



PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) UNTUK MENGURANGI PENGEMBALIAN PEKERJAAN (*JOB RETURN*) SEBAGAI USAHA DALAM MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Pelanggan CV. AHASS Sahabat Sejati Motor di Kota Semarang)

Kharisma Islami, Budi Sudaryanto¹

email: kaa.islami@gmail.com

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50275, Phone: +622476486851

ABSTRACT

This study motivated the inconsistency of previous study on total quality management on customer satisfaction which is characterized by reduction of job return that where there are research gaps. This study aims to examine the total quality management which include focus on the customer, obsession of quality, team work, engagement and empowerment on customer satisfaction.

The population in this study are all customer in CV. AHASS Sahabat Sejati Motor in Semarang. Data collection method used is the method of sampling the sample amount to 110 respondents. The analytical method used is multiple regression.

Based on statistical data analysis, the indicators in this study are valid and reliable. The greatest variable is the variable of focus on the customer was 0,852, whereas the smallest variable is the variable of team work was 0,001. The result of the study found that all of the independent variables and a significant positive effect on the dependent variable.

Keywords: Total Quality Management, Job Return, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman saat ini secara tidak langsung dipicu dari rasa tidak pernah puas manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Terbatasnya sumber daya menjadi faktor utama penyebabnya. Karena itu, manusia senantiasa mencari sesuatu dengan berbagai cara agar dapat memenuhi kebutuhannya. Para pengusaha memandang hal tersebut sebagai peluang bisnis yang sangat menjanjikan, dengan cara memproduksi produk yang bisa memenuhi kebutuhan manusia. Sehingga, manusia semakin bertumbuh dengan perkembangan zaman dan teknologi serta diikuti oleh menjamurnya perusahaan yang berusaha menjawab segala kebutuhan konsumen atau yang nantinya menjadi pelanggan. Kesempurnaan dari produk menuntut kinerja (*performance*) yang baik dari perusahaan, sehingga peran dari kinerja menjadi sangat vital bagi perusahaan demi menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Dalam suatu organisasi yang menerapkan TQM, kualitas sangatlah ditentukan oleh pelanggan. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan, yaitu untuk memuaskan pelanggan.

Ishikawa (dalam Nasution, 2005) mengartikan TQM sebagai perpaduan dari semua fungsi manajemen dan semua orang yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas dan kepuasan pelanggan.

¹ *Corresponding author*

Pada era saat ini, telah menjadi hal umum bagi masyarakat untuk menggunakan transportasi dalam kesehariannya. Banyaknya penjualan sepeda motor di Indonesia, maka dapat membuka peluang bagi perusahaan untuk mendirikan usaha bengkel kendaraan bermotor. Banyak sekali bengkel yang beroperasi di Indonesia, baik bengkel dealer maupun bengkel umum. Bengkel dealer merupakan bengkel yang memberikan pelayanan dengan merk tertentu seperti AHASS, yang mana memberikan pelayanan khusus pada merk sepeda motor Honda.

Sebagai perusahaan jasa, bengkel AHASS juga dituntut untuk memenangkan persaingan dengan bengkel lainnya, dengan mampu menjadi unggul dan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Tuntutan ini merupakan syarat mutlak yang harus dilakukan bengkel AHASS, mengingat pesaing yang dihadapinya tidaklah sedikit. Berikut merupakan jumlah pelanggan AHASS

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan yang Melakukan Service di CV. AHASS Sahabat Sejati Motor di Kota Semarang Tahun 2007 – 2015

Tahun	Jumlah Pelanggan (orang)	Kenaikan – Penurunan
2007	9.760	-
2008	8.818	(942)
2009	9.928	1.110
2010	7.654	(2.274)
2011	11.090	3.436
2012	16.652	5.562
2013	16.592	(60)
2014	16.320	(272)
2015	16.007	(313)

Sumber: CV. AHASS Sahabat Sejati Motor, diolah

Berdasarkan tabel 1.1 yang telah dipaparkan diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan yang melakukan *service* pada CV. AHASS Sahabat Sejati Motor di Kota Semarang adalah fluktuatif.

Beberapa masalah yang terjadi pada CV. AHASS Sahabat Sejati Motor di Kota Semarang ini yang adalah terjadinya ketidakselarasan antara masing-masing *jobdesk*. Dalam satu hari terdapat lebih dari *job return* atau pengembalian pekerjaan lebih dari sepuluh pekerjaan karena *service* yang diinginkan pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Melihat uraian-uraian diatas, maka menarik dilakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* UNTUK MENGURANGI PENGEMBALIAN PEKERJAAN (*JOB RETURN*) SEBAGAI USAHA DALAM MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan CV. AHASS Sahabat Sejati Motor di Kota Semarang)”**

Berdasarkan paparan diatas maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut: (1) Bagaimana kaitan antara pengaruh Fokus Pada Pelanggan terhadap tingkat Pengembalian Pekerjaan sebagai indikator Kepuasan Pelanggan pada CV. AHASS Sahabat Sejati di Kota Semarang? (2) Bagaimana kaitan antara pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas terhadap tingkat Pengembalian Pekerjaan sebagai indikator Kepuasan Pelanggan pada CV. AHASS Sahabat Sejati di Kota Semarang? (3) Bagaimana kaitan antara pengaruh Kerjasama Tim terhadap tingkat Pengembalian Pekerjaan sebagai indikator Kepuasan Pelanggan pada CV. AHASS Sahabat Sejati di Kota Semarang? (4) Bagaimana kaitan antara pengaruh Keterlibatan dan Pemberdayaan karyawan terhadap tingkat

Pengembalian Pekerjaan sebagai indikator Kepuasan Pelanggan pada CV. AHASS Sahabat Sejati di Kota Semarang?

Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk: (1) Untuk mengetahui kaitan antara penerapan fokus pada pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. AHASS Sahabat Sejati di Kota Semarang. (2) Untuk mengetahui kaitan antara obsesi terhadap kualitas terhadap kepuasan pelanggan pada CV. AHASS Sahabat Sejati di Kota Semarang. (3) Untuk mengetahui kaitan antara kerjasama tim terhadap kepuasan pelanggan pada CV. AHASS Sahabat Sejati di Kota Semarang. (4) Untuk mengetahui kaitan antara keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. AHASS Sahabat Sejati di Kota Semarang.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Pada hakikatnya, tujuan suatu organisasi adalah untuk membentuk, menciptakan, dan mempertahankan pelanggan. Dalam suatu organisasi yang menerapkan TQM, kualitas sangatlah ditentukan oleh pelanggan. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan, yaitu untuk memuaskan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara hasil atau kinerja dengan harapan atau keinginan dari pelanggan apakah sudah sesuai atau tidak. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling utama dalam organisasi TQM.

Pengertian dan definisi dari TQM telah banyak dibahas oleh para ahli dan pakar ekonomi. TQM didefinisikan oleh *International Organization for Standardization (ISO)* sebagai pendekatan manajemen untuk 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.

Heizer dan Render (2009) mendefinisikan *Total Quality Management* lebih kompleks yaitu mengacu pada penekanan kualitas yang meliputi organisasi keseluruhan, mulai dari pemasok hingga pelanggan.

Penerapan *Total Quality Management* dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yaitu meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Hal yang perlu dilakukan oleh suatu perusahaan adalah melalui perbaikan kualitas secara terus menerus untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan dilihat dari berapa banyak tingkat pengembalian pekerjaan (*Job Return*). Pengembalian Pekerjaan merupakan salah satu bentuk komplain yang dilakukan oleh pelanggan dengan mengembalikan pekerjaan kepada perusahaan yang telah melakukan pekerjaan itu.

Burhanudin (2006) menjelaskan bahwa salah satu bentuk komplain adalah dengan melakukan pengembalian pekerjaan yang merupakan efek mengenai ketidakpuasan yang dirasakan oleh seseorang ketika melakukan pembelian baik pada produk maupun jasa.

Secara umum pengertian pengembalian pekerjaan adalah suatu bentuk komplain atau keluhan yang dilakukan oleh pelanggan yang mana pelanggan memberikan informasi mengenai rasa ketidaksesuaian dan ketidakpuasan dalam menerima sebuah produk maupun jasa. Hal ini dapat berdampak positif bagi suatu perusahaan karena akan mampu meningkatkan kualitas dari suatu produk maupun jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Fokus Pada Pelanggan Terhadap Pengembalian Pekerjaan Sebagai Indikator Kepuasan Pelanggan

Suatu organisasi yang menerapkan TQM akan berfokus pada pelanggan. Pada TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Semua tujuan manajemen dalam TQM adalah untuk

terciptanya kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2005). Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan faktor utama didalam TQM, maka dari itu perusahaan harus memiliki fokus pada pelanggan.

Citraluki (2016), Sukardi (2016), Wicaksono (2013), Kurniawati (2011), Suryawan (2010) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa fokus pada pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pernyataan diatas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1 : Fokus pada pelanggan berpengaruh positif terhadap tingkat pengembalian pekerjaan sebagai indikator kepuasan pelanggan.

Obsesi Terhadap Kualitas Terhadap Tingkat Pengembalian Pekerjaan Sebagai Indikator Kepuasan Pelanggan

Dalam suatu organisasi yang menerapkan TQM, pihak yang menetapkan kualitas adalah pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Maka dari itu, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi apa yang ditentukan oleh pelanggan bahkan harus berusaha melebihi keinginan pelanggan.

Sukardi (2016), Wicaksono (2013), Kurniawati (2011), Suryawan (2010) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa obsesi pada kualitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pernyataan diatas maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H2 : Obsesi pada kualitas berpengaruh positif terhadap tingkat pengembalian pekerjaan sebagai indikator kepuasan pelanggan.

Kerjasama Tim Terhadap Tingkat Pengembalian Pekerjaan Sebagai Indikator Kepuasan Pelanggan

Kerjasama tim merupakan salah satu unsur penting dalam TQM. Tim merupakan sekelompok orang yang mana memiliki tujuan bersama. Tidak semua sekumpulan orang dapat dikatakan sebagai tim (Tjiptono dan Diana, 2003).

Citraluki (2016), Sukardi (2016), Wicaksono (2013), Kurniawati (2011), Suryawan (2010) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kerjasama tim memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pernyataan diatas maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H3 : Kerjasama tim berpengaruh positif terhadap tingkat pengembalian pekerjaan sebagai indikator kepuasan pelanggan.

Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Pengembalian Pekerjaan Sebagai Indikator Kepuasan Pelanggan

TQM merupakan suatu konsep di dalam pelibatan dan pemberdayaan karyawan. Organisasi yang menerapkan TQM haruslah memberikan peluang kepada karyawan untuk berkembang dan berprestasi secara optimal (Tjiptono, 2005).

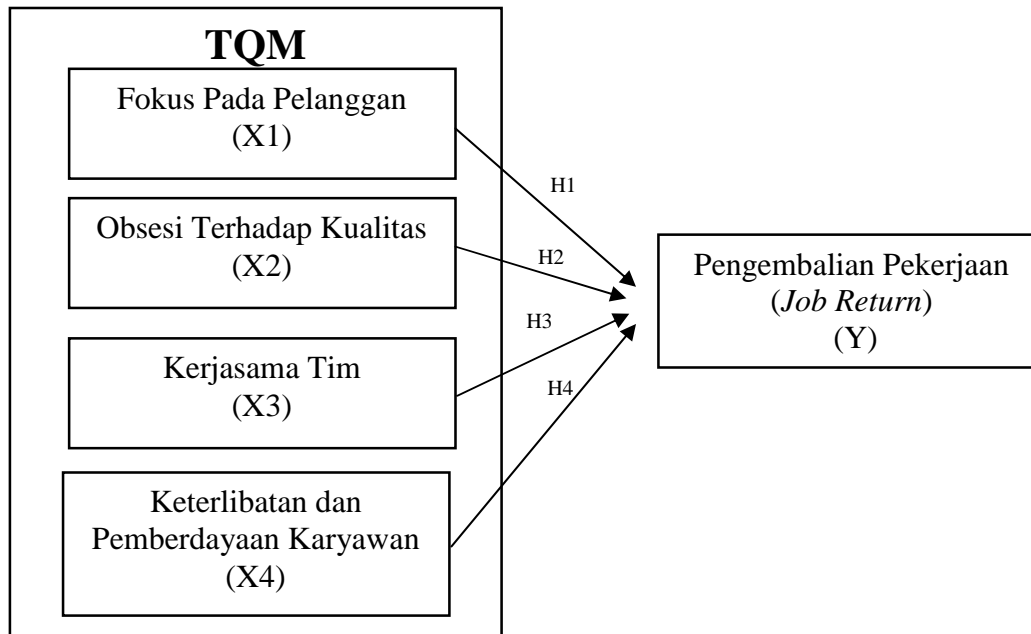
Citraluki (2016), Sukardi (2016), Wicaksono (2013), Kurniawati (2011), Suryawan (2010) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa keterlibatan dan pemberdayaan karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pernyataan diatas maka hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah:

H4 : Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh positif tingkat pengembalian pekerjaan sebagai indikator kepuasan pelanggan.

Berdasarkan tinjauan pustaka, hipotesis dan untuk memudahkan suatu penelitian maka perlu dibuat suatu kerangka pikir penelitian yang menggambarkan suatu hubungandari variabel independen dalam hal Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap variabel

dependen yaitu Pengembalian Pekerjaan (*Job Return*) sebagai indikator dari Kepuasan Pelanggan.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Citraluki (2016), Sukardi (2016), Wicaksono (2013), Kurniawati (2011), Suryawan (2010) yang dikembangkan untuk penelitian ini (2017)

METODE PENELITIAN

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2001) adalah suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 4 variabel independen (bebas) dan 1 variabel dependen (terikat). Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Pengembalian Pekerjaan (*Job Return*) (Y). Variabel Independen dalam penelitian ini adalah: Fokus Pada Pelanggan (X1), Obsesi Terhadap Kualitas (X2), Kerjasama Tim (X3), Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X4).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pada CV. AHASS Sahabat Sejati Motor di Kota Semarang. Sampel yang dipakai dalam penelitian ini berjumlah 110 responden.

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif menggunakan angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian yang telah diajukan sebelumnya dengan bantuan *software* SPSS for windows version 20. Adapun alat analisis yang digunakan antara lain *Uji Validitas* yang berfungsi mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dan *Uji Reliabilitas* untuk mengukur tingkat keandalan kuesioner. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Lalu uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari *Uji Normalitas* untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang tepat, kemudian *Uji Heterokedastisitas* berguna untuk menguji apakah dalam model regresi

terjadi ketidaksamaan variance dari residedual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dan *Uji Multikolinearitas* untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas (independen). Penelitian ini menggunakan *analisis regresi berganda* yang merupakan studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan salah satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. *Uji Goodnes Fit* terdiri dari *Uji t* yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. *Koefisien determinasi (R²)* bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan regresi dari penelitian ini diperoleh sebagai berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.209	5.654		.568	.572
	X1	.222	.070	.308	3.161	.002
	X2	.028	.151	.017	.188	.852
	X3	.282	.084	.322	3.377	.001
	X4	.232	.345	.331	2.341	.036

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dari hasil tersebut apabila ditulis persamaan regresi dalam bentuk *standardized coefficients* adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,308 X_1 + 0,017 X_2 + 0,322 X_3 + 0,331 X_4$$

Persamaan regresi berganda tersebut menunjukkan semua variabel independen yang terdiri dari Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan memiliki nilai koefisien regresi positif.

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan-kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti dibutuhkan untuk memprediksi variabel variasi dependen. Besarnya nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,964 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan seluruh variabel independen yang terdiri dari 4 variabel (Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan) untuk menjelaskan variasi pada variabel dependen adalah sebesar 96,4 % dan selebihnya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi yang diperoleh.



Uji t

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial atau individual menerangkan variabel terikat (Ghozali, 2005). Hasil uji t semua variabel (Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan) mempunyai t hitung yang lebih besar daripada t tabel dengan signifikansi dibawah 0,05. Karena nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian jika keempat variabel Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan ditingkatkan maka akan mengurangi variabel Pengembalian Pekerjaan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh positif terhadap Pengembalian Pekerjaan sehingga akan meningkatkan pula kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya pengembalian pekerjaan.

Dari hasil penelitian ini terdapat kesamaan dengan peneliti terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sukardi (2016), Wicaksono (2013), Kurniawati (2011), Suryawan (2010) yang dikembangkan dalam penelitian ini (2017), terdapat kesamaan yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara keempat variabel independen terhadap variabel dependen. Meskipun penelitian ini memberikan sumbangan terhadap hasil-hasil yang telah dicapai dalam penelitian terdahulu, akan tetapi masih terdapat keterbatasan yang seharusnya menjadi perhatian oleh peneliti mendatang. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya terbatas pada produk jasa *service* di CV. AHASS Sahabat Sejati di Kota Semarang yang tentunya tidak dapat digeneralisasikan untuk objek yang baku atau digeneralisasikan pada perusahaan atau instansi lain. Selain itu kurangnya pemahaman responden mengenai butir-butir pertanyaan yang telah diberikan, sehingga menyebabkan perbedaan antara satu responden dengan responden lain.

Hendaknya CV. AHASS Sahabat Sejati Motor lebih sigap dalam melayani, meningkatkan kecepatan dan daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga akan meningkatkan kepuasan pada pelanggan.

REFERENSI

- Burhanudin (2006). Analisis Atas Konsekuensi Kepuasan Dan Penyesalan Pada Niat Melakukan Pembelian Ulang Dan Niat Melakukan Komplain. Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi. Volume 9 No. 1.
- Citraluki, Jaeqline, 2016. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Sekecamatan Kartasura Tahun 2016. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Solo.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. Operations Management-Manajemen Operasi. Edisi 9 Buku 1. Jakarta : Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2010. Operations Management-Manajemen Operasi. Edisi 9 Buku 2. Jakarta : Salemba Empat.



- Kurniawati, Amin, 2011. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawangmangu Tahun 2010, Jawa Tengah.
- Nasution, M. N., 2005. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sukardi, Amalia, 2016. Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store di Plaza Muria Samarinda.
- Sugiyono 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta Bandung.
- Suryawan, Sophan, 2010. Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Martonegaran Sragen, Jawa Tengah.
- Tjiptono Fany & Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management*. Andi, Yogyakarta.
- Wicaksono, Hendra Dwi., 2013. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke NAV Daerah Kecamatan Jebres Surakarta Tahun 2013. Solo.