. Untuk meningkatkan persaingan tersebut perusahaan harus melakukan berbagai usaha atau aktivitas yang dilakukan terus menerus dan terkontrol. Keunggulan persaingan dapat diperoleh apabila setiap perusahaan memiliki kemampuan untuk melakukan setiap proses dalam kegiatan bisnisnya secara baik dalam menghasilkan barang atau jasa. Dalam meningkatkan persaingan perusahaan memerlukan strategi yang handal agar barang atau jasa yang dihasilkan memiliki keunggulan dalam persaingan. Dalam meningkatkan persaingan perusahaan seringkali menghadapi suatu masalah yaitu bagaimana agar pekerjaan berjalan dengan lancar. Untuk mengatasi masalah tersebut perusahaan harus menuntut para karyawan agar bekerja dengan efisien. Dikatakan efisien jika segala sarana dan fasilitas kerja yang diperlukan bagi tercapainya tujuan relatif lebih kecil dibandingkan dengan besarnya hasil yang dicapai.

Salah satu cara yang dipakai untuk meningkatkan persaingan perusahaan yaitu dengan menerapkan *Total Quality Manajement* (TQM) dimana dasar pemikiran terletak pada konsep bahwa cara terbaik untuk meningkatkan persaingan bisnis dengan menghasilkan kualitas terbaik. Perbedaan TQM dengan pendekatan-pendekatan lain dalam menjalankan usaha adalah komponen-komponen yang ada. Menurut Nasution (2015), terdapat sepuluh komponen dalam TQM yaitu 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, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Persaingan yang ketat diantara sesama perusahaan menuntut setiap perusahaan berusaha dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerjanya masing-masing tidak hanya itu, perusahaan juga harus mampu untuk mengatasi segala kendala yang dapat menghambat perkembangan perusahaan agar tujuan perusahaan tercapai. *Total Quality Management* berorientasi kepada kepuasan

pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota karyawan, sehingga karyawan merupakan pihak yang melaksanakan proses perbaikan berkelanjutan dalam konsep *Total Quality Management*. Hasil dari proses perbaikan adalah kinerja dari karyawan yang bersangkutan. Baik buruknya kinerja karyawan tidak lepas dari persepsi karyawan mengenai proses perbaikan sesuai dengan pendekatan *Total Quality Management*. Semakin persepsi karyawan terhadap proses perbaikan tersebut baik dan maka semakin baik pula kualitas pelayanan perusahaan tersebut.

Dalam meningkatkan persaingan perusahaan harus mempunyai kualitas pelayanan yang disediakan sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang disediakan atau diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu penerapan *Total Quality Management* diharapkan bisa menghasilkan kualitas pelayanan yang baik sehingga perusahaan memenangkan dalam persaingan bisnis. PT. Hartika Alsa Gema Sangkala merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa iklan media luar ruang (*Outdoor Media Advertising*) yang terletak di Kota Bekasi. Dalam kegiatan bisnisnya perusahaan menyediakan jasa penyewaaan papan reklame (*Billboard*) yang berada di Jabodetabek, dalam kegiatan jasa penyewaan papan reklame tersebut perusahaan selalu dituntut untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan menghasilkan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin.

PT. Hartika Alsa Gema Sangkala selalu melakukan peningkatan kegiatan usahanya, akan tetapi masih saja ada pekerjaan yang berkendala untuk mewujudkan harapan tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari waktu kerja karyawan yang kurang efisien sehingga terkadang lambatnya pekerjaan terselesaikan dan tidak sejalannya antara program manajemen dengan penerapan dilapangan. Salah satu upaya agar pekerjaan dapat berjalan lancar adalah dengan cara menjalankan setiap aktivitas perusahaan. Dengan cara tersebut diharapkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan dapat dimanfaatkan dan dipergunakan sebaik-baiknya.

Dalam perbaikan mutu perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan, dalam peningkatan tersebut *Total Quality Management* diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara perbaikan berkesinambungan, kerja sama tim, dan pemberdayaan karyawan sehingga dalam mengerjakan suatu pekerjaan dapat selesai dengan cara yang tepat dan waktu yang cepat. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

dengan judul “Pengaruh Penerapan Program *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Jasa *Advertising* PT. Hartika Alsa Gema Sangkala)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka diajukan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan di PT. Hartika Alsa Gema Sangkala?
2. Apakah terdapat pengaruh kerja sama tim terhadap kualitas pelayanan di PT. Hartika Alsa Gema Sangkala?
3. Apakah terdapat pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT. Hartika Alsa Gema Sangkala?
4. Apakah terdapat pengaruh perbaikan berkesinambungan, kerja sama tim, dan pemberdayaan karyawan secara simultan terhadap kualitas pelayanan di PT. Hartika Alsa Gema Sangkala?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk menganalisis pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan di PT. Hartika Alsa Gema Sangkala.
2. Untuk menganalisis pengaruh kerja sama tim terhadap kualitas pelayanan di PT. Hartika Alsa Gema Sangkala.
3. Untuk menganalisis pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT. Hartika Alsa Gema Sangkala.
4. Untuk menganalisis pengaruh perbaikan berkesinambungan, kerja sama tim, dan pemberdayaan karyawan secara simultan terhadap kualitas pelayanan di PT. Hartika Alsa Gema Sangkala.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang terkait yaitu :

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam rangka mengelola kualitas pelayanan, sehingga dapat lebih baik lagi dalam mengelolanya.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini menjadi sumber referensi dan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan studi mengenai kualitas pelayanan.

3. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan lebih dalam lagi bagi penulis, dan bisa menjadi bahan referensi untuk mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi.

4. Bagi Komunitas Akademis

Penelitian ini dapat bermanfaat secara komunitas akademis yaitu, dapat menjadi acuan mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya atau kampus dan komunitas lain, untuk sebagai bahan referensi melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pembahasan ini.

1.5 Batasan Masalah

Karena keterbatasan biaya , waktu dan tenaga pada penulis, maka jumlah variabel yang diteliti dibatasi hanya 4 variabel saja yaitu berfokus pada variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, sedangkan penerapan *Total Quality Management* yang terdiri dari Perbaikan Berkelanjutan, Kerja Sama Tim dan Pemberdayaan Karyawan digunakan sebagai variabel independen. Untuk objek penelitian dilaksanakan di PT. Hartika Alsa Gema Sangkala beralamat di Jl. Raya Kemakmuran No 45 Marga Jaya Bekasi Selatan Kota Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, atasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi deskripsi teori yang merupakan penjabaran teori tentang Total Quality Management yang terdiri dari perbaikan berkesinambungan, kerja sama tim, pemberdayaan karyawan dan kualitas pelayanan. Selain itu, bab ini berisi ringkasan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan pengajuan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi desain penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, analisis data, model konseptual penelitian, dan operasionalisasi variabel.

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi desain profil perusahaan, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian dan saran serta implikasi manajerial dari penelitian ini.