BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan yang ketat sebagai dampak dari globalisasi disikapi oleh perusahaan dengan berfokus pada kepuasan pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing dan menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Pencapaian tingkat kualitas yang tinggi bukan hanya pada produk yang dihasilkan, namun secara menyeluruh menyangkut seluruh aspek dari perusahaan merupakan strategi yang banyak digunakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, yang dikenal dengan Total Quality Management (TQM). Hal tersebut sesuai dengan pendapat Flynn et al. (1995) bahwa TQM merupakan model pengelolaan perusahaan yang dapat mendorong perusahaan tetap bertahan hidup dan sekaligus mampu menjadi salah satu pemenang dalam persaingan global.

Berkaitan dengan penerapan TQM, Brahm et al. (2002) mengemukakan bahwa kinerja operasional merupakan tolak ukur utama (primary measure) karena kinerja ini merupakan dampak langsung yang ditimbulkan oleh aktivitas yang dilakukan selama penerapan TQM, dimana aspek dari kinerja operasional tersebut meliputi: hubungan dengan pemasok, proses, penyebaran kebijakan, hubungan dengan karyawan, dan hubungan dengan pelanggan.


Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang menyediakan jasa bagi pelanggan dengan menawarkan kemudahan, kebebasan, keamanan atau kenyamanan. Jasa umumnya meliputi transportasi, perawatan, kesehatan, jasa keuangan (perbankan, asuransi, akuntansi), jasa pribadi (pelatihan fisik, penataan rambut), dan jasa hukum (Blocher et al., 2000: 6).

Bagi banyak organisasi, memiliki karyawan yang berbakat merupakan landasan bersaing. Apabila organisasi tersebut melakukan persaingan yang berdasarkan pada ide-ide baru, layanan pelanggan yang sangat baik, atau cepat, keputusan-keputusan yang akurat, sangatlah penting untuk memiliki karyawan-karyawan yang sangat baik. Kualitas SDM yang memadai dan pelayanan yang memuaskan, dan disamping itu juga perlu diketahui faktor-faktor psikologis yang ada pada karyawan seperti masalah sikap, kepribadian dan motivasi karyawan.

Transportasi sebagai salah satu bidang dalam sektor jasa memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. Peran transportasi sangat vital dalam mendukung produktivitas sektor-sektor lain (seperti sektor pertanian, peternakan, kehutanan, dan perikanan, sektor pertambangan dan penggalian, sektor industri pengolahan, sektor listrik, gas dan air bersih, sektor bangunan, sektor perdagangan, hotel dan restoran, sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan, serta sektor jasa lainnya), dan menjadi bagian dari proses produksi sektor-sektor lain, seperti dalam penyediaan angkutan bahan mentah untuk produksi maupun dalam penyediaan jasa distribusi pemasaran (Kementerian Negara Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS), 2003: 120-121).

Transportasi atau pengangkutan merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal atau dari mana kegiatan pengangkutan dimulai ke tempat tujuan atau kemana kegiatan pengangkutan diakhiri. Transportasi memberikan jasanya kepada masyarakat, yang disebut jasa transportasi. Jasa transportasi merupakan hasil/kekuaran (output) perusahaan transportasi yang bermacam-
macam jenisnya sesuai banyaknya jenis alat transportasi, seperti jasa penerbangan, jasa kereta api, jasa angkutan bus, jasa pelayaran, dan lain-lain (M. Nur Nasution, 2004: 15-16).


Permasalahan dialami perusahaan kereta api Indonesia dimana perusahaan tidak mampu bersaing dengan perusahaan pengangkutan darat lainnya yang ditandai dengan sedikitnya jumlah penumpang yang diangkut oleh perusahaan kereta api ini. Jumlah muatan merupakan aspek pengukuran kinerja operasional perusahaan yang berkaitan dengan pelanggan, yang berarti dengan sedikitnya jumlah penumpang yang diangkut mengakibatkan turunnya pendapatan yang akan diterima oleh perusahaan kereta api tersebut.

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan TQM dengan
judul "Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasional PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI) yang bersertifikasi ISO 9001: 2000 berdasarkan Persepsi Karyawan"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) berdasarkan persepsi karyawan terhadap kinerja operasional PT. KAI, yang meliputi fokus pada pelanggan, perbaikan secara berkelanjutan dan keterlibatan secara menyeluruh.


1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mendapatkan gambaran mengenai pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) berdasarkan persepsi karyawan terhadap kinerja operasional PT.KAI yang bersertifikasi ISO 9001: 2000 yang meliputi fokus pada pelanggan, perbaikan secara berkelanjutan, dan keterlibatan secara menyeluruh.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan TQM berdasarkan persepsi karyawan terhadap kinerja operasional PT.KAI bersertifikasi ISO 9001: 2000 berdasarkan persepsi karyawan yang meliputi fokus pada pelanggan,
perbaikan secara berkelanjutan, dan keterlibatan secara menyeluruh secara simultan dan parsial.


1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini meliputi pengembangan ilmu dan kegunaan praktis yaitu:


2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai pengaruh penerapan TQM berdasarkan persepsi karyawan terhadap kinerja operasional perusahaan dan faktor-faktor kritis yang diharapkan berguna dalam melakukan upaya peningkatan kualitas di perusahaan.

3. Memberikan informasi bagi penelitian selanjutnya bagi yang berminat untuk meneliti lebih lanjut.

1.5 Hipotesis

Berdasarkan identifikasi masalah, yang telah diuraikan, hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

"Penerapan *Total Quality Management* (TQM) berdasarkan persepsi karyawan yang meliputi fokus pada pelanggan, perbaikan secara berkelanjutan, dan partisipasi secara menyeluruh secara simultan dan parsial berpengaruh positif terhadap kinerja operasional PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) yang bersertifikasi ISO 9001: 2000 ".