

PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG

Kifni Yudianto¹

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara International Supadio Pontianak. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan *Total Quality Management* terhadap kualitas pelayanan PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara International Supadio Pontianak telah berusaha semaksimal mungkin diterapkan dengan baik. Adanya penerapan *Total Quality Management* ini telah memberikan hak kepada penumpang sesuai dengan peraturan tentang standar pelayanan penumpang selama di bandar udara. Perusahaan masih perlu melakukan perbaikan terus-menerus, khususnya pada pemenuhan jumlah kebutuhan personil.

Kata Kunci: *Total Quality Management* (TQM), Kualitas Pelayanan, Bandar Udara.

Abstract

The implementation of the Total Quality Management (TQM) at PT Angkasa Pura II (Persero) Pontianak Supadio International Airport. This study uses qualitative descriptive research. The results of this study indicate that the application of Total Quality Management to the quality of service of PT Angkasa Pura II (Persero) has been well implemented. The implementation of Total Quality Management has been granted rights to passengers in accordance with the standards of passenger service while at the airport. Companies still need to make continuous improvements, especially in adding the number of personnel needs.

Keywords: *Total Quality Management* (TQM), Service Quality, Airport

Pendahuluan

Transportasi udara mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan jasa pelayanan transportasi untuk pengangkutan manusia dan barang antara bandar udara yang satu ke bandar udara yang lain, menggunakan sarana pesawat udara melalui rute penerbangan. Menurut Sakti (2012) jasa pelayanan transportasi udara (penerbangan) yang memiliki keunggulan yaitu berkecepatan tinggi telah menarik perhatian masyarakat pengguna jasa penerbangan. Pelayanan transportasi udara semakin berkembang pesat seiring dengan globalisasi yang ada. Semua orang menginginkan hasil yang lebih cepat, efisien, dan lancar, termasuk dalam mengembangkan perusahaan jasa.

¹E-mail address: kifniman@gmail.com

Received 11 November 2019; Available online 31 December 2019

Penerapan (*Total Quality Management*) TQM merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan. *Total Quality Management* (TQM) adalah tentang memperbaiki kinerja perusahaan. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT Angkasa Pura II (Persero) dilakukan dengan mengadakan pengendalian terhadap kualitas jasa layanan kepada pelanggan pada setiap proses bisnisnya.

PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Supadio Pontianak berhasil mendapatkan peringkat satu dunia di masing-masing kategori dalam survey *Airport Service Quality* (ASQ) Quarter II tahun 2017. Survey tersebut diadakan oleh *Airport Council International* (ACI), Survey ini juga menilai bagaimana kepuasan penumpang pesawat pada 34 area pelayanan. Bandara Supadio Pontianak adalah bandara terbaik dari 80 negara pada kategori bandara dengan kapasitas 2 hingga 5 juta penumpang. Hal ini tentunya menjadi kabar baik untuk PT Angkasa Pura II (Persero) Pontianak, karena dalam hal mendapatkan penghargaan tentu tidak terlepas dari penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Bandar Udara International Supadio Pontianak untuk itu penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penerapan TQM tersebut. Penerapan TQM diharapkan dapat mengantisipasi perubahan atau persaingan yang sangat cepat dalam bisnis dan dapat dijadikan konsep untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui semua aspek bisnisnya.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) menganalisis bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara International Supadio Pontianak (2) Menganalisis peranan dari PT Angkasa Pura II (Persero) dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) melalui kualitas pelayanan penumpang di Bandar Udara International Supadio Pontianak. (3) Menganalisis kendala proses penerapan *Total Quality Management* (TQM) di PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara International Supadio Pontianak.

Kajian Pustaka

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dari para ahli dan juga dari sumber-sumber yang dapat dipercaya kebenaran teorinya. Teori yang pertama yaitu mengenai Total Quality Management dimana Menurut Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2003:4) *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Menurut Hilmiyatul dalam penelitiannya (2017:17) prinsip *Total Quality Management* (TQM) harus menjadi perhatian yang penting. Terdapat empat prinsip utama dari TQM, yakni kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan.

Penelitian ini juga membahas mengenai kualitas pelayanan dimana menurut Sakti (2012:88) pelayanan kepada penumpang yang melakukan perjalanan udara melalui bandar udara harus ditingkatkan kualitasnya (mutunya) dan untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan kriteria penilaian. Kriteria penilaian tingkat kualitas pelayanan yang dimaksud bukan bersifat standar, akan tetapi bersifat relative karena kondisi luas ruangan serta penataan dan pengaturan ruang dalam terminal penumpang bandar udara berbeda-beda.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti memperoleh data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penulis mengumpulkan data primer dengan wawancara dan observasi yang dilakukan secara langsung di lapangan. Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang sudah ada. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data sekunder dengan teknik analisis dokumen atau dokumentasi. Alat analisis data penelitian ini dengan menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah menjarang data dengan berbagai metode dengan menyilangkan informasi yang diperoleh agar data yang didapatkan lebih lengkap dan sesuai yang diharapkan.

Hasil Dan Pembahasan

Standar Pelayanan Bandar Udara International Supadio Pontianak yang merupakan standar pelayanan publik, merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Bandar Udara International Supadio Pontianak. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (PM 38 tahun 2015) tentang pelayanan penumpang di Bandar Udara International Supadio Pontianak, terdapat beberapa jenis pelayanan di bandara, diantaranya keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Empat unsur *Total Quality Management* pada PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara International Supadio Pontianak salah satunya respek terhadap setiap orang.

Respek terhadap semua orang di bandar udara ini, merupakan tugas dari atasan hingga bawahan hingga tersalur kepada penumpang dan mengakibatkan *Total Quality Management* dapat diterapkan dengan baik. Salah satu hambatan atau permasalahan dari luar perusahaan yaitu penumpang yang belum mengetahui mengenai ketentuan yang ada di bandar udara sehingga membuat *Total Quality Management* (TQM) kurang sempurna. *Total Quality Management* (TQM) memiliki prinsip untuk menghargai setiap anggota perusahaan yang terlibat dalam memberikan pendapat demi perbaikan perusahaan secara berkelanjutan.

Peran dan dukungan komitmen dari seluruh anggota organisasi dan fungsi manajemen dalam perencanaan merupakan aspek yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan perusahaan. PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara International Supadio Pontianak sebagai bandar udara yang memiliki karyawan tentu akan selalu mengevaluasi kinerja karyawannya. Dalam penerapan *Total Quality Management* di Bandar Udara International Supadio Pontianak, melalui perbaikan berkesinambungan terus-menerus berhasil menempati peringkat 1 dunia di masing-masing kategori pada survei *Airport Service Quality* (ASQ) Quarter II tahun 2017 oleh *Airport Council International* (ACI).

Kesimpulan

Penerapan *Total Quality Management* terhadap kualitas pelayanan PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara International Supadio Pontianak telah berusaha semaksimal mungkin diterapkan dengan baik. Hal ini terbukti dengan adanya unsur-unsur TQM yang dijalankan di perusahaan tersebut seperti adanya seleksi dan pelatihan untuk para karyawan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Disamping itu, sebagai bentuk indikasi diterapkannya TQM adalah bentuk kerja sama diantara semua komponen perusahaan mulai dari pimpinan sampai dengan bawahan. Adanya penerapan *Total Quality Management* ini telah memberikan hak kepada penumpang sesuai dengan peraturan menteri perhubungan (PM 38 tahun 2015) tentang standar pelayanan penumpang selama di bandar udara. Seluruh pihak

PT Angkasa Pura II (Persero) sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas perusahaan dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM). Tanpa adanya kerja sama dari setiap anggota maka tidak mungkin dapat terwujudnya *Total Quality Management* dalam perusahaan. Agar kegiatan pelayanan di Bandar udara ini dapat berjalan dengan baik, sebaiknya dilakukan pemenuhan kebutuhan personil atau sumber daya manusia (SDM) khususnya pada formasi-formasi penting yang berkaitan langsung kepada penumpang maupun pengendalian mutu.

Daftar Pustaka

- Adisasmita, Sakti Adji. 2012. *Penerbangan dan Bandar udara*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ahmadi, Rulam. 2016. *Metodologi penelitian kualitatif*. Yogyakarta : Ar-ruzz Media.
- Pardede, Pontas M. 2007. *Manajemen Operasi Dan Produksi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Prastowo, Andi. 2014. *Metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan*. Yogyakarta : Ar-ruzz Media .
- Prawirosentono, Suyadi. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Manajemen Abad 21* Jakarta :Bumi Aksara
- Tampubolon, Manahan M.M. 2004. *Manajemen Operasional*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Terry, G.R. 2001. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara
- Razakafny, Nur Afni. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Udara Di Bandar Udara Mutiara Palu. <https://media.neliti.com/media/publications/145776-ID-analisis-kualitas-pelayanan-transportasi.pdf>. diakses pada 23 april 2018.