

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, kualitas layanan telah menjadi salah satu faktor utama yang menentukan daya saing dan keberhasilan suatu organisasi, khususnya dalam sektor jasa. Globalisasi telah mendorong integrasi pasar, keterbukaan informasi, dan peningkatan ekspektasi pelanggan terhadap standar layanan yang diterima. Hal ini berdampak langsung pada meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga tepat, efisien, nyaman, serta mampu memberikan nilai tambah yang nyata. Pelanggan kini lebih cerdas, memiliki banyak pilihan, dan mudah berpindah ke penyedia jasa lain yang menawarkan kualitas layanan yang lebih baik.

Kondisi ini menciptakan tekanan besar bagi perusahaan, lembaga pemerintah, maupun institusi publik lainnya untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh. Tidak cukup hanya memberikan layanan dasar, organisasi diuntut untuk memiliki sistem pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas layanan tidak hanya dipandang sebagai keunggulan kompetitif, tetapi juga sebagai suatu kebutuhan strategis yang harus dikelola secara profesional dan berkelanjutan.

Kualitas layanan adalah keseluruhan karakteristik dan keistimewaan suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan kualitas layanan tidak bisa dilakukan secara parsial, melainkan harus melibatkan seluruh aspek organisasi dan seluruh personel yang terlibat dalam proses pelayanan. Setiap titik kontak antara pelanggan dan penyedia jasa harus mencerminkan nilai, komitmen, serta budaya organisasi terhadap pelayanan prima.

Organisasi yang tidak mampu memenuhi standar kualitas yang diharapkan cenderung akan kehilangan kepercayaan dari pelanggannya, mengalami penurunan kinerja dan pada akhirnya bisa kalah dalam persaingan. Maka dari itu upaya peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas utama yang tidak bisa ditunda. Di sinilah perlunya pendekatan manajemen modern yang mampu mengintegrasikan

seluruh fungsi organisasi untuk mencapai keunggulan layanan secara menyeluruh, salah satunya melalui penerapan konsep *Total Quality Management* (TQM).

Salah satu pendekatan strategis yang banyak diterapkan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh adalah TQM. TQM bukan hanya sekedar metode, tetapi merupakan sebuah filosofi manajemen yang menekankan pentingnya kualitas dalam setiap aspek organisasi. Pendekatan ini berangkat dari keyakinan bahwa kualitas bukanlah tanggungjawab satu departemen saja, melainkan merupakan tanggungjawab kolektif seluruh bagian organisasi, mulai dari manajemen puncak hingga staf operasional. Dengan demikian, TQM memerlukan keterlibatan dan komitmen penuh dari semua unsur dalam organisasi. TQM berfokus pada upaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang mencakup proses, produk, layanan, hingga budaya kerja di dalam organisasi.

Prinsip - prinsip dasar TQM mencakup fokus pada pelanggan (*customer focus*), respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan data, perbaikan berkesinambungan dalam (Andi, 2025). Di antara prinsip - prinsip tersebut, fokus pada pelanggan merupakan yang paling utama, sebab seluruh aktivitas organisasi di arahkan untuk memahami dan memenuhi harapan pelanggan. Dalam konteks layanan, pelanggan bukan hanya pihak eksternal, tetapi juga mencakup pelanggan internal dalam organisasi, yang saling bergantung dalam proses kerja.

Keterlibatan karyawan juga menjadi elemen penting dalam penerapan TQM. Organisasi yang menerapkan TQM secara konsisten mendorong partisipasi aktif seluruh karyawan melalui pelatihan, komunikasi terbuka, dan penguatan budaya kerja kolaboratif. Karyawan yang merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, memiliki motivasi tinggi, dan lebih berorientasi pada pada penelitian yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat meningkatkan secara signifikan jika manajemen berhasil membangun lingkungan kerja yang partisipatif.

Dalam praktiknya, penerapan TQM di sektor jasa, termasuk sektor transportasi udara, telah menunjukkan hasil yang positif. Implementasi TQM di bandara telah meningkatkan kualitas layanan penumpang, mengurangi keluhan pelanggan, serta mempercepat proses pelayanan. Selain itu, pendekatan TQM membantu organisasi untuk melakukan evaluasi berbasis data dan indikator kinerja, sehingga pengambilan keputusan menjadi lebih objektif dan terarah. Di lingkungan yang kompetitif seperti industri penerbangan, kemampuan untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat

dan tepat merupakan keunggulan tersendiri yang dapat diperoleh melalui penerapan TQM.

Lebih dari itu, TQM mendorong organisasi untuk melihat kualitas sebagai investasi jangka panjang. Dalam jangka pendek, penerapan TQM memang membutuhkan biaya, waktu, dan perubahan budaya organisasi. Namun dalam jangka panjang, TQM mampu menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien, meminimalkan kesalahan, mengurangi pemborosan, serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, TQM tidak hanya relevan untuk perusahaan besar, tetapi juga sangat cocok diterapkan pada institusi pemerintah, lembaga publik, dan unit layanan transportasi seperti bandara yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Industri transportasi udara merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengandalkan kualitas layanan sebagai fondasi utama dalam menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Berbeda dengan dengan sektor barang, jasa transportasi udara bersifat tidak berwujud dan seringkali dinilai dari pengalaman langsung pengguna saat berinteraksi dengan layanan. Oleh karena itu, setiap aspek pelayanan mulai dari pemesanan tiket, proses check - in, kenyamanan ruang tunggu, pengelolaan bagasi, hingga interaksi dengan petugas bandara memiliki pengaruh besar terhadap persepsi dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kualitas layanan bukan hanya menjadi nilai tambah, tetapi juga menjadi kebutuhan dasar yang tidak bisa diabaikan.

Penelitian oleh Usman dalam (Sholikhah & Hadita, 2023) menunjukkan bahwa orientasi layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di lingkungan bandara, yang pada akhirnya berdampak langsung pada tingkat kepuasan penumpang dan citra lembaga pengelola bandara itu sendiri. Orientasi layanan di sini merujuk pada kesadaran dan komitmen seluruh elemen organisasi terhadap pentingnya pelayanan yang responsive, professional, dan berfokus pada kebutuhan pengguna. Dalam kerangka TQM, orientasi layanan ini menjadi bagian dari prinsip customer focus yang menekankan bahwa semua proses, kebijakan dan kegiatan operasional harus disusun berdasarkan perspektif pelanggan. Ketika organisasi memiliki budaya kerja yang berorientasi pada layanan, maka setiap karyawan, dari level terendah hingga tertinggi, memiliki motivasi yang sama untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pengguna jasa.

Penelitian tersebut memperkuat asumsi bahwa kualitas layanan yang baik tidak bisa dihasilkan hanya dari infrastruktur atau fasilitas fisik yang modern semata, tetapi

juga sangat dipengaruhi oleh sikap dan kompetensi sumber daya manusia. TQM menggaris bawahi pentingnya pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkala agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas interaksi antara petugas dengan penumpang, kecepatan dan ketepatan layanan, serta kemampuan dalam menangani keluhan atau permasalahan yang timbul secara efektif.

Sementara itu, studi oleh (Baihaqi & Yasin, 2024) menawarkan perspektif yang lebih luas terkait kualitas layanan dalam tiga tahap utama pengalaman penumpang, yaitu sebelum penerbangan (*pre-flight*), selama penerbangan (*in-flight*), dan setelah penerbangan (*post-flight*). Hasil temuan mereka menunjukkan bahwa kepuasan dan loyalitas penumpang sangat dipengaruhi oleh konsistensi kualitas layanan pada setiap tahapan tersebut. dalam kerangka TQM, hasil ini mendukung pentingnya pendekatan sistematis, di mana semua proses pelayanan mulai dari pembelian tiket, check in, boarding, pelayanan dalam pesawat, penanganan bagasi, hingga pengambilan keputusan strategis harus dikelola dengan prinsip integrasi kualitas secara menyeluruh.

Temuan (Baihaqi & Yasin, 2024) juga menunjukkan bahwa inkonsistensi dalam layanan di salah satu tahap dapat mengganggu pengalaman keseluruhan pelanggan, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan dan potensi loyalitas. Misalnya, pelayanan yang sangat baik di ruang tunggu bandara dapat menjadi tidak berarti jika proses klaim bagasi berlangsung lambat dan tidak efisien. Oleh karena itu, penerapan TQM menjadi sangat relevan untuk mengatasi fragmentasi layanan dan mendorong sinergi antar unit kerja di lingkungan bandara agar semua bagian bekerja dengan standar dan tujuan kualitas yang sama.

Bandar udara sebagai gerbang utama dalam aktivitas penerbangan memiliki peran strategis dalam membentuk citra dan reputasi sebuah kota atau bahkan negara. Bandara seringkali menjadi titik kontak pertama dan terakhir bagi wisatawan maupun pelaku bisnis, sehingga pengalaman yang dirasakan pengguna jasa di bandara akan sangat mempengaruhi kesan terhadap keseluruhan perjalanan. Pelayanan yang lambat, tidak ramah, atau fasilitas yang kurang memadai akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, bandara yang bersih, tertib, dan dikelola secara profesional akan menciptakan pengalaman positif yang berkelanjutan bagi pengguna jasa.

Kondisi tersebut menjadikan penerapan TQM di lingkungan bandara sangat penting dan relevan. TQM memberikan pendekatan holistik dalam pengelolaan layanan, yang melibatkan seluruh bagian organisasi, mulai dari petugas keamanan, staf

pelayanan, manajemen operasional, hingga pihak jasa pendukung seperti kebersihan dan transportasi. Dengan penerapan TQM, setiap elemen dalam sistem pelayanan di bandara diarahkan untuk berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan dan pencapaian standar kualitas yang telah ditetapkan. Tujuannya tidak semata memenuhi harapan pengguna jasa, tetapi juga melebihi harapan tersebut dengan menghadirkan pengalaman yang unggul.

Dengan melihat pentingnya kualitas layanan dalam industri penerbangan, maka penerapan prinsip prinsip TQM di lingkungan Bandar udara menjadi sebuah langkah strategis yang tidak dapat ditawar. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat posisi kompetitif bandara di tingkat regional maupun nasional. Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap pengelola bandara, termasuk Bandar Udara Binaka Gunungsitoli, untuk mengadopsi dan menginternalisasi nilai nilai TQM dalam setiap proses pelayanan guna menjawab tantangan dan harapan masyarakat yang terus berkembang.

Bandar Udara Binaka Gunungsitoli merupakan infrastruktur transportasi udara yang memiliki posisi strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan perekonomian di Kepulauan Nias, Provinsi Sumatera Utara. Bandara Binaka tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antar wilayah, tetapi juga sebagai pintu gerbang utama bagi wisatawan, pelaku bisnis, serta distribusi logistik. Dengan meningkatnya kebutuhan perjalanan udara, baik untuk kepentingan sosial, ekonomi, maupun pariwisata, tuntutan terhadap kualitas layanan bandara ini semakin tinggi.

Dalam beberapa bulan terakhir, arus penumpang di Bandara Udara Binaka menunjukkan tren peningkatan seiring bertumbuhnya aktivitas pariwisata dan ekonomi lokal. Hal ini tentu membawa konsekuensi pada meningkatnya beban operasional bandara dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Penumpang menginginkan proses keberangkatan dan kedatangan yang efisien, fasilitas yang bersih dan memadai, serta pelayanan dari petugas yang ramah dan responsive. Kebutuhan ini menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola bandara untuk terus meningkatkan kualitas yang disediakan.

Meskipun Bandara Binaka sangat vital, tidak dapat di pungkiri bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pengguna jasa. Beberapa di antaranya meliputi lamanya waktu tunggu saat check in dan boarding, kurangnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan toilet dan area umum yang belum konsisten terjaga, serta rendahnya kecepatan dan ketepatan

pelayanan petugas di lapangan. Keluhan - keluhan ini jika tidak ditangani dengan baik, berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan (penumpang) dan memperburuk citra bandara di mata masyarakat luas.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, ada beberapa keluhan dari pelanggan terkait layanan yang mereka terima diantaranya yaitu, toilet urinal/urinor sering tidak bisa mengeluarkan air, sehingga timbul aroma yang menyengat, kemudian keluhan pesawat sering delay, namun tidak ada kompensasi dari maskapai jika di hari hari besar seperti hari natal, tahun baru, dan lebaran harga tiket sangat tidak terjangkau. Petugas Airline nya kurang ramah dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya.

Salah satu faktor penyebab dari masih lemahnya kualitas layanan tersebut adalah belum optimalnya sistem manajemen mutu yang diterapkan oleh pihak pengelola bandara. Koordinasi antar unit kerja yang belum terpadu, kurangnya pelatihan berkala bagi petugas, serta lemahnya dalam upaya menciptakan layanan yang berkualitas.

Penerapan TQM menjadi pendekatan yang sangat relevan untuk mengatasi berbagai permasalahan layanan di Bandar Udara Binaka. Melalui prinsip prinsip TQM, seperti keterlibatan seluruh personel, fokus pada pelanggan, pengendalian proses secara sistematis, dan perbaikan berkelanjutan, pengelola bandara dapat membangun budaya kerja yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa. Dengan kata lain, TQM dapat menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperkuat persepsi positif dari masyarakat terhadap layanan bandara.

Implementasi TQM juga memungkinkan pengelola bandara untuk melakukan pengukuran dan evaluasi kualitas secara kuantitatif dan objektif, misalnya melalui survey kepuasan pelanggan, audit mutu internal, serta sistem pelaporan umpan balik dari pengguna. Melalui evaluasi tersebut, area - area yang masih memiliki kekurangan dapat diidentifikasi dan diperbaiki secara berkelanjutan. Jika prinsip prinsip ini dapat dijalankan secara konsisten, maka diharapkan kualitas layanan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli akan mengalami peningkatan yang signifikan dalam waktu yang relatif singkat.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di sektor transportasi udara, khususnya di lingkungan Bandar udara, merupakan elemen yang sangat menentukan dalam membentuk kepuasan pelanggan dan citra institusi penyedia jasa. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang terfokus untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara sistematis faktor faktor yang memengaruhi kualitas layanan tersebut. Pendekatan TQM menjadi sangat relevan untuk dijadikan landasan dalam

meningkatkan mutu pelayanan yang berkelanjutan, terutama di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli yang memiliki peran vital dalam konektivitas antar wilayah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh penerapan prinsip prinsip TQM terhadap kualitas layanan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli. Penelitian ini tidak hanya menguji hubungan antar variabel secara statistik, tetapi juga menggali sejauh mana implementasi nilai - nilai TQM, seperti keterlibatan manajemen puncak, pemberdayaan karyawan, orientasi pelanggan, dan perbaikan proses, telah diterapkan dalam operasional sehari hari di bandara Binaka. dengan memahami hubungan ini, pengelola bandara diharapkan dapat memiliki pijakan empiris dalam menyusun strategi manajemen pelayanan yang lebih efektif dan terarah.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka permasalahan yang ada pada penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Keluhan pelanggan di Bandar udara Binaka Gunungsitoli, yang terdiri dari keluhan pelanggan terkait kurang terjaganya kebersihan toilet, fasilitas yang masih belum memadai, pelayanan maskapai Airlines yang masih kurang memuaskan bagi pelanggan.
2. Masih kurang adanya Penerapan TQM di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli secara menyeluruh

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, Batasan masalah ditetapkan untuk memfokuskan kajian dan menghindari perluasan yang tidak relevan mengenai objek penelitian dilapangan. Penelitian ini lebih difokuskan pada TQM yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pembatasan dalam penelitian kuantitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan (Nurdiana, 2020).

Jadi, berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka peneliti membuat pembatasan masalah yakni penelitian ini hanya berfokus pada apakah ada pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli dan juga seberapa besar pengaruh TQM terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli. Dan waktu penelitian ini dibatasi hanya dalam 1 bulan yang dimulai dari tanggal 26 Juli 2025 dan berakhir pada tanggal 20 Agustus 2025.

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Apakah ada pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli?
2. Berapa besar pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh penerapan TQM terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dalam bidang manajemen kualitas, khususnya terkait penerapan Total Quality Management dalam dunia penerbangan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada jenjang strata satu pada Universitas Nias Fakultas Ekonomi.

2. Bagi Universitas Nias

Sebagai bahan tambahan referensi untuk mengembangkan ilmu dan kajian dalam penerapan Total Quality Management di lingkungan Universitas Nias Fakultas Ekonomi.

3. Bagi Objek Penelitian

Sebagai masukan sekaligus bahan evaluasi dalam melaksanakan peningkatan Total Quality Management terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Selain manfaat sebelumnya, penelitian ini memiliki manfaat bagi peneliti selanjutnya adalah dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pedoman untuk melakukan penelitian selanjutnya.