

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang terjadi saat ini perusahaan atau organisasi di dorong untuk melakukan perubahan pada lingkungan bisnis yang sangat cepat dan kompetitif. Adanya persaingan bisnis yang cepat dan kompetitif pada saat ini telah mendorong mereka dalam bersaing menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk dapat bersaing dan unggul. Agar dapat bersaing dan unggul, dimana organisasi dapat menerapkan praktek-praktek peningkatan. Maka salah satu solusi yang dapat dilakukan oleh organisasi untuk dapat bersaing dan unggul dalam hal ini menerapkan praktek peningkatan pelayanan yang terbaik. Hal ini dapat membantu mereka dalam mengidentifikasi perubahan-perubahan dalam lingkungan yang dinamis dan merespon secara proaktif perubahan tersebut melalui perbaikan secara terus-menerus.

Suatu perusahaan/organisasi perlu meningkatkan preformansinya terutama dari segi kualitas dalam usaha mempertahankan diri dan bersaing dengan perusahaan lain. Oleh karena itulah, perusahaan perlu melakukan pengukuran terhadap preformansinya sehingga dapat mengetahui dimana posisi perusahaan saat ini dan bagaimana dapat meningkatkan preformansinya tersebut. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengetahui persepsi para karyawan mengenai perusahaan berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan sehingga perusahaan dapat mengetahui preformansinya dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Wijaya (2011:152) mendefinisikan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Tjiptono (2000:53) merumuskan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*Expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*Perceived service*). Upaya peningkatan proses pelayanan merupakan kunci sukses memenangkan persaingan dan tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh organisasi/perusahaan dengan menggunakan umpan balik untuk melakukan

perubahan pelayanan. Jika kualitas pelayanan tidak diterapkan di sebuah organisasi/perusahaan atau tempat pelayanan jasa maka akan mempengaruhi citra organisasi/perusahaan itu sendiri. Organisasi/perusahaan pada Hakikatnya bertujuan memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan untuk konsumen, menurut Gaspersz (2018: 4) “alasan-alasan kualitas pelayanan rendah meliputi :

- 1) pekerjaan tidak dilakukan dengan baik
- 2) terlalu lambat
- 3) terlalu mahal
- 4) personel tidak berbeda
- 5) personel tidak berkualifikasi
- 6) kurang ramah dan sopan.

Menurut Gaspersz (2018: 2) ” Dimensi atau atribut yang harus diperhatikan juga dalam perbaikan kualitas jasa meliputi :

1) Ketepatan waktu pelayanan

Hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

2) Akurasi pelayanan

Yang berkaitan dengan reliabelitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.

3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan (SATPAM), pengemudi, staff administrasi, kasir, petugas penerima tamu, perawat, dll. Citra pelayanan dari organisasi jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.

4) Tanggung jawab

Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.

5) Kelengkapan

Menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.

6) Kemudahan mendapatkan pelayanan

Berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi, dll; banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data, dll.

7) Variasi model pelayanan

Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan, dll.

8) Pelayanan pribadi

Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dll.

9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.

10) Atribut pendukung pelayanan lainnya

Seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dll.

Total Quality Management merupakan cara terbaik bagi perusahaan agar mampu bersaing dan unggul dalam persaingan bisnis yang semakin ketat untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas terbaik. *Total Quality Management* juga dikenal dengan Manajemen Mutu Terpadu sebagai perpaduan semua orang kedalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *team work*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan (Ishikawa dalam Nasution, 2005:22).

Menurut Whisnu Perdana. (2013:19), Untuk meningkatkan kualitas suatu organisasi atau organisasi/perusahaan maka harus mengacu pada 8 langkah *Total Quality Management* atau TQM. Berikut adalah 8 prinsip *Total Quality Management*

:

- 1) Focus pada pelanggan
- 2) Keterlibatan karyawan secara keseluruhan
- 3) Pemusatan perhatian pada proses
- 4) System yang terintegrasi
- 5) Pendekatan strategi dan sistematis

- 6) Peningkatan yang berkesinambungan
- 7) Keputusan berdasarkan fakta
- 8) Komunikasi

TQM merupakan suatu konsep perbaikan yang dilaksanakan secara terus-menerus, yang melibatkan seluruh elemen dan karyawan pada setiap tingkatan organisasi dalam rangka untuk mencapai kualitas yang terbaik pada seluruh aspek organisasi melalui proses manajemen. Menurut ISO, TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditunjukkan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat. Tujuan utama TQM adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus-menerus. Tjiptono. (2003), menyatakan *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”.

Dalam situasi persaingan yang seperti ini, perusahaan dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu alat manajemen yang bisa digunakan adalah dengan melakukan analisis manajemen kualitas dalam melaksanakan pelayanan dalam rangka membantu meningkatkan kepuasan konsumen, produktifitas karyawan dan kualitas perusahaan.

Menurut Kotler (2002: 83 yang diterjemahkan oleh Santosa), “definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu

pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen/penikmat layanan itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya.

SDIT Darul Hasani merupakan salah satu perusahaan/organisasi yang bergerak dibidang jasa pendidikan. Sebagai penyedia jasa, SDIT Darul Hasani tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing dengan memberikan service quality yang terbaik. Oleh karena itu diperlukan suatu konsep berwawasan konsumen dimana sekolah memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan konsumen. Seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan saat ini ditambah pesatnya persaingan antar sekolah islam terpadu lain yang mengakibatkan jumlah peserta didik yang fluktuatif dan kecenderungan menurun. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pada data tabel 1.1:

Tabel 1.1

Jumlah Siswa SDIT Darul Hasani

No	Tahun Pelajaran	Jumlah Siswa
1	2019/2020	495
2	2020/2021	529
3	2021/2022	500

Sumber : SDIT Darul Hasani (2019-2021).

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat SDIT Darul Hasani mengalami fluktuatif jumlah siswa.

Pelayanan akademis atau kegiatan belajar mengajar adalah kegiatan utama dan pelayanan non akademis sebagai kegiatan pendukung. Fluktuatif jumlah siswa pada

tabel diatas disebabkan adanya beberapa keluhan dari orang tua siswa pada proses pelayanan di SDIT Darul Hasani. Proses pelayanan dikatakan berhasil apabila tidak adanya keluhan.

Tabel 1.2
Keluhan Umum Tata Usaha SDIT Darul Hasani

No	Jenis Keluhan
1.	Fasilitas ruang tunggu kurang memadai
2.	Kesulitan mendapatkan informasi
3.	Staff tidak ramah
4.	Staff kurang disiplin
5.	Staff kurang disukai
6.	Kinerja staff kurang maksimal
7.	Staff kurang komunikatif
8.	Pelayanan terlalu lama
9.	Sistem pelayanan
10.	Mengulangi masalah pelanggan
11.	Kurangnya tindak lanjut
12.	Tidak ada sistem antrian
13.	Ruang pelayanan tidak kondusif

Berdasarkan tabel 1.2 diatas adalah keluhan secara umum pada proses pelayanan di tata usaha SDIT Darul Hasani. Kondisi ideal proses pelayanan SDIT Darul Hasani yaitu apabila tingkat keluhan 0 atau tidak adanya keluhan didalam proses pelayanan, sesuai dengan standar pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ada di SDIT Darul Hasani.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama perwakilan orang tua siswa diketahui bahwa pelayanan yang ada di tata usaha (TU) SDIT Darul Hasani masih berada dibawah SOP. sedangkan dari hasil penyebaran kuesioner yang diberikan kepada Sebagian orang tua siswa diketahui ada beberapa keluhan yang paling banyak nilainya. Hal ini sering dijumpai pada penyedia-penyedia jasa. Baik itu

dari SDM yang bekerja di bidang tersebut, penyediaan fasilitas yang kurang memadai ataupun pengawasan yang kurang ketat.

Proses penanganan komplain secara efektif dimulai dari pengidentifikasian dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan merasa tidak puas dan mengeluh. Sumber masalah perlu diatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar dimasa yang akan datang tidak timbul masalah yang sama.

Dalam penelitian ini, obyek yang diamati yaitu proses pelayanan yang ada di bagian administrasi / tata usaha (TU) SDIT Darul Hasani Kecamatan Tambun Selatan, Jawa Barat. Sehubungan belum adanya analisis manajemen kualitas di sekolah tersebut peneliti berniat untuk menganalisis manajemen kualitas yang ada di sekolah tersebut dalam rangka peningkatan proses pelayanan di sekolah tersebut. Dengan pertimbangan hal di atas, maka peneliti ingin meneliti tentang peningkatan proses pelayanan di sekolah tersebut untuk mengidentifikasi permasalahan bagaimana cara meningkatkan standar pelayanan kerja yang sudah ditentukan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Manajemen Kualitas Terhadap Peningkatan Proses Pelayanan Pada SDIT Darul Hasani”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana penerapan manajemen kualitas di sekolah tersebut untuk peningkatan kualitas pelayanan di SDIT Darul Hasani?
- 2) Bagaimana proses pelayanan yang disediakan sekolah tersebut, apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan oleh TQM?
- 3) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan kerja di SDIT Darul Hasani?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang penelitian, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui penerapan manajemen kualitas SDIT Darul Hasani untuk peningkatan kualitas pelayanan di SDIT Darul Hasani.
- 2) Untuk mengetahui proses pelayanan yang disediakan di SDIT Darul Hasani, apakah sudah sesuai standart pelayanan yang ditentukan oleh 8 Langkah TQM.
- 3) Untuk mengembangkan solusi pemecahan masalah yang muncul dengan prinsip TQM.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi Praktisi, dapat dijadikan bahan masukan serta informasi tentang masalah yang perlu diadakan perbaikan atau pembenahan, khususnya bagi organisasi/perusahaan pendidikan agar dapat meningkatkan daya saing dalam melakukan pelayanan terbaik dengan sistem pelayanan yang profesional.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini semoga dapat menjadi referensi yang bermanfaat dan dapat memberikan dasar-dasar pemikiran untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan manajemen kualitas.
- 3) Bagi organisasi/perusahaan pendidikan, penelitian ini bermanfaat untuk sebagai bahan masukan tentang peningkatan kualitas pelayanan.
- 4) Bagi Regulator, sebagai bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dalam organisasi/perusahaan pendidikan di sekitas lingkungan maupun di indonesia menjadi lebih baik.

1.3.2.1 Ruang Lingkup atau Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada upaya bagian tata usaha atau administrasi dalam meningkatkan standar pelayanan dan menjaga kualitas pelayanan yang sudah diterapkan di SDIT Darul Hasani yang meliputi tujuan, menganalisis

manajemen kualitas yang ada dalam sekolah tersebut serta faktor pendukung dan penghambat.

1.4 Sistematika Pelaporan

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup atau pembatasan masalah, dan sistematika pelaporan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka sehubungan dengan masalah yang diteliti meliputi teori produk dan jasa, manajemen kualitas dan konsepnya, pengertian kualitas beserta pendekatannya, definisi *Total Quality Management*, pengertian pelayanan prima. Penelitian terdahulu dimasukkan guna memperkuat adanya permasalahan yang dijadikan kerangka pemikiran.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan desain penelitian, instrumen penelitian, dan metode analisis data yang digunakan. Desain penelitian meliputi: metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, serta teknik pengumpulan data. Instrumen penelitian ini meliputi variabel analisis manajemen kualitas (X_1), dan variabel peningkatan proses pelayanan (Y). Teknik analisis data meliputi diagram tulang ikan (*fish bone*), dan peta kontrol (*control chart*) *p chart*.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas mengenai deskripsi analisis manajemen kualitas, yang ada pada SDIT Darul Hasani. Selain itu, bab ini juga menguraikan pembahasan terhadap hasil penelitian.

BAB V Simpulan dan Saran

Bab ini menyimpulkan hasil penelitian dan saran yang disampaikan kepada SDIT Darul Hasani sebagai bahan pertimbangan, khususnya untuk meningkatkan proses pelayanan.