

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kualitas produk dan layanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan eksistensi dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini berlaku pula dalam industri perdagangan bahan bangunan, seperti panglong, yang menjadi penyedia utama bagi sektor konstruksi. Kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh harga dan ketersediaan produk, namun juga oleh kualitas pelayanan, keandalan produk, dan komitmen perusahaan terhadap mutu secara keseluruhan.

Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu pendekatan manajemen yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dalam suatu organisasi, termasuk dalam sektor industri pengolahan kayu seperti usaha panglong. Penerapan TQM bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi pemborosan, serta memastikan bahwa setiap produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam industri kayu, kualitas produk menjadi faktor yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan daya saing di pasar serta kepuasan pelanggan (Putra & Indrawati, 2023).

Penerapan TQM di usaha-usaha manufaktur dan jasa telah terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas produk dan layanan. Menurut Rasyidah et al. (2022) menunjukkan bahwa prinsip-prinsip TQM, seperti fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, dan perbaikan berkelanjutan, telah berjalan dengan baik di PT. Dahana (Persero) Subang, yang menghasilkan peningkatan mutu manufaktur dan jasa.

Selain itu, menurut Utami (2022) di Khas Pekanbaru Hotel menunjukkan bahwa penerapan TQM yang diukur dengan empat pilar dasar—kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan, peningkatan mutu

berkelanjutan, dan manajemen berdasarkan fakta—berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja operasional.

Namun, penerapan TQM tidak selalu berjalan mulus. Beberapa perusahaan menghadapi kendala seperti kurangnya komitmen manajemen, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi TQM dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Waras Widodo Saputro (2024) Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pengalaman positif dan perasaan dihargai. Ini mencakup tidak hanya kualitas produk, tetapi juga bagaimana pelanggan merasa diperlakukan oleh perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kenyataan (kinerja) yang diterima, yang mencakup aspek produk, layanan, harga, suasana, dan hubungan emosional. Tingkat kepuasan yang tinggi berperan penting dalam membangun loyalitas, citra positif, dan keunggulan bersaing perusahaan.

kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada kualitas produk dan layanan semata, melainkan juga pada pengalaman menyeluruh (customer experience) yang diberikan oleh perusahaan. *Teori Customer Experience Management (CXM)* menekankan bahwa emosi pelanggan, konsistensi pelayanan lintas saluran, serta personalisasi layanan menjadi elemen kunci dalam membentuk kepuasan yang berkelanjutan Lemon & Verhoef, (2021). Di era digital, pendekatan ini semakin relevan karena pelanggan kini lebih responsif terhadap interaksi yang bersifat langsung, cepat, dan disesuaikan dengan kebutuhan personal mereka.

Selain itu, teori *Technology Acceptance and Satisfaction Model (TASM)* yang berkembang dalam konteks pelayanan berbasis teknologi menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, keandalan, dan kegunaan sistem digital dalam interaksi dengan perusahaan Kim & Park, (2022). Teori ini menggarisbawahi

pentingnya integrasi antara kualitas layanan dan inovasi teknologi untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang unggul, bahkan dalam sektor tradisional seperti usaha panglong.

Dengan demikian, memahami dan menerapkan teori-teori kepuasan pelanggan terkini sangat penting dalam merancang strategi kualitas di UD. Fani Mabel, agar mampu memenuhi ekspektasi pelanggan modern yang semakin kompleks dan dinamis.

UD. Fani Mabel sebagai salah satu pelaku usaha panglong lokal dihadapkan pada tantangan yang cukup kompleks, mulai dari fluktuasi harga bahan baku, permintaan pelanggan yang dinamis, hingga meningkatnya persaingan dari toko-toko bangunan modern dan marketplace digital. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi sejauh mana implementasi total quality management di UD. Fani Mabel mampu memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang ditawarkan.

Dalam konteks industri bahan bangunan, penerapan total quality management dapat membantu usaha seperti UD. Fani Mabel untuk meningkatkan kualitas produk, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan. Dengan melibatkan seluruh karyawan dalam proses perbaikan kualitas dan fokus pada kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Menurut Badzaly dan Fitriah (2021) menekankan pentingnya motivasi kerja dan komitmen organisasi dalam mendukung penerapan total quality manajemen dan meningkatkan kinerja manajerial. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia memainkan peran krusial dalam keberhasilan total quality management. Dalam konteks UD. Fani Mabel, penerapan total quality management dapat dimulai dengan membangun komitmen manajemen terhadap kualitas, melibatkan karyawan dalam proses perbaikan, dan fokus pada kebutuhan serta harapan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisinya di pasar.

Berdasarkan observasi dan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti di UD. Fani Mabel, sebagai salah satu pelaku usaha di sektor panglong di Desa Maziaya, menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Beberapa permasalahan/fenomena yang sering muncul dan ditemukan antara lain ketidaksesuaian kualitas produk, kurangnya standarisasi proses produksi, tingkat kepuasan pelanggan yang fluktuatif, keterlambatan pengiriman, dan kurangnya responsivitas terhadap keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan perlunya penerapan prinsip-prinsip total quality management dalam operasional usaha panglong.

Ketidaksesuaian kualitas produk merupakan kondisi di mana produk yang dihasilkan tidak memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam konteks industri panglong, hal ini bisa terlihat dari ketidaksesuaian ukuran bahan bangunan, cacat fisik pada produk seperti retak atau pecah, kualitas material yang tidak tahan lama, hingga ketidaktepatan waktu pengiriman barang. Ketidaksesuaian ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, menurunkan tingkat kepercayaan terhadap perusahaan, serta berdampak negatif terhadap reputasi dan keberlangsungan usaha. Oleh karena itu, penting bagi usaha seperti UD. Fani Mabel untuk menerapkan sistem pengendalian mutu yang konsisten melalui prinsip-prinsip total quality management guna meminimalisir ketidaksesuaian produk dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kurangnya standarisasi proses produksi mengacu pada tidak adanya prosedur tetap atau pedoman kerja yang baku dalam setiap tahapan produksi, sehingga menimbulkan variasi hasil yang tidak konsisten. Dalam industri panglong, hal ini bisa menyebabkan perbedaan kualitas antar produk, ketidaksesuaian spesifikasi, dan peningkatan risiko kesalahan kerja dari tenaga produksi. Ketidakteraturan ini tidak hanya menghambat efisiensi operasional, tetapi juga berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan akibat kualitas produk yang tidak dapat diandalkan. Tanpa standar yang jelas, sulit bagi usaha seperti UD Fani Mabel untuk menjaga

mutu secara konsisten dan melakukan evaluasi kinerja secara objektif. Oleh karena itu, penerapan standarisasi dalam proses produksi menjadi langkah penting dalam mendukung efektivitas total quality management dan menjamin kualitas produk yang stabil.

Tingkat kepuasan pelanggan yang fluktuatif menunjukkan bahwa pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan tidak konsisten dari waktu ke waktu. Dalam konteks UD. Fani Mabel, hal ini bisa disebabkan oleh variasi kualitas produk, pelayanan yang tidak merata, keterlambatan pengiriman, atau kurangnya respons terhadap keluhan pelanggan. Ketidakstabilan ini membuat loyalitas pelanggan sulit dibangun dan menciptakan ketidakpastian dalam keberlangsungan usaha. Jika kepuasan pelanggan tidak dijaga secara berkelanjutan, perusahaan dapat kehilangan pangsa pasar dan mengalami penurunan reputasi. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip total quality management yang fokus pada perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh karyawan sangat diperlukan untuk menjaga stabilitas dan meningkatkan konsistensi dalam memenuhi harapan pelanggan.

Dengan memahami hubungan antara total quality management dan kepuasan pelanggan, UD. Fani Mabel dapat merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan, memenuhi harapan pelanggan, dan mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

1.2 Identifikasi Masalah

UD. Fani Mabel menghadapi berbagai permasalahan seperti ketidaksesuaian kualitas produk, kurangnya standarisasi proses produksi, fluktuasi kepuasan pelanggan, keterlambatan pengiriman, dan belum optimalnya penerapan prinsip Total Quality Management (TQM) yang berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada produk panglong di UD. Fani Mabel dengan ruang lingkup pelanggan dan karyawan aktif dalam beberapa bulan terakhir.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada produk panglong di UD. Fani Mabel?
2. Seberapa besar pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada produk panglong di UD. Fani Mabel?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada produk panglong di UD. Fani Mabel?
2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada produk panglong di UD. Fani Mabel.

1.6 Manfaat Penelitian

Kegunaan Penelitian Sugiyono menyatakan bahwa setiap penelitian pasti memiliki tujuan dan manfaat tertentu. Pada umumnya, tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan membuktikan data. Penelitian memberikan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan. Dengan begitu, manfaat penelitian adalah kegunaan hasil penelitian nanti, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dipergunakan untuk memperdalam pemahaman teoritis mengenai konsep pengaruh total quality management (tqm) terhadap kepuasan pelanggan pada produk panglong. Selain itu, hasil penelitian ini akan memberikan akses peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk memvalidasi atau memperluas temuan penelitian yang ada, mengintegrasikan variabel lain yang relevan, dan menerapkan metode penelitian lain untuk meningkatkan praktik pemahaman yang lebih komprehensif

1.6.2 Manfaat Praktis

Selain untuk tujuan dilakukannya penelitian, kesimpulan yang diperoleh diharapkan dapat dipergunakan baik oleh peneliti maupun lembaga/tempat penelitian antara lain :

1. Bagi Peneliti Sebagai wadah dalam meningkatkan knowledge atau pengetahuan , menambah pengalaman peneliti tentang perbandingan antara kondisi objektif di lapangan dan teori-teori yang telah dipelajari sehingga adanya pemahaman mengenai kesenjangan antara teori dan terapan yang sesungguhnya secara praktis.
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias
Sebagai penambah referensi terkait hasil penelitian yang telah diperoleh mahasiswa.
3. Bagi UD. Fani Mabel, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai sejauh mana penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk panglong yang ditawarkan. Melalui temuan penelitian ini, manajemen UD. Fani Mabel dapat mengevaluasi aspek-aspek pelayanan, kualitas produk, dan proses internal yang perlu ditingkatkan guna memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam menyusun strategi peningkatan mutu yang lebih sistematis dan berkelanjutan.