

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Adanya bank dalam suatu negara merupakan suatu kewajiban, hal ini dikarenakan bank mempunyai peranan yang sangat penting di dalam sistem perekonomian suatu Negara. Semakin baik kinerja bank dalam suatu negara maka semakin baik pula perekonomian negara tersebut. Mengingat pentingnya keberadaan bank dalam suatu negara maka perusahaan perbankan harus mampu mengatasi segala kendala yang dapat menghambat perkembangan perusahaan agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terjamin (Kasmir, 2016). Salah satu usaha yang harus dilakukan oleh manajemen dalam meningkatkan efektifitas adalah menentukan arah dan tujuan dari perbaikan produktifitas dan kualitas yang selaras dengan arah jangka panjang perusahaan. Arah perbaikan tersebut diformulasikan oleh manajemen ke dalam suatu kebijakan untuk perbaikan proses tersebut. Dalam hal ini dibutuhkan suatu sistem pengendalian mutu yang sesuai dengan permasalahan diatas.

TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Tjiptono, 2017). Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungannya. Singkatnya TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Gasperz, 2016). Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan.

Ross (2017) mendefinisikan TQM sebagai integrasi dari semua fungsi dan proses dalam organisasi untuk memperoleh dan mencapai perbaikan serta perbaikan peningkatan

kualitas barang sebagai produk dan layanan yang berkesinambungan. Tujuan utamanya adalah kepuasan konsumen atau pelanggan. Karena acuannya adalah bidang ekonomi, perdagangan dan perusahaan, maka kendali mutu merupakan hal yang sangat mendasar dalam menjamin persaingan pasar global. Selanjutnya konsep TQM atau MPM didasarkan atas sejumlah gagasan itu berarti bahwa memikirkan kualitas atau mutu harus dilihat dari berbagai fungsi perusahaan yang di mulai dari proses awal sampai akhir proses yang mengintegrasikan berbagai fungsi yang saling berhubungan pada semua tindakan. Kinerja perusahaan sudah banyak dibuktikan secara empiris, atau dengan kata lain telah ditemukan banyak bukti nyata dilapangan bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Peningkatan kinerja perusahaan secara seluruh tidak dapat dipisahkan dari peningkatan kinerja manajemen itu sendiri sebagai pengelola organisasi.

Total Quality Management (TQM) adalah perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan kepuasan pelanggan (Nasution, 2016). Sedangkan menurut Tjiptono (2017), *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. *Total Quality Management (TQM)* disebut juga dengan Manajemen Mutu Terpadu atau Manajemen Kualitas Terpadu adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan, dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan masyarakat (Gasperz, 2016).

Jasa perbankan merupakan bisnis yang mempunyai karakteristik yang sangat spesifik. Jasa perbankan menempati posisi yang sangat penting dalam perekonomian masyarakat yaitu menjembatani antara sektor moneter dan sektor *riel*. Posisi tersebut menyebabkan sektor perbankan sangat rentan terhadap kebijakan pemerintah untuk membuat kebijakan dalam menghadapi setiap perubahan yang menurut respon dan antisipasi secara cepat dalam rangka mempertahankan eksistensi dan peningkatan daya saing secara tepat.

Bank Central Asia merupakan salah satu bank swasta terbesar saat ini di Indonesia. Banyak hal yang telah dilalui oleh bank tersebut. Salah satunya yang paling signifikan adalah krisis moneter yang terjadi di tahun 1997. Krisis ini membawa dampak yang luar biasa pada keseluruhan sistem perbankan di Indonesia terutama di BCA. Akan tetapi, berkat kebijaksanaan bisnis dan pengambilan keputusan yang arif, BCA berhasil pulih kembali dalam tahun yang sama dan kepercayaan masyarakat pada BCA telah sepenuhnya pulih (Sejarah BCA, bca.co.id).

Persaingan yang dialami BCA pun kian banyak. Selain dari bank-bank milik pemerintah, kini banyak bank-bank swasta baru yang bermunculan. Oleh sebab itu, PT Bank Central Asia Tbk harus tetap meningkatkan mutu dan kinerjanya, agar para nasabah tidak beralih ke perusahaan pesaing.

Pada dasarnya manajemen kualitas (*Quality Management*) atau manajemen kualitas terpadu (TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Gaspersz, 2018). Sedangkan menurut Tjiptono (2017), *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Singkatnya TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan (Sallis, 2017).

TQM 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 (Gaspersz, 2018).

Kondisi perusahaan yang baik dan sehat dapat dinilai lewat berbagai aspek, seperti kualitas pemberian jasa dan kinerja dari manajerial dan karyawan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Kinerja yang dihasilkan oleh manajemen maupun karyawan

bisa menjadi tolak ukur bagi perusahaan untuk mengambil keputusan tentang kelanjutan operasional perusahaan ke depan. Salah satu cara terbaik untuk mempertahankan kondisi perusahaan yang sehat dalam perkembangannya adalah dengan menerapkan *total quality management*, karena TQM dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam persaingan dunia bisnis. Konsep TQM yang melakukan perbaikan secara terus menerus di setiap level operasional bisa memberikan manfaat yang lebih bagi perusahaan. Hasil penilaian kinerja dari sistem diperlukan sebagai masukan dan juga umpan balik dalam mempertimbangkan gaji atau kompensasi promosi, tindakan disiplin, dan juga merupakan umpan balik untuk meningkatkan motivasi dan pengarahannya, dan perencanaan pelatihan atau pengembangan SDM berikutnya. Hal ini dilakukan oleh setiap perusahaan karena perusahaan yang melakukan penilaian terhadap kinerja karyawannya menunjukkan bahwa perusahaan tersebut menginginkan adanya kemajuan baik bagi perusahaan tersebut dan juga bagi karyawan yang bekerja bagi perusahaan.

TQM merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya.

Sadgrove (2016) manajemen mutu terpadu atau disebut juga *Total Quality Management* (TQM) dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya yaitu: Total (keseluruhan), Quality (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), Management (tindakan, pengendalian, pengarahannya). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan benar sekali (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan.

Seperti halnya kualitas, *Total Quality Management* dapat diartikan sebagai berikut: Perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan (Ishikawa, 2016). Sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santoso, 2017). Suatu pendekatan dalam menjalankan usaha

yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Kualitas menjadi hal utama yang menjadi titik fokus setiap perusahaan. Berbagai hal dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang diterapkan pada produk, pelayanan dan manajemen perusahaan. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, lahirlah suatu inovasi yang dikenal dengan TQM. TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Manfaat dari penerapan Total Quality Management adalah untuk memperbaiki keseluruhan kualitas yang ada di dalam perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan atau profit dari perusahaan (Tjiptono, 2017). Perbaikan kualitas yang secara terus menerus akan memperbaiki kinerja perusahaan dan membuat citra baik perusahaan sehingga akan menimbulkan kepuasan pelanggan (Nasution, 2015).

Dalam industri manufaktur atau jasa, konsep *Total Quality Management* telah begitu akrab didengar, hanya saja dalam pelaksanaannya tentu tidak mudah. Dan masih adanya keluhan dan ketidakpuasan beberapa nasabah terhadap kinerja para pegawai, terutama pegawai bagian *frontliners* dan manajer. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa *Total Quality Management* masih kurang efektif sehingga masih perlu dilakukan pengkajian yang lebih intensif dan progresif terhadap program kerja tahunan melalui indikator perbaikan berkesinambungan yang tengah diupayakan melalui penguatan internal perusahaan.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Menurut Hawkins (2016), konsumen yang setia atau pelanggan yang mempunyai komitmen (*committed customer*) terhadap suatu perusahaan atau merek, memiliki kecintaan emosional kepada suatu merek atau perusahaan tersebut. Para pelanggan yang menyukai perusahaan atau merek, dapat tercermin dalam sikap atau gaya yang mirip dengan persahabatan. Sikap pelanggan ini menggambarkan komitmen terhadap perusahaan.

Penerapan teknik TQM yang optimal akan meningkatkan kepuasan pelanggan, begitu juga sebaliknya. Semua karyawan akan lebih termotivasi untuk meningkatkan pelayanan dalam bentuk informasi yang diperlukan dan memberikan umpan balik untuk perbaikan dan pembelajaran.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Apakah fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Central Asia KCU GUNSA 45 ?
2. Apakah obsesi terhadap kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Central Asia KCU GUNSA 45 ?
3. Apakah pendekatan ilmiah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Central Asia KCU GUNSA 45 ?
4. Apakah kerjasama tim berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Central Asia KCU GUNSA 45 ?
5. Apakah perbaikan secara terus menerus berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Central Asia KCU GUNSA 45 ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris, dengan menguji :

1. Pengaruh fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Central Asia KCU GUNSA 45.
2. Pengaruh obsesi terhadap kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Central Asia KCU GUNSA 45.
3. Pengaruh pendekatan ilmiah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada

- PT Bank Central Asia KCU Gunsa 45.
4. Pengaruh kerjasama tim berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Central Asia KCU Gunsa 45.
 5. Pengaruh perbaikan secara terus menerus berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Central Asia KCU Gunsa 45.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi ilmu pengetahuan

Memberikan kontribusi berupa pemahaman mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan pelanggan di industri perbankan Indonesia.

2. Bagi Manajemen BCA

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Utama Gunsa 45 dalam mengevaluasi konsep *Total Quality Management* yang telah diterapkan sehingga dapat memperbaiki mutu layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Dari segi masyarakat

Penelitian ini dapat memberi pengetahuan dan pemahaman kepada pembaca baik kalangan akademis maupun masyarakat umum mengenai pentingnya implementasi faktor kualitas pada suatu perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

