

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PT.PLN (PERSERO) AREA MANADO

THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON SERVICE QUALITY IN PT.PLN (PERSERO) AREA MANADO

Oleh:

Chintia Enjelina Gaspar¹
Indrie Debbie Palandeng²
Jessy J. Pondaag³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹chintiagaspar.cg@gmail.com

²indriedebbie76@gmail.com

³jjpondaag@unsrat.ac.id

Abstrak: Listrik memegang peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia. PLN selaku perusahaan BUMN yang menangani kepentingan listrik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh TQM yang terdiri dari Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang terhadap Kualitas Layanan pada PT.PLN (Persero) Area Manado. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang responden. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Fokus pada Pelanggan, Kerjasama Tim dan Komitmen Jangka Panjang berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan, sedangkan Obsesi Terhadap Kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan. Secara simultan variabel Fokus pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim dan Komitmen Jangka Panjang berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan. Karena Obsesi Terhadap Kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan maka pihak PLN diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kata kunci: *total quality management, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, kualitas layanan*

Abstract : *Electricity plays a very important role in human life. PLN as a state-owned company that handles electricity interests is demanded to be able to provide maximum services for the interests and progress of the nation. The purpose of this study was to determine the effect of TQM consisting of Customer Focus, Obsession on Quality, Team Cooperation, Long-Term Commitment to Service Quality at PT. PLN (Persero) Area Manado. This research uses quantitative methods and the sample used is 100 respondents. The results of this study indicate that the variable Focus on Customers, Team Cooperating and Long-Term Commitments has a significant effect on Service Quality, while the Obsession on Quality has no significant effect on Service Quality. Simultaneously the variabel Focus on Customers, Obsession on Quality, Team Cooperating and Long-Term Commitments have a significant effect on Service Quality. Because the Obsession on Quality has no significant effect on Service Quality, PLN is expected to be able to further improve the quality of service in accordance with the needs and desires of costumers.*

Keywords: *total quality management, customer focus, obsession on quality, team cooperation, long-term commitment, service quality*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

PLN merupakan salah satu perusahaan milik negara yang memberikan pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Listrik memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dapat dikatakan listrik telah menjadi sumber energi utama dalam setiap kegiatan yang dilakukan baik di rumah tangga maupun di industri (Jocardie, 2012). Selaku perusahaan BUMN yang menangani masalah kepentingan listrik dan memberikan pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar, tentunya PT.PLN (Persero) harus memberikan pelayanan yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa.

Hasibuan (2001) pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Dalam mengupayakan dan menjadikan perusahaan yang unggul dan berdaya saing adalah dengan menghasilkan kualitas produk yang terbaik. Demikian halnya pada perusahaan jasa layanan, untuk menghasilkan kualitas produk jasa layanan yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan sumberdaya manusia, proses dan lingkungannya. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkelanjutan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*.

Sebagai perusahaan jasa layanan, untuk menghasilkan kualitas produk jasa layanan yang terbaik diperlukan TQM yang merupakan suatu perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, team work, produktifitas serta kepuasan pelanggan. (Nasution 2015:17). *Total Quality Management (TQM)* merupakan sistem yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan yang melibatkan seluruh anggota organisasi (Lempoy 2013).

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh:

1. Fokus pada pelanggan terhadap Kualitas layanan
2. Obsesi terhadap kualitas terhadap Kualitas layanan
3. Kerjasama Tim terhadap Kualitas layanan
4. Komitmen jangka panjang terhadap Kualitas layanan
5. Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama Tim, Komitmen jangka panjang terhadap Kualitas layanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Total Quality Management (TQM)

Gaspersz (2003) menyatakan *total quality management (TQM)* adalah sebagai suatu cara meningkatkan kinerja manajemen secara terus menerus pada setiap level operasi, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Sedangkan Nasution (2015:17) 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, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.

Fokus Pada Pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

Obsesi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek

pekerjaannya berdasarkan perspektif “Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik?” bila suatu organisasi terobsasi dengan kualitas, maka berlaku prinsip “*good enough is never enough*”.

Komitmen Jangka Panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu diperlukan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

Kerjasama Tim

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional, seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing eksternal. Sementara itu dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah dan masyarakat sekitarnya.

Kualitas Layanan

Tjiptono (2012:85) menyatakan kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) Parasuraman, et al., (1985). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Penelitian Terdahulu

Tatontos, Palandeng, Karuntu (2019) penelitian dengan judul Analisis *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT.Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara. Penelitian ini menyatakan bahwa, Fokus pada Pelanggan dan Obsesi terhadap Kualitas terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kinerja Manajerial dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan dan Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial. Secara simultan Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan dan Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial.

Monimbar (2013) meneliti tentang *Total Quality Management* (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada PT Taspen Manado. Hasil penelitian menunjukkan TQM di PT Taspen Manado sudah sangat baik, dalam hal ini penerapan tiga pilar TQM, yaitu pengembangan kualitas SDM, sarana prasarana dan manajemen dan di temukanlah hasil-hasil realistik mengenai TQM di PT Taspen Manado. Terdapat pengaruh signifikan antara TQM terhadap variabel kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen.

Lempoy (2013) Penelitian yang dilakukan Lempoy bertujuan untuk melihat dan menganalisis bagaimana pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap efisiensi biaya, dan hasil pengujian hipotesis kedua menyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.. Hal ini ditunjukkan dari olahan data yang menyatakan pengaruh yang bersifat positif dan kuat antar variabel.

Bhaskara (2018) meneliti tentang pengaruh penerapan TQM yang terdiri fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim dan komitmen jangka panjang terhadap kualitas pelayanan pada PT.PLN (Persero) Area Kab.Kutai Timur. Hasil penelitian menunjukkan antara variabel fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim dan komitmen jangka panjang terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan terdapat pengaruh signifikan secara simultan TQM terhadap kualitas pelayanan.

Efendi dan Mandala (2018) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel Total Quality Management yang terdiri dari fokus pada pelanggan, obsesi pada kualitas dan kerjasama tim mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Barjaz. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa variabel fokus pada pelanggan, obsesi pada kualitas, dan kerjasama tim secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi sebesar 0.583 menunjukkan bahwa 58,3 persen variasi kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi, sedangkan sisanya sebesar 41,7 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Hipotesis Penelitian

- H₁ : Diduga Fokus pada Pelanggan berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan
 H₂ : Diduga Obsesi Terhadap Kualitas berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan
 H₃ : Diduga Kerjasama Tim berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan
 H₄ : Diduga Komitmen Jangka Panjang berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan
 H₅ : Diduga fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim dan komitmen jangka panjang secara simultan berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Segiyono (2013) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai model penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian.

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT.PLN (Persero) Area Manado dalam hal ini yaitu pelanggan pengguna listrik pascabayar dengan jumlah populasi 12.000 diambil dari data pelanggan. Ukuran sampel digunakan dengan rumus slovin. Besarnya sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{12.000}{1 + 12.000 \cdot 0,1^2} = 99,17$$

Berdasarkan hasil tersebut penulis membulatkan menjadi 100 sampel untuk diuji dengan pertimbangan efektifitas penelitian, artinya sampel yang ditarik merupakan responden yang dituju dalam penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data serta keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa Teknik pengumpulan data yang relevan untuk memecahkan dan menganalisis masalah yang telah dikemukakan sebelumnya. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket dan studi pustaka.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, data diolah menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Science*) Versi 20. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan beberapa tahap, uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

PT.PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau perusahaan perseroan yang berbentuk perseroan terbatas adalah badan usaha yang seluruhnya atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara yang ditetapkan sebagai perusahaan umum listrik Negara dan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan. PT. PLN (Persero) bergerak dalam bidang jasa penyediaan listrik baik untuk industri maupun rumah tangga.

Hasil Uji Instrumen**Uji Validitas**

Nilai r tabel dengan signifikansi 5% (0,05), *degree of freedom* (df) = $n - 2 = 100 - 2 = 98$, dengan r tabel 0,1966.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Fokus Pada Pelanggan (X1)	X1.1	0,609	0,1966	Valid
	X1.2	0,703	0,1966	Valid
	X1.3	0,821	0,1966	Valid
	X1.4	0,769	0,1966	Valid
	X1.5	0,773	0,1966	Valid
	X1.6	0,767	0,1966	Valid
Obsesi Terhadap Kualitas (X2)	X2.1	0,667	0,1966	Valid
	X2.2	0,548	0,1966	Valid
	X2.3	0,643	0,1966	Valid
	X2.4	0,775	0,1966	Valid
	X2.5	0,712	0,1966	Valid
	X2.6	0,504	0,1966	Valid
	X2.7	0,706	0,1966	Valid
	X2.8	0,696	0,1966	Valid
Kerjasama Tim (X3)	X3.1	0,835	0,1966	Valid
	X3.2	0,678	0,1966	Valid
	X3.3	0,755	0,1966	Valid
	X3.4	0,756	0,1966	Valid
Komitmen Jangka Panjang (X4)	X4.1	0,826	0,1966	Valid
	X4.2	0,878	0,1966	Valid
	X4.3	0,768	0,1966	Valid
	X4.4	0,584	0,1966	Valid
Kualitas Layanan (Y)	Y.1	0,580	0,1966	Valid
	Y.2	0,671	0,1966	Valid
	Y.3	0,759	0,1966	Valid
	Y.4	0,808	0,1966	Valid
	Y.5	0,713	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Statistik 2019

Dari olahan data pada tabel 1 menunjukkan bahwa semua item pernyataan indikator dari variabel Fokus pada pelanggan (X1), Obsesi terhadap kualitas (X2), Kerjasama tim (X3), Komitmen jangka panjang (X4) dan Kualitas layanan (Y) mempunyai nilai *pearson correlation* lebih besar dari r tabel (0,1966), yang berarti semua item pernyataan untuk semua variabel dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Butir angket atau kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* > 0,6 dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach alpha* < 0,6.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fokus Pada Pelanggan (X1)	0,835	Reliabel
Obsesi Terhadap Kualitas (X2)	0,811	Reliabel
Kerjasama Tim (X3)	0,750	Reliabel
Komitmen Jangka Panjang (X4)	0,765	Reliabel
Kualitas Layanan (Y)	0,747	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data Statistik 2019

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's alpha* untuk variabel-variabel tersebut dimana memiliki nilai koefisien *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6, untuk itu dapat diambil kesimpulan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data sesungguhnya.

Uji Multikolinieritas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Fokus Pada Pelanggan	,322	3,109
Obsesi Terhadap Kualitas	,335	2,982
Kerjasama Tim	,551	1,814
Komitmen Jangka Panjang	,392	2,553

a. Dependent Variable: Minat Beli

Sumber: Hasil Olah Data Statistik 2019

Tabel 5 memberikan informasi:

- Variabel Fokus Pada Pelanggan memiliki angka *tolerance* $0,322 > 0,1$ dan nilai VIF $3,109 < 10$.
- Variabel Obsesi Terhadap Kualitas memiliki angka *tolerance* $0,335 > 0,1$ dan nilai VIF $2,982 < 10$.
- Variabel Kerjasa Tim memiliki angka *tolerance* $0,551 > 0,1$ dan nilai VIF $1,814 < 10$.
- Variabel Komitmen Jangka Panjang memiliki angka *tolerance* $0,392 > 0,1$ dan nilai VIF $2,553 < 10$.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	1,136	1,564	
1 Fokus pada pelanggan	,247	,091	,337
Obsesi terhadap kualitas	,067	,075	,098
Kerjasama tim	,330	,108	,259
Komitmen Jangka Panjang	,289	,137	,208

Sumber: Hasil Olah Data Statistik 2019

Persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 1,136 + 0,247X_1 + 0,067X_2 + 0,330X_3 + 0,289X_4 + e$$

Table 4 menunjukkan bahwa persamaan regresi menunjukkan variabel bebas (independen) fokus pada pelanggan (X1), obsesi terhadap kualitas (X2), kerjasama tim (X3) dan komintem jangka panjang (X4) dalam model regresi tersebut dapat dinyatakan jika satu variabel terikat (dependen) *total quality management* (Y) adalah sebesar nilai koefisien (b) dari nilai variabel independen tersebut.

Hasil Uji t (Parsial)

Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)

Model	T	Sig.
1 (Constant)	,726	,470
Fokus Pada Pelanggan (X1)	3,019	,003
Obsesi Terhadap Kualitas (X2)	,894	,374
Kerjasama Tim (X3)	3,043	,003
Komitmen Jangka Panjang (X4)	2,052	,043

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan (Y)

Sumber: Hasil Olah Data Statistik (2019)

Tabel 5 menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan, kerjasama tim, dan komitmen jangka panjang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Sedangkan obsesi terhadap kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada taraf signifikansi 5% dengan nilai t tabel 1,98525.

Uji F (simultan)

Tabel 6. Hasil Uji F (simultan)

Model		ANOVA ^a			F	Sig.
		Sum of Squares	Df	Mean Square		
1	Regression	621.183	4	155.296	38.676	.000 ^b
	Residual	381.457	95	4.015		
	Total	1002.640	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan (Y)

b. Predictors: (Constant), Fokus pada pelanggan (X1), Obsesi terhadap kualitas (X2), Kerjasama tim (X3), Komitmen jangka panjang (X4)

Sumber: Hasil Olah Data Statistik (2019)

Tabel 6 menunjukkan nilai sig. untuk pengaruh fokus pada pelanggan (X1), obsesi terhadap kualitas (X2), kerjasama tim (X3), komitmen jangka panjang (X4) secara simultan terhadap kualitas layanan (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $38.676 > F$ tabel 2.47. sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen yaitu fokus pada pelanggan (X1), obsesi terhadap kualitas (X2), kerjasama tim (X3), komitmen jangka panjang (X4) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kualitas layanan (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.581	.568	1.45653

a. Predictors: (Constant), Sikap, Motivasi, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Minat

Sumber: Hasil Olah Data Statistik (2019)

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai R² yang dihasilkan sebesar 0,620 atau 62%. Hal ini menjelaskan bahwa variabel dependen kualitas layanan (Y) dipengaruhi oleh variabel independen yaitu fokus pada pelanggan (X1), obsesi terhadap kualitas (X2), kerjasama tim (X3), komitmen jangka panjang (X4) sebesar 62%, sedangkan sisanya sebesar 38% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel independen Fokus pada Pelanggan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kualitas layanan (Y) pada PT.PLN (Persero) Area Manado. Hasil ini sejalan dengan penelitian penelitian Rochma (2009) yang menyatakan adanya hubungan positif dan signifikan secara statistik antara fokus pada pelanggan terhadap kualitas layanan pada pelanggan di PT.PLN (Persero) APJ Surakarta.

Hal ini dikarenakan PLN selalu mementingkan keselamatan dan kenyamanan konsumen dengan cara menugaskan petugas-petugas yang profesional dalam bidangnya, seperti pada saat proses instalasi dan pengecekan untuk pemeliharaan maupun saat terjadi masalah ataupun kesalahan-kesalahan lain yang berkaitan dengan listrik. Selain itu PLN juga selalu berusaha membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Adanya pengaruh yang signifikan dengan hipotesis yang diajukan berarti bahwa Fokus pada Pelanggan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan (Y) sehingga hipotesis 1 (H1) diterima.

Pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel independen Obsesi terhadap kualitas (X2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kualitas layanan (Y) pada PT.PLN (Persero) Area Manado. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Bhaskara (2018) yang menyatakan

adanya hubungan yang signifikan dan positif antara obsesi terhadap kualitas dan kualitas pelayanan pada PT.PLN (Persero) Area Kutai Timur..

Hal ini dikarenakan PLN sebagai perusahaan monopoli tidak terlalu terobesesi dengan peningkatan kualitas dikarenakan sebagai perusahaan yang tidak memiliki pesaing, pelanggan akan tetap menggunakan jasa PLN dalam jangka waktu yang sangat lama, karena listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting. Adanya pengaruh yang tidak signifikan dengan hipotesis yang diajukan berarti bahwa Obsesi terhadap kualitas (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan (Y) sehingga hipotesis 2 (H2) ditolak.

Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel independen Kerjasama tim (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kualitas layanan (Y) pada PT.PLN (Persero) Area Manado. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Efendi dan Mandala (2018) yang menyatakan adanya hubungan positif dan signifikan antara Kerjasama tim terhadap Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Barjaz di Denpasar.

Penerapan kerjasama tim pada PT.PLN (Persero) Area Manado dapat dilihat dari sinergitas dan kekompakan karyawan dalam menjalankan tugas sesuai devisinya, juga keseragaman tindakan dan berbagai langkah sesuai standar yang ditetapkan dalam upaya melayani pelanggan. Dengan adanya pengaruh yang signifikan dengan hipotesis yang diajukan berarti bahwa Kerjasama tim (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y) diterima.

Pengaruh Komitmen Jangka Panjang Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel independen Komitmen jangka panjang (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kualitas layanan (Y) pada PT.PLN (Persero) Area Manado. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Amalia (2017) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel Komitmen jangka panjang terhadap Loyalitas konsumen pada Penumpang Pesawat maskapai Air Asia.

Dengan adanya pengaruh yang signifikan dengan hipotesis yang diajukan berarti bahwa Komitmen Jangka Panjang (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y) diterima.

Pengaruh Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim dan Komitmen Jangka Panjang Terhadap Kualitas Layanan

Dalam penelitian ini berdasarkan hasil pengujian simultan (F) menunjukkan bahwa Fokus pada pelanggan (X1), Obsesi terhadap kualitas (X2), Kerjasama tim (X3) dan Komitmen jangka panjang (X4) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan (Y) pada PT.PLN (Persero) Area Manado.

Dari hasil yang didapat Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama tim dan Komitmen jangka panjang terhadap kualitas layanan pada PT.PLN (Persero) Area Manado menunjukkan bahwa betapa pentingnya sebuah perusahaan untuk menggerakkan seluruh sumber daya yang dimilikinya secara optimal dengan upaya penerapan *Total Quality Management* (TQM) agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara meningkatkan Kualitas Layanan pada PT.PLN (Persero) Area Manado.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan :

1. Fokus Pada Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan, karena selalu mementingkan keselamatan pelanggan dengan menugaskan karyawan profesional.
2. Obsesi Terhadap Kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan, karena pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen tidak dapat dilaksanakan dengan baik.
3. Kerjasama Tim berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan, dapat dilihat dari sinergitas dan kekompakan karyawan dalam menjalankan tugas sesuai devisinya.
4. Komitmen Jangka Panjang berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan, karena kepercayaan yang diberikan PLN kepada pelanggan.
5. Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim dan Komitmen Jangka Panjang secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan, karena penerapan *Total Quality Management*

(TQM) dianggap efektif dalam meningkatkan setiap aspek kualitas layanan di PT.PLN (Persero) Area Manado.

Saran

PT.PLN (Persero) sebagai satu-satunya perusahaan penyedia jasa tenaga listrikan di Indonesia atau dapat dikatakan sebagai perusahaan monopoli, penulis menyarankan agar PT.PLN (Persero) Area Manado dapat terus meningkatkan kualitas dari pelayanan perusahaan. Peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan selalu melakukan perbaikan ketika terjadi gangguan dengan cepat dan tanggap, selain itu diharapkan PLN juga dapat lebih memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta mengupayakan untuk menyelesaikannya dengan cepat dan tepat. Dalam pemeliharaan jaringan juga diharapkan PLN mampu menjamin listrik tetap menyala tanpa adanya gangguan pemadaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhaskara. 2018. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Manajemen Operasional*. https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/12171/Jurnal_Andika%20Rizky%20Bhaskara%2014311440.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Diakses 24 maret 2019
- Daft, R.L. 2010. *Era Baru Manajemen*. Salemba Empat, Jakarta
- Efendi.,Mandala. 2018. Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Barjaz di Denpasar. *Jurnal Management Unud*. Vol.7 No.3, 2018:1653-1681 <file:///C:/Users/User/Downloads/250854-pengaruh%20TQM%20terhadap%20Kepuasan%20Konsumen-4b32b21e.pdf>. Diakses 24 maret 2019
- Gazperz, V. 2001. Total Quality Management. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali, I. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko. 2015. Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Hasibuan. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian dan Masalah. PT.Toko Gunung Agung, Jakarta.
- Hussein.,Umar. 1999. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Lempoy. 2013. Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektifitas Pelayanan Pada PT.PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo, *JURNAL EMBA*. Vol.1 No.3 September 2013. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/20227/19834> diakses 25 maret 2019. Diakses 11 April 2019.
- Mononimbar. 2013. Total Quality Management (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen pada PT.Taspen Manado. *JURNAL EMBA*. Vol.1 No.3 September 2013, Hal.1041-1048. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2309>. Diakses 11 April 2019
- Nasution, M.Nur. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi II. Ghalia Indonesia, Bogor.
-2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi III Penerbit Ghalia Indonesia: Bogor.
- Rachma.2009. Pengaruh Analisis Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di PT.PLN (Persero) APJ Surakarta.

Singkoh., Palandeng., Karuntu.2018. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Organisasi di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. Vol.6, No.4 September 2018. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22245>. Diakses 11 April 2019

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit: Alfabeta, Bandung.

Sumayow., Kindangen., Hasan Jan.2018. Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Penanganan Pasien RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara . Vol.6, No.3 Juli 2018. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20227/20693>. Diakses 11 April 2019

Tatontos., Palandeng., Karuntu. 2018. Analisis *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara. Vol.7, No.4 Juli 2019. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/25424>. Diakses 2 April 2019

Tjiptono, F dan Diana, A.2001. *Total Quality Management*. Andi, Yogyakarta

.....2012. *Service Management: Wujudkan Layanan Prima (Edisi 2)*. Andi, Yogyakarta.

