

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen mutu memiliki peran penting dalam mengendalikan keseluruhan strategi organisasi. Saat ini, tantangan yang besar bagi organisasi global adalah bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif di pasar global. *Total Quality Management* (TQM) akan mempengaruhi *performance* bisnis perusahaan seperti kualitas layanan yang mengacu pada penelitian Carmen Jacaa and Evangelos Psomas (2015). Jaca, Psomas (2015) menjelaskan bahwa implementasi TQM pada perusahaan akan meningkatkan kinerja internal perusahaan seperti kinerja keuangan, kepuasan pelanggan, produk atau kualitas layanan, dan kinerja operasional yang disebut sebagai dimensi kinerja perusahaan. Selain itu, dengan mengimplementasikan TQM akan meminimalisir biaya operasional, produktivitas meningkat, efisiensi dan pertumbuhan, memperluas pangsa pasar dan keuntungan, dan mengembangkan inovasi.

Komponen yang menunjang implementasi TQM di perusahaan adalah ISO (*International Organization of Standardization*). Menurut ISO Center Indonesia, pada standar ISO 9001 didasarkan pada sejumlah prinsip manajemen mutu, seperti fokus pelanggan, keterlibatan manajemen, perbaikan terus-menerus, definisi konteks organisasi, dan perbaikan berkesinambungan, jelas bahwa ISO adalah bagian dari TQM. Dalam implementasinya, perlu adanya perhatian khusus untuk menjaga kualitas layanan suatu perusahaan. Perlu ada perhatian khusus pada standar kompetensi dan kesadaran masing-masing internal perusahaan untuk

menjaga konsistensi layanan atau produk. Hal itu dipastikan dengan kualifikasi yang dimiliki karyawan perusahaan dari aspek pengetahuan dan kompetensi untuk menjaga konsistensi penerapan TQM pada setiap perusahaan. Kualitas masing-masing perusahaan dapat dilihat dari kinerja internal perusahaan dalam melayani pelanggan yang kemudian dapat dirasakan oleh pelanggan dengan memberikan *feedback* positif terhadap perusahaan. Selain itu, penerapan sistem terbaru di era teknologi saat ini yang berbasis keamanan pada transaksi *online* menjadi salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan pelanggan. Hubungannya adalah melihat persaingan usaha yang semakin kompetitif di dunia ini, perusahaan perlu meningkatkan standarnya dengan perusahaan lain.

BUMN (Badan Usaha Milik Negara) merupakan perusahaan pemerintah yang erat kaitannya dengan GCG. Mengapa? Karena perusahaan BUMN memiliki tujuan yaitu, memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya, mengejar keuntungan, menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak. Selanjutnya menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi, turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan masyarakat. Pada tujuan tersebut mengarah pada persaingan secara global dari sisi laba, produk, dan menjadi pioneer bagi sektor swasta hingga perusahaan kecil sehingga pada kondisi tersebut perusahaan harus meningkatkan kualitas dengan cara mengimplementasikan TQM.

Penerapan TQM di berbagai sektor termasuk sektor keuangan yang tercatat sebagai pertumbuhan sektor tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sektor jasa berperan besar terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. Berdasarkan uraian di atas, maka perusahaan yang menjadi obyek untuk penelitian ini adalah jasa keuangan pada sektor perbankan. Sektor perbankan yang menjadi fokus yaitu Bank BUMN di Surabaya meliputi Bank Mandiri, Bank BTN, Bank BNI, dan Bank BRI. Persaingan global saat ini membutuhkan penerapan manajemen mutu yang berkualitas untuk meningkatkan hubungan pelanggan. Apakah Bank BUMN menerapkan TQM pada standar pelayanan yang berbeda dengan bank lainnya yang berorientasi pelanggan atau sama dengan Bank selain BUMN? Hal itu ditentukan oleh pihak eksternal yaitu pelanggan sebagai nasabah Bank BUMN. Lalu apa yang sudah dilakukan Bank BUMN? Apakah sisi kualitas SDM atau layanan, kualitas produk, dan teknologi sudah terpenuhi dan memberikan imbal balik positif terhadap nasabah? Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan TQM memiliki dimensi manajemen puncak, manajemen proses, kualitas karyawan, fokus pelanggan, dan pengetahuan karyawan. Hal yang menjadikan fokus utama pemilihan dimensi TQM adalah jasa yang diberikan kepada pelanggan. Pada penelitian ini TQM dikaji dari prespektif pelanggan melalui tiga dimensi TQM yaitu kualitas SDM, fokus pelanggan, dan pengetahuan karyawan.

Dalam menerapkan TQM, dengan menempatkan pelanggan sebagai mitra akan mencapai hubungan yang baik antar perusahaan dan pelanggan. Adanya hubungan yang baik tersebut diharapkan pelanggan terlibat dalam penentuan arah *performance* perusahaan. Implementasi TQM ini akan berdampak pada pelayanan

yang bermutu yang dibentuk oleh kualitas SDM, bagaimana perusahaan berorientasi pada pelanggan, dan kualitas pengetahuan karyawan dalam memberikan solusi kepada pelanggan. Dimensi yang terintegrasi dapat membentuk kualitas layanan yang optimal. Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Rambat Lupiyoadi, 2001).

Pelayanan tersebut akan dinilai bermutu apabila pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan bahkan melebihi ekspektasi pelanggan atau nasabah Bank BUMN. Adanya harapan yang terpenuhi, pelanggan akan percaya pada perusahaan tersebut dengan menjadikan perusahaan sebagai Bank prioritas baginya dalam berinvestasi atau bertransaksi. Sehingga adanya keterlibatan pelanggan berupa penilaian yang mendukung menjadi hal yang utama bagi perusahaan untuk mengevaluasi dan terus memperbaiki mutu layanan. Selain itu kualitas layanan yang optimal, akan menentukan sejauh mana keterlibatan pelanggan/*customer engagement* bagi perusahaan.

Adanya kualitas layanan dan keterlibatan pelanggan yang baik diharapkan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang nantinya menjadi aset perusahaan dalam bisnis jangka panjang. Hasil kesesuaian ekspektasi pelanggan dengan layanan yang diperoleh bisa dinyatakan dalam bentuk kesetiaan dan ekspresi yang mendeskripsikan sangat memilih produk tersebut. Kemudian bisa menimbulkan pembelian ulang, kepercayaan pada merek produk barang atau jasa yang diterima (Del I. Hawkins and David L. Mothersbaugh, 2010:641). *Feedback* pelanggan akan

berbeda antara membeli produk barang dan jasa, perbedaannya pada produk barang akan dirasakan saat itu saja tanpa ada dampak jangka panjang. Namun jika pada jasa seterusnya akan diingat oleh konsumen secara jangka panjang.

Berdasarkan uraian data di atas, pada sektor jasa keuangan terutama Bank BUMN apakah sudah menciptakan kualitas layanan yang baik sesuai ekspektasi pelanggan dengan adanya penerapan TQM? Peneliti tertarik dan ingin melakukan pendalaman penelitian tentang **“Pengaruh Implementasi Total Quality Management Dari Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan, Customer Engagement, dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN Di Surabaya dan Sekitarnya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini berdasarkan fenomena yang ada di atas , yaitu:

1. Apakah Dimensi TQM berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Layanan di Bank BUMN Surabaya dan sekitarnya?
2. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap *Customer Engagement* di Bank BUMN Surabaya dan sekitarnya?
3. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas nasabah di Bank BUMN Surabaya dan sekitarnya?
4. Apakah *Customer Engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas nasabah di Bank BUMN Surabaya dan sekitarnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut di atas, sehingga tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk menguji signifikansi pengaruh Dimensi TQM terhadap Kualitas Layanan di Bank BUMN Surabaya dan sekitarnya.
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh Kualitas Layanan terhadap *Customer Engagement* di Bank BUMN Surabaya dan sekitarnya.
3. Untuk menguji signifikansi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BUMN Surabaya dan sekitarnya.
4. Untuk menguji signifikansi pengaruh *Customer Engagement* terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BUMN Surabaya dan sekitarnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pandangan kepada pihak-pihak terkait diantaranya adalah:

1. Bank BUMN di Surabaya

Dapat memberikan wawasan tentang perusahaan terutama dalam hal kualitas layanan yang berlaku saat ini dan membantu perusahaan dalam menentukan kebijakan mengenai kualitas layanan untuk kedepannya.

2. Pihak Manajer

Dapat dijadikan pedoman dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Agar mencapai pelanggan loyal, perlu ditingkatkan dan evaluasi mengenai implementasi TQM yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Implementasi TQM yang terintegrasi akan menumbuhkan kualitas layanan secara maksimal. Apabila perusahaan telah menerapkan kualitas layanan yang baik, maka hubungan pelanggan akan terjalin dengan baik. Hal tersebut secara bersama-sama akan meningkatkan loyalitas nasabah.

3. Peneliti Lain:

Dapat dijadikan rujukan dalam penelitian yang membahas mengenai *Customer Engagement* (CE), loyalitas nasabah, dan TQM di masa mendatang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan proposal ini terdiri dari:

BAB I: PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tesis.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai hasil penelitian beserta pembahasannya dari masing-masing hasil analisis.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini peneliti akan menguraikan tentang kesimpulan, keterbatasan, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

