

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. *Total Quality Management (TQM)*

Total Quality Management (TQM) Merupakan suatu konsep manajemen yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap sebuah perubahan yang ada yang ada, TQM lebih memfokuskan pada tujuan organisasi organisasi untuk melayani kebutuhan pelanggan. *Total Quality Management (TQM)* atau di Indonesia lebih dikenal dengan istilah Manajemen Mutu Terpadu (MMT) sebenarnya adalah filosofi dan budaya (kerja) organisasi (*Philosophy of management*) yang berorientasi pada kualitas. Tujuan (*goal*) yang akan dicapai dalam organisasi dengan budaya TQM adalah memenuhi atau bahkan melebihi apa yang dibutuhkan (*needs*) dan apa yang diharapkan atau diinginkan (*desire*) oleh pelanggan.¹⁰

TQM adalah sebuah organisasi sangatlah penting, karena TQM ini berfokus pada kepuasan pelanggan.

a. Pengertian *Total Quality Management (TQM)*

Total Quality Management dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya, yaitu: *Total*

¹⁰ Murni, "Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jeneponto", (Skripsi, UIN Alauddin Makasar, 2018), h.12

(Keseluruhan); *Quality* (Kualitas, keunggulan barang atau jasa); *Management* (Tindakan, cara menhandel atau pengarahan).dari ketiga kata yang dimilikinya, defenisi TQM adalah “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar melalui perbaikan berkesinambungan dan memotovasi karyawan”.¹¹

Total Quality Management (TQM) disebut juga dengan manajemen mutu terpadu atau manajemen kualitas terpadu diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang kedalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan.¹²

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada pelanggan dengan memperkenalkan perubahan manajemen secara sistematiik dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan melibatkan semua orang

¹¹ Sandhy Primadhana Islamy,”Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap kinerja Operasional Pada PT. So Good Food”, (Skripsi: Universits Islam Indonesia, 2017), h.13

¹² Fellasufah Diniyah,”Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT Muatika Kartika Samudra”, (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah,2018), h

diorganisasi dan proses bermula dari pelanggan dan berakhir pada pelanggan pula.¹³

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkesinambungan yang terfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan.

b. Prinsip *Total Quality Management*

Tjiptono & Anastasia (2009 dalam Azisa, 2018) menyatakan bahwa, *Total Quality Management* memiliki empat (4) prinsip penting, antara lain:¹⁴

¹³ Irma Yulyana, "Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Komplain Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar", (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018, h.6

¹⁴ Noor Hamid, "Total Quality Management Dalam Lembaga Bimbingan Ibadah Haji Dan Urah Studi Pada KBIHU Di Area Yogyakarta", *Jurnal Manajemen Dakwah*, 2020, 6 (2), h. 193-224

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam hal ini, makna kualitas diperluas tidak hanya sebagai kesesuaian spesifikasi tertentu, namun kualitas ditentukan oleh konsumen. Perusahaan wajib untuk mengusahakan kepuasan pelanggan dari segala sisi baik itu harga, ketepatan waktu, maupun keamanan.

Oleh karena itu Perusahaan wajib mengkoordinasikan segala aktivitas guna memuaskan konsumen. Nilai yang diberikan oleh perusahaan untuk menjamin kepuasan pelanggan sama dengan kualitas yang dihasilkan perusahaan. Maka dari itu, tingginya tingkat kepuasan pelanggan diperoleh dari tingginya nilai yang diberikan perusahaan.¹⁵

2. Menghormati orang lain

Perusahaan yang memiliki kualitas tinggi akan memandang setiap karyawan adalah individu yang bertalenta dan memiliki keahlian yang unik. Sehingga karyawan dianggap menjadi sumber daya manusia yang bervalu bagi perusahaan. Perusahaan akan memberikan kesempatan kepada setiap

¹⁵ Fellasufah Diniyah, 'Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Mustika Kartika Samudera', (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018) h. 20

karyawan untuk ikut berpartisipasi dalam mengambil keputusan.

3. Manajemen berdasarkan fakta

Semua aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan harus berdasarkan data yang valid bukan berdasarkan pada perasaan. Dalam hal ini, terdapat dua komponen utama dalam manajemen yaitu prioritas dan variasi. Prioritas menjelaskan bahwa perbaikan dapat dilakukan secara bertahap dan tidak dapat diperbaiki secara bersamaan dikarenakan terbatasnya sumber daya yang ada.¹⁶

Oleh sebab itu, manajemen dari suatu perusahaan dapat berfokus pada situasi yang vital. Sedangkan variasi merupakan cerminan dari kinerja sumber daya manusia. Data statistik menggambarkan keberagaman yang merupakan bagian dari sistem organisasi. Sehingga pihak manajemen perusahaan dapat memperkirakan hasil dari keputusan yang diambil.

4. Perbaikan berkesinambungan.

Perbaikan adalah upaya perbaikan setiap sistem karena setiap sistem produk ataupun jasa yang

¹⁶ Fellasufah Diniyah, 'Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Mustika Kartika Samudera', (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018) h. 21

diberikan perusahaan merupakan hasil dari proses-proses dalam sistem lingkungan. Setiap produk atau jasa yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat. Faktor manusia merupakan dimensi yang terpenting dalam perbaikan kualitas dan produktivitas¹⁷.

c. Unsur-Unsur *Total Quality Management*

Menurut Goetsch dan Davis, terdapat sepuluh karakteristik total quality management yaitu sebagai berikut:¹⁸

1) Fokus Pada Pelanggan

Dalam TQM baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver, pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

¹⁷Melistian, "Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indokom Samudra Persada", (Skripsi : Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, 2019), h.16

¹⁸ Nur Arifin, "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Di PT. Sukorejo Indah Textile (Sukorintex) Batang", (Skripsi: Universitas Atmajaya Yogyakarta, 2020), h.12-17

2) Obsesi terhadap kualitas

Adanya kualitas yang telah ditetapkan harus dapat membuat perusahaan memiliki keinginan untuk memenuhi atau melebihi standar yang ditentukan sebelumnya. pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, perusahaan harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaan berdasarkan perspektif.

3) Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan untuk memantau prestasi dan melaksanakan perbaikan.

4) Komitmen jangka panjang

komitmen jangka panjang TQM yang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan baik. Komitmen jangka panjang merupakan suatu

paradigma baru dalam melaksanakan bisnis sehingga dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula.

5) Kerjasama tim

Dalam perusahaan yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam perusahaan tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Sementara itu, dalam perusahaan yang menerapkan TQM kerjasama tim, Kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, Lembaga-lembaga pemerintah dan masyarakat sekitarnya.

6) Perbaikan secara berkesinambungan.

perbaikan sistem secara berkesinambungan bermanfaat untuk suatu proses didalam sebuah sistem manajemen. Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/ lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat makin meningkat.

7) Pendidikan dan pelatihan.

Program Pendidikan dan pelatihan adalah suatu faktor yang sangat penting dalam menerapkan TQM di suatu perusahaan. Oleh karena itu Pendidikan dan pelatihan bagi karyawan menjadi faktor dasar agar perusahaan dapat berkembang dan bersaing dengan perusahaan lain terutama dalam era persaingan global yang ada pada saat ini. Di masa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global.

Sedangkan dalam perusahaan yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang sangat penting, Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Suatu prinsip tentang belajar sampai akhir hayat dan tidak pandang umur harus dikedepankan. ¹⁹

¹⁹ Murni, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jeneponto", (UIN Alauuddin Makassar, 2018), h.21

8) Kebebasan yang terkendali.

kebebasan yang terkendali dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting dalam TQM. Adanya sebuah kebebasan untuk karyawan untuk terlibat dan diberdayakan perusahaan merupakan hasil dari pengendalian perusahaan yang terencana dan terlaksana dengan baik.

Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.²⁰

9) Kesatuan Tujuan

Kesatuan tujuan yang dimaksud disini adalah bagaimana “TQM” memiliki kesatuan tujuan dengan visi perusahaan sehingga dapat berjalan selaras dan

²⁰ Amin Kurniawati, “Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawangmangu”, (Skripsi: Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011), h. 20

baik. Dengan adanya kesatuan tujuan, diharapkan semua visi, misi dan tujuan perusahaan bisa diarahkan untuk tercapai. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan atau kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Keterlibatan dan pemberdayaan dari karyawan merupakan hal penting dalam penerapan strategi TQM, karena dengan karyawan terlibat aktif dan diberdayakan oleh perusahaan menciptakan suasana dimana karyawan memiliki hak untuk berpendapat dan memberikan dampak perubahan kemudian diberikan tanggung jawab oleh perusahaan untuk penerapannya.

Tujuan dari keterlibatan dan pemberdayaan karyawan adalah untuk meningkatkan kemampuan perusahaan agar dapat memberikan nilai dari pelanggan (*customer value*).

d. Manfaat *Total Quality Management*

Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk barang atau jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus

menerus terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan.²¹

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) adalah hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan. Banyak manfaat yang bisa didapat dari penerapan TQM khususnya bagi jamaah, perusahaan, dan karyawan. Dari manfaat tersebut berdasarkan sistem kerja program TQM yang berbasis perbaikan secara terus menerus atau berkelanjutan.²²

2. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Sebuah perusahaan harus mampu untuk mengetahui dan menyediakan kebutuhan dan keinginan pelanggan secara baik. Perusahaan dengan segala strateginya berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.²³

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan

²¹ Melistiani, "Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indokom Samudra Persada" (Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, 2019), h. 16

²² Annisa Utami, "Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekanbaru Hotel", (Skripsi: Universitas Islam Riau, 2022), h. 14

²³ Erry Donneli, "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Garden Gazebo Restaurant Purawisata Yogyakarta", (Skripsi: Universitas Islam Indonesia, 2018), h. 18

yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyertakan hasil perbandingan kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan.²⁴

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performance kita atau perusahaan. Perusahaan yang bergerak dibidang barang/ jasa perlu memberikan pelayanan yang maksimal untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Pada dasarnya pelanggan memiliki hak untuk memperoleh kompensasi yang terbaik atas yang telah dibayarkan.²⁵

Kepuasan adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya, hal ini merupakan konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa itu sendiri. Hal ini merupakan suatu kepuasan yang didapatkan konsumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan.²⁶

²⁴ Fellasufah Diniyah, 'Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Mustika Kartika Samudera', (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018) h. 27-28

²⁵ Al Halim R, "Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang Pada Terminal Lempake Di Kota Samarinda", (Skripsi: Universitas Mulawarman, 2021), h. 24

²⁶ Rita Kasturiani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh PT. Barokah Jaya Tour & Travel Madiun", (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2018), h.21-22

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan pelanggan terhadap sesuatu perusahaan tertentu, karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan.

Dari beragam definisi kepuasan pelanggan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi purnabeli pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelanggan lah yang menentukan kualitas suatu produk.

Pengalaman konsumen/ pelanggan yang positif sebagai respon (reaksi afektif) sangat terkait dengan niat pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Konsumen yang percaya pada penyediaan jasa atau terlibat dalam proses pembelian cenderung memilih berpartisipasi dalam rekomendasi dari mulut ke mulut

sebagai bagian dari keinginan untuk meningkatkan komitmen dari mereka sendiri.²⁷

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler mengemukakan 4 cara yang dapat dilakukan perusahaan/organisasi untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.²⁸

a. Sistem Kritik Dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriental*) perlu memberikan kesempatan seluas luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Pemberian kesempatan yang seluas mungkin ini berkaitan dengan upaya organisasi untuk benar-benar berorientasi pada pelanggan.

b. Ghost Shopping

Metode *Ghost Shopping* berupaya untuk mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost Shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam

²⁷ Tri Ulfa Wardani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2017), h.38

²⁸ Azizah Wahyuni, "Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Bimbingan Manasik Haji (Studi Kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu)", (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021), h.20

pembelian produk-produk tersebut. Selain itu, ghost shopper juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

c. *Lost Customers Analysis*

Lost costumers adalah para pelanggan yang telah berhenti membeli atau berpindah ke pemasok lain Prinsip dasar. Metode ini adalah bagaimana perusahaan mengukur kepuasan atau ketidak puasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau berpindah ke pemasok lain (*lost costumers*) dengan tujuan sebagai untuk mengetahui alasan lost costumers berhenti dan atau ke pemasok lain dan untuk mengambil kebijakan untuk tindak lanjut.

d. Survey kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

c. Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu:²⁹

a. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai apa yang diharapkan.

c. Faktor Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadapnya apabila menggunakan produk tertentu yang cenderung memiliki kepuasan lebih tinggi. Kepuasan bukan karena kualitas produk tetapi rasa bangga, rasa percaya diri, yang menjadikan konsumen puas terhadap merk tertentu.

²⁹ Anisah Nurwiyati, "Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Di Al-MA'WA NU Tour & Travel Cilacap", (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020), h.24

d. Harga

produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menerapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen akan merasa puas apabila relatif mudah, nyaman, efisien, dalam mendapatkan produk atau layanan. Hal ini disebabkan konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.

d. Manfaat Kepuasan Pelanggan.

Tjiptono menyatakan terdapat beberapa manfaat kepuasan pelanggan bagi perusahaan yang mampu memaksimalkan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :³⁰

- a. Hubungan antara pelanggan dan perusahaan dapat berlangsung dalam jangka panjang.
- b. Adanya pertumbuhan bisnis yang terbuka dengan cara *cross selling*, *upselling*, dan pembelian secara ulang.
- c. Loyalitas pelanggan terhadap perusahaan dapat terbentuk.

³⁰ Tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS). ANDI. Yogyakarta, 2005, h.140.

- d. Rekomendasi dari orang lain secara positif dari mulut ke mulut berguna untuk mendapatkan pelanggan baru dan menciptakan keuntungan bagi perusahaan.
- e. Perusahaan mendapatkan citra yang baik dari pelanggan.
- f. Perusahaan mendapatkan kenaikan keuntungan

3. Hubungan *Total Quality Manajemen* (TQM) dengan Kepuasan Pelanggan.

Masalah persaingan suatu industri menyebabkan setiap perusahaan harus selalu berusaha meningkatkan kualitasnya agar kepuasan pelanggan dapat terwujud. Kualitas yang ingin dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang pelanggan, karena pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Kualitas dan kepuasan pelanggan memiliki kaitan yang sangat erat. *Total Quality Manajemen* memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam *Total Quality Management* maka perusahaan harus fokus pada pelanggan. Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah dengan menempatkan para karyawan untuk berhubungan

dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan.³¹

Melalui *Total Quality Management* perusahaan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan mengurangi atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan.

B. Penelitian Terdahulu

Ditinjau dari judul skripsi yang penulis teliti, maka dibawah ini terdapat beberapa kajian yang telah dilakukan peneliti lain yang dianggap relevan dengan judul penelitian diatas:

Penelitian yang dilakukan oleh Fellasufah Diniyah yang bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat keterlibatan penerapan *Total Quality Management* terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT. Mustika Kartika Samudera. Ppendekata penelitian ini adalah kuantitatif, dengan sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 92 responden dan metode pengambilan sampel penelitian ini penulis menggunakan teknik random sampling, Hasil penelitian terdapat pengaruh secara signifikansi antara penerapan *Total Quality Management* terhadap kepuasan jamaah umrah” diterima atau terbukti

³¹ Nurul Amalia, "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Penggadaian Cabang Gogangoma Kotamobagu Provinsi Sulawesi Utara", (Universitas Muhammadiyah Makasar, 2016), h.24

kebenarannya. Persamaan penelitian pada Objeknya ,sedangkan perbedaannya pada subjek penelitian³².

Penelitian yang dilakukan oleh Meilana yang bertujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management*. (TQM) dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pendekata penelitian ini adalah kuantitatif, Dan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan bagi jamaah haji telah dilakukan dengan baik sebagaimana standar yang telah ditetnpakan. Namun dalam hal kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen belum dapat dikatan baik. Hal tersebut dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kabypaten Kebumen hanya memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Pusat. Persamaan pebelitian pada subjeknya penelitian, sedangkan perbedaannya pada variabelnya³³.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Aqs, M. Risal, Raodlah Nur yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan dalam pelayanan public pendekatan

³² Fellasufah Diniyah,"Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT Muatika Kartika Samudra", (UIN Syarif Hidayatullah,2018).

³³ Linda Meliana,"Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Agama Kabupaten Kebumen",(UIN Sunan Kalijaga,2017).

penelitian ini adalah kuantitatif, dan Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pula kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh signifikan ini berlaku baik secara parsial maupun simultan³⁴.

Penelitian yang dilakukan oleh Teuku Roli Ilhamsyah Putra, Mukhlis Yunus, Teuku Hafiz Fakhreza yang bertujuan untuk membuktikan peran *Total Quality Management* (TQM) dan komitmen organisasi dalam mendukung pencapaian kinerja operasional perusahaan dengan pendekatan kuantitatif dan sampel pada penelitian ini sebanyak 169 responden. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara TQM terhadap Komitmen Organisasi, TQM terhadap Kinerja Operasional Perusahaan, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Operasional Perusahaan. Penelitian ini juga menemukan bahwa komitmen organisasi dapat berperan sebagai mediator parsial untuk memperkuat pengaruh TOM terhadap kinerja operasional Perusahaan³⁵.

Penelitian yang dilakukan oleh Ratna Purwita Sari, Achmad Firdaus yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh

³⁴ Muhammad Aqs dkk, "Total Quality Management and Service Quality on Customer Satisfaction in Publik Service", 4(2), 2021. hal 359-368.

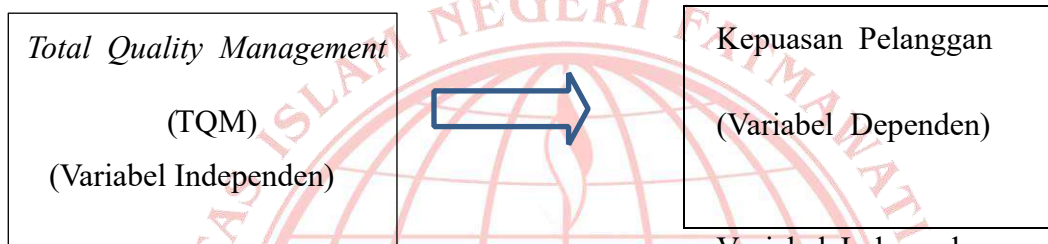
³⁵ Teuku Roli Ilhamsyah Putra dkk, "Total Quality Management in Affecting Company Operational Performance in Convection SMEs With Organizational Commitment AS a Mediator", *Jurnal of Applied Management*, Vol 19(3), 2021, hal 662-677.

penerapan TQM terhadap keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan, khususnya pada perusahaan pabrikasi kecil dan menengah dengan pendekatan kuantitatif dan sampel pada penelitian ini sebanyak 80 responden. Hasil penelitian ini bahwa penerapan TQM dapat meningkatkan keunggulan kompetitif UKM. UKM di Bekasi dan Jakarta menerapkan TQM berupa pendekatan saintifik, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan berkelanjutan, pendidikan & pelatihan dan kesatuan tujuan. Parameter ini merupakan bagian penting dari pekerjaan manajemen puncak. Dengan demikian keberhasilan penerapan TQM pada UKM di Bekasi dan Jakarta sangat dipengaruhi oleh kesadaran manajemen puncak terhadap TQM. Penerapan TQM berdampak langsung terhadap kinerja UKM, baik kinerja keuangan maupun kinerja operasional. TQM di SMMC sudah sangat baik, namun implementasinya belum mampu meningkatkan kinerja³⁶.

³⁶ Ratna Purwita Sari, Ahmad Firdaus, "The Impact of Total Quality Management Implementation on Small and Medium Manufacturing Companies", *Jurnal Bisnis Manajemen*, Vol 8(1), 2018, hal 67-78.

C. Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini mendeskripsikan variabel independen yaitu "*Total Quality Management* (TQM)" di hubungkan dengan "Kepuasan Pelanggan" sebagai variabel dependen. Adapun kerangka penelitian sebagai berikut:



yakni "*Total Quality Management* (TQM)". *Total Quality Management* (TQM)" adalah metode yang digunakan oleh perusahaan/organisasi untuk melakukan perbaikan secara terus menerus dengan menjaga kualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Indikator variabel independennya adalah sebagai berikut:

- a. Fokus pada Pelanggan
- b. Obsesi terhadap Kualitas
- c. Pendekatan Ilmiah
- d. Komitmen Jangka Panjang
- e. Kerja Sama Tim (*Teamwork*)
- f. Perbaikan Sistem Secara Berkelanjutan
- g. Pendidikan dan Pelatihan
- h. Kebebasan yang Terkendali

- i. Kesatuan Tujuan
- j. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Variabel Dependennya yakni Kepuasan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan adalah reaksi dari pelanggan yang berbentuk evaluasi terhadap produk barang/jasa yang dihasilkan perusahaan apakah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Indikator variable dependennya sebagai berikut:

- a. *Price* (Harga)
- b. *Service Quality* (Kualitas Layanan)
- c. *Product Quality* (Kualitas Produk)
- d. *Emotional Factor*
- e. *Efficiency* (Kemudahan)

D. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apasaja yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya. Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu permasalahan yang sedang kita kaji.

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha: Ada pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan jamaah pada kementerian Agama Kota Bengkulu

Ho: Tidak ada pengaruh pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan jamaah haji pada kementerian Agama Kota Bengkulu

Relevan dengan hipotesis diatas dapat dirumuskan hipotesis tindakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:
Ada pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan jamaah haji pada kementerian Agama Kota Bengkulu.

