

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(TQM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN
(PERSERO) AREA KABUPATEN KUTAI TIMUR**

JURNAL MANAJEMEN OPERASI

OLEH : ANDIKA RIZKY BHASKARA

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2018**

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO)
AREA KABUPATEN KUTAI TIMUR**

ANDIKA RIZKY BHASKARA

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen, Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Pengaruh penerapan variabel-variabel *Total Quality Management*(TQM) yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama tim dan Komitmen jangka Panjang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. PLN Persero area Kabupaten Kutai Timur baik secara simultan maupun parsial (2) Diantara variabel-variabel *Total Quality Management*(TQM) yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama tim dan Komitmen jangka Panjang, manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan PT. PLN Persero area Kabupaten Kutai Timur.

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif atau hubungan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan aktif PT. PLN Persero Area Kabupaten Kutai Timur pada tiga wilayah kecamatan yaitu Kecamatan Sangata Utara, Sangata Selatan dan Teluk Pandan. Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan jumlah sampel sebanyak 150 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya, dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif sebesar 0,278 dan signifikan variabel Fokus pada pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. PLN Area Kabupaten Kutai Timur, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). (2) terdapat pengaruh positif sebesar 0,075 dan signifikan variabel Obsesi terhadap kualitas pelayanan, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0.037 lebih kecil dari 0.05 ($0.037 < 0.05$). (3) terdapat pengaruh positif sebesar 0,125 dan signifikan variabel kerjasama tim terhadap kualitas pelayanan, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0.012 lebih kecil dari 0.05 ($0.012 < 0.05$). (4) terdapat pengaruh positif sebesar 0,339 dan signifikan variabel komitmen jangka panjang, terhadap kualitas pelayanan, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0,05$). (5) Terdapat pengaruh signifikan secara simultan TQM terhadap kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. (6) Terdapat pengaruh paling dominan sebesar 0,339 variabel komitmen jangka Panjang terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$.

Kata Kunci : Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama tim, Komitmen Jangka Panjang, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out: (1) The effect of applying Total Quality Management (TQM) variables consisting of customer focus, obsession with quality, team collaboration and long-term commitment have a significant effect on the service quality of PT. PLN Persero area of East Kutai Regency both simultaneously and partially (2) Among the variables of Total Quality Management (TQM) which consists of customer focus, obsession with quality, team collaboration and which long-term commitment, which has the most dominant influence on the quality of PT services . PLN Persero area of East Kutai Regency.

This research includes associative research or relationships using a quantitative approach. The population in this study is active customers of PT. PLN Persero Area Kutai Timur District in three sub-districts, namely North Sangata District, South Sangata and Pandan Bay. Sample determination techniques with certain considerations with a total sample of 150 people. Data collection techniques using a questionnaire that has been tested for validity and reliability, and the data analysis technique used is multiple linear regression.

The results showed that (1) there was a positive effect of 0.278 and a significant variable on customer focus on the service quality of PT. PLN Area of East Kutai Regency, evidenced by a significance value of 0.000 smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$). (2) there is a positive influence of 0.075 and a significant Obsession variable on the quality of service quality, as evidenced by a significance value of 0.037 smaller than 0.05 ($0.037 < 0.05$). (3) there is a positive effect of 0.125 and a significant variable on team quality on service quality, as evidenced by a significance value of 0.012 smaller than 0.05 ($0.012 < 0.05$). (4) there is a positive influence of 0.339 and a significant variable of long-term commitment, to the quality of service, evidenced by a significance value of 0.00 smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$). (5) There is a significant simultaneous effect of TQM on service quality as evidenced by a significance value of $0.00 < 0.05$. (6) There is the most dominant influence of 0.339 variable long-term commitment to service quality with a significance value of $0.00 < 0.05$.

Keywords: customer focus, obsession with quality, team collaboration, long-term commitment, service quality.

PENDAHULUAN

Lingkungan kegiatan sebuah perusahaan bersifat sangat dinamis. Dewasa ini banyak kita temui tren perubahan di dalamnya. Kelangsungan hidup perusahaan sangat tergantung pada kemampuan untuk melakukan respon terhadap perubahan-perubahan tersebut secara efektif. Umumnya perubahan yang terjadi disebabkan oleh berbagai kekuatan yang ada, baik internal maupun eksternal.

Kekuatan internal dan eksternal mendorong perusahaan untuk melakukan perubahan dan mampu mengadopsi suatu strategi agar tetap mampu bersaing. Perubahan strategi akan menentukan arah tiap fungsi dari organisasi perusahaan. Kemampuan perusahaan menerapkan atau merubah strategi akan memberikan kompensasi atau memberi manfaat dari perubahan-perubahan yang pada akhirnya akan memberikan keberhasilan dan

menjamin kelangsungan hidup perusahaan.

Hasibuan (2001) berpendapat bahwa, “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”. Menurut Gronroos (2001:27), “pelayanan sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani”. Bergin (1997) menyatakan bahwa tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa pelayanan adalah menggunakan umpan balik dari pelanggan atau calon pelanggan (*customers feedback*) untuk mengendalikan perubahan organisasional.

Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan akan menghasilkan kepercayaan publik.

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)*.

Total Quality Manajemen (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2001: 4). *TQM* juga merupakan system manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. *TQM* merupakan system manajemen yang berfokus pada orang/karyawan dan bertujuan untuk terus menerus meningkatkan nilai yang diberikan pada pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah (Nasution, 2015:17).

Kehadiran *TQM* sebagai paradigma baru dalam pengelolaan manajemen perusahaan menuntut komitmen jangka Panjang dan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional. Pemikiran akan perlunya penrapan *TQM* juga dikarenakan adanya kesalahan atau kekurangan dalam menjalankan usaha dengan menggunakan pendekatan tradisional. Beberapa kekurangan atau kesalahan tersebut antara lain : 1. Berfokus pada jangka pendek, 2. Tidak berfokus kepada pelanggan, 3. Memandang rendah kontribusi potensial karyawan, 4. Menganggap bahwa kualitas yang lebih baik hanya dapat dicapai dengan biaya yang lebih tinggi, 5. Mengutamakan bossmanship, bukan leadership (Tjiptono & Diana : 329).

Implementasi *TQM* membutuhkan suatu proses yang sistematis. Ada beberapa persyaratan dalam menerapkan *TQM*, meliputi komitmen dari manajemen puncak, adanya *steering committee* dari seluruh bagian perusahaan, perencanaan dan publikasi serta pembentukan infrastruktur yang mendukung penyebarluasan dan perbaikan yang berkesinambungan.

Penerapan *TQM* dalam setiap aktifitas perusahaan merupakan bentuk strategi operasi supaya memiliki keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas produk barang maupun jasa termasuk kualitas manajemen secara menyeluruh. Kualitas produk yang dimaksud meliputi input, proses hingga output yang dihasilkan perusahaan baik berupa barang maupun jasa.

Energi listrik merupakan instrumen penting bagi kehidupan. Hampir semua sektor memerlukan energi listrik. Demikian halnya di Indonesia, Dalam rangka usaha penyediaan energi listrik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, bahwa tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara, dalam hal ini dilakukan oleh PT. PLN (Persero) dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah cukup, merata dan bermutu.

PT. PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang berorientasi pelayanan kepentingan masyarakat umum. Bidang usaha PT. PLN meliputi produksi, transmisi maupun distribusi daya listrik termasuk seluruh pelayanan kepada pelanggan terkait penggunaan daya listrik guna meningkatkan kesejahteraan seluruh masyarakat konsumennya.

PT. PLN (Persero) sebagai BUMN dalam menjalankan usahanya diatur dan dikelola oleh Pemerintah karena menyangkut dengan hajat hidup masyarakat Indonesia sebagai pelanggannya. Badan Usaha Milik Negara ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia pada umumnya termasuk kalangan dunia industry, mampu memberikan pelayanan berkualitas serta dapat senantiasa mempertahankan citra Perusahaan yang baik dimata masyarakat.

PT. PLN (Persero) dalam menjalankan usahanya seringkali menghadapi berbagai kendala dan permasalahan baik permasalahan teknis produksi maupun pelayanan yang pada akhirnya berdampak pada konsumennya. Diantaranya belum dapat terpenuhinya kebutuhan pasokan listrik di daerah tertentu, masalah tegangan yang tidak stabil, pemadaman bergilir, permasalahan aduan tagihan listrik oleh konsumen dan lain-lain. Hal ini tentunya akan berdampak pada persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PLN.

Perencanaan strategi manajemen yang lebih baik perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Oleh karena itu pengukuran terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) harus selalu dilakukan guna meminimalisasi permasalahan serta untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Manajemen (TQM)* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur”**.

PENGERTIAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Tjiptono dan Diana (2003:4) menyatakan bahwa *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas dasar produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Menurut Nursya'bani Purnama (2006), menyatakan bahwa TQM (*Total Quality Management*) adalah sebagai suatu sistem yang dilaksanakan dalam jangka panjang dan terus-menerus untuk memuaskan konsumen dengan meningkatkan kualitas produk perusahaan. Sasaran yang ingin dicapai dari peningkatan kualitas produk adalah kepuasan konsumen.

Dari definisi TQM yang telah dibahas sebelumnya, yang membedakan TQM dengan pendekatan-pendekatan manajemen lainnya dalam menjalankan usaha adalah konsep bagaimana manajemen itu dijalankan. Menurut Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2001:15) terdapat sepuluh unsur utama dalam TQM yaitu :

1. Fokus pada Pelanggan.
Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa tersebut.
2. Obsesi terhadap Kualitas.
Dalam perusahaan atau organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas adalah pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, perusahaan harus terobsesi untuk memenuhi bahkan melebihi dari apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif “Bagaimana seharusnya kita dapat melakukannya dengan lebih baik?”.
3. Pendekatan Ilmiah.
Pendekatan ilmiah diperlukan untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan serta pemecahan masalah. Dengan demikian diperlukan data untuk digunakan dalam menyusun patok duga, memantau prestasi dan melaksanakan perbaikan.
4. Komitmen Jangka Panjang
Dengan menerapkan TQM berarti berkomitmen untuk melaksanakan budaya perusahaan yang baru. Komitmen jangka Panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.
5. Kerjasama Tim.
Dalam organisasi atau perusahaan yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, Lembaga pemerintah dan masyarakat sekitar.
6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan.
Setiap produk atau jasa yang dihasilkan, terjadi dengan melalui proses-proses tertentu di dalam suatu system. Oleh karena itu system yang ada perlu dievaluasi dan diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.
7. Pendidikan dan Pelatihan.
Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan ketrampilan teknis dan keahlian profesionalnya.
8. Kebebasan yang Terkendali.
Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur penting. Hal ini dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.
9. Kesatuan Tujuan.
Setiap usaha dan upaya perbaikan harus diarahkan pada tujuan yang sama. Setiap perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan.
10. Adanya keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan.
Usaha untuk melibatkan karyawan akan membawa manfaat, meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan, rencana atau perbaikan yang lebih baik dan efektif serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan dalam pelaksanaan perbaikan.

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Penerapan TQM dalam manajemen perusahaan akan memberikan manfaat pada peningkatan laba serta daya saing perusahaan. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus menerus maka perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui rute pasar serta rute efisiensi biaya operasi perusahaan. Perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Perusahaan juga dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas, hal ini berdampak pada efisiensi biaya operasi perusahaan.

Menurut Oakland (dalam Nursya'bani Purnama 2006), Agar penerapan TQM memperoleh keberhasilan, perusahaan harus memiliki pedoman yang jelas dan terarah. Dalam penerapan TQM, perusahaan bisa mengacu pada atribut efisiensi yaitu: (1) *Commitment* (komitmen), komitmen untuk menyediakan produk atau layanan yang efisien dan menguntungkan harus ditunjukkan oleh manajemen dan perusahaan; (2) *Concistency* (konsisten), perusahaan harus menyediakan produk dengan kinerja yang konsisten, misalnya ketepatan spesifikasi, ketepatan jadwal, dan lain-lain; (3) *Competence* (kompetensi), perusahaan harus menyediakan pekerja dengan kemampuan atau kompetensi unggul untuk melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan, sehingga mendukung pencapaian sasaran perusahaan; (4) *Contact* (hubungan), perusahaan harus mampu menjalin hubungan baik dengan konsumen, karena tujuan perusahaan adalah menyediakan produk yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen; (5) *Communication* (komunikasi), perusahaan harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen, agar spesifikasi produk yang diinginkan konsumen bisa diterjemahkan dengan baik oleh perusahaan; (6) *Credibility* (kredibilitas), perusahaan harus memperoleh kepercayaan dari konsumen dan juga harus mempercayai konsumen. Dengan adanya saling percaya, hubungan dan komunikasi akan terjalin dengan baik; (7) *Compassion* (perasaan), perusahaan harus memiliki rasa simpati terhadap konsumen eksternal, terutama menyangkut kebutuhan dan harapan mereka, dan konsumen internal (pekerja) menyangkut hak pekerja; (8) *Courtesy* (kesopanan), perusahaan melalui para pekerja harus menunjukkan sikap sopan kepada konsumen, terutama bekerja yang langsung berhubungan dengan konsumen; (9) *Cooperation* (kerjasama), perusahaan harus bisa menciptakan iklim kerjasama yang baik, antar pekerja maupun antara perusahaan dengan konsumen; (10) *Capability* (kemampuan), perusahaan harus memiliki kemampuan untuk melakukan pengambilan keputusan dan melakukan tindakan yang berkaitan dengan penyedia produk atau layanan; (11) *Confidence* (kepercayaan), perusahaan harus memiliki rasa percaya diri bahwa perusahaan mampu menyediakan produk atau layanan sesuai kebutuhan dan harapan konsumen. Rasa percaya diri harus tertanam ke dalam seluruh pekerja; dan (12) *Criticism* (kritik), perusahaan harus bersedia menerima kritik dan masukan dari siapapun, baik dari pekerja maupun dari pihak eksternal.

RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka yang menjadi pokok pemikiran dan pembahasan adalah sebagai berikut :

1. Apakah penerapan variabel-variabel *Total Quality Manajemen (TQM)* yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama Tim, Komitmen jangka panjang, berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur baik secara simultan maupun secara parsial ?

2. Diantara variabel-variabel *Total Quality Manajemen (TQM)* yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama Tim, Komitmen jangka panjang, variabel manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur ?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

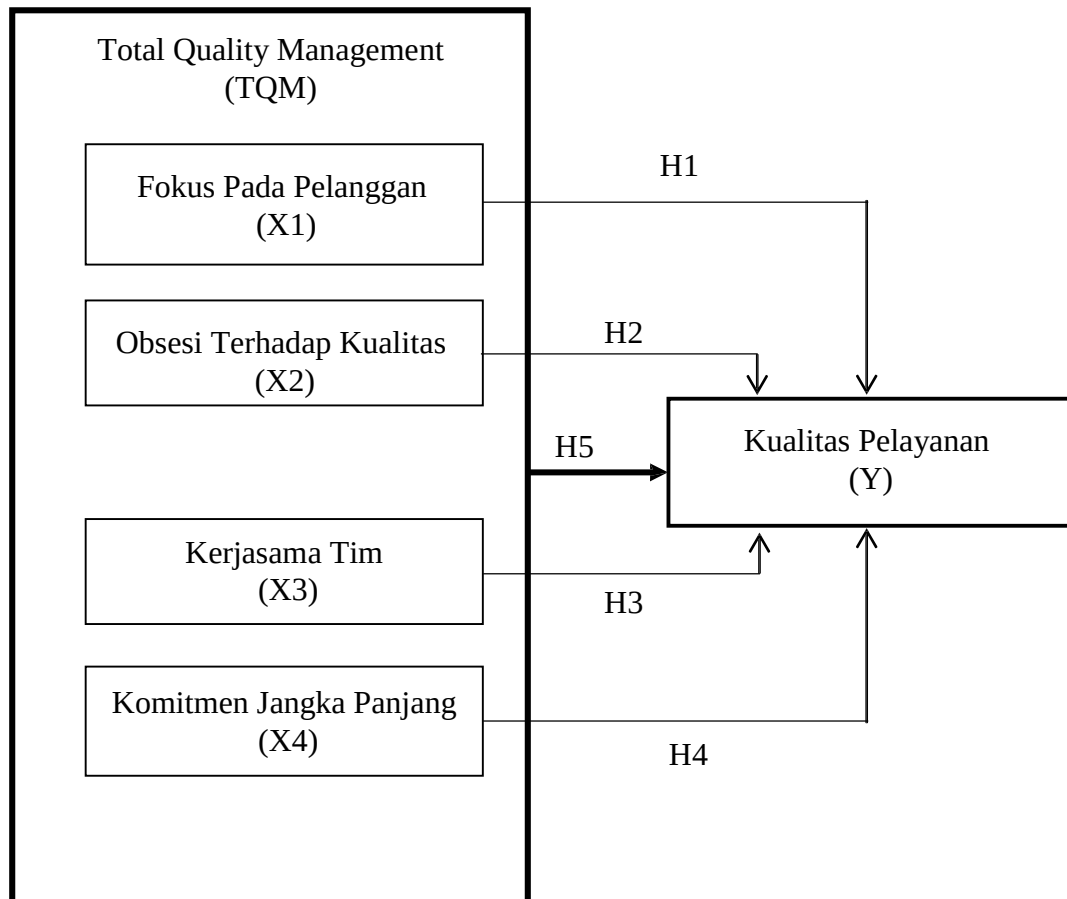
1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan variabel-variabel *Total Quality Manajemen (TQM)* yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama Tim, Komitmen jangka panjang, berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur baik secara simultan maupun secara parsial .
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan variabel-variabel *Total Quality Manajemen (TQM)* yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama Tim, Komitmen jangka panjang, manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur .

HIPOTESIS PENELITIAN

- 1 Hubungan Fokus Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan
H1 : Diduga Fokus pada pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan
- 2 Hubungan Obsesi Terhadap Kualitas dengan Kualitas Pelayanan
H2 : Diduga Obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan
- 3 Hubungan Kerjasama Tim dengan Kualitas Pelayanan
H3 : Diduga Kerjasama tim berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan
- 4 Hubungan Komitmen Jangka Panjang dengan Kualitas Pelayanan
H4 : Diduga Komitmen Jangka Panjang berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan
- 5 Hubungan Total Quality Manajemen dengan Kualitas Pelayanan
H5 : Diduga *Total Quality Management (TQM)* yang terdiri dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim (*teamwork*), dan komitmen jangka panjang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan secara simultan.

KERANGKA PIKIR PENELITIAN

Untuk memberikan gambaran mengenai konsepsi pemikiran secara tepat mengenai fenomena penelitian berdasarkan teori-teori serta penelitian-penelitian sebelumnya., maka berikut ini dibentuk kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar .1 : Kerangka Pikir Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada bulan bulan Maret 2018 hingga September 2018, mengambil lokasi di wilayah Kabupaten Kutai Timur Propinsi Kalimantan Timur, dengan pelanggan PT. PLN (Persero) Area Sangatta sebagai obyek penelitian. Hal yang mendasari penulis memilih obyek penelitian tersebut adalah dengan pertimbangan bahwa penulis berdomisili di kota yang sama yaitu di Kota Sangata Kabupaten Kutai Timur, sehingga mempermudah dalam perolehan data serta efisiensi waktu penelitian, tenaga dan biaya yang digunakan.

Variabel	Indikator
<p>Fokus Pada Pelanggan (X1). Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan eksternal, yaitu orang atau pengunjung atau pemakai jasa PT. PLN (Persero) Area Kutai Timur, Pelanggan dapat menentukan apakah mereka puas terhadap pelayanan maupun kualitas produk dan jasa yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Kutai Timur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Terpenuhinya Kebutuhan dan keinginan pelanggan - Terdapat umpan balik dari pelanggan - Terdapat upaya untuk mengidentifikasi dan mengatasi keluhan pelanggan - Pemanfaatan informasi dari pelanggan dalam rangka perbaikan - Terdapat upaya mendekati pelanggan - Pemberian dukungan dan sumber daya kepada karyawan untuk memuaskan pelanggan. - Penyempurnaan produk/jasa dan proses secara terus menerus.
<p>Obsesi terhadap kualitas (X2) Penentu akhir kualitas adalah pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, seluruh level karyawan maupun manajemen PT.PLN (Persero) Area Kutai Timur harus terobsesi untuk memenuhi bahkan melebihi dari apa yang ditentukan tersebut.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fungsi (<i>function</i>) - Karakteristik (<i>features</i>) - Kesesuaian (<i>conformance</i>) - Keandalan (<i>reliability</i>) - Servis (<i>serviceability</i>) - Estetika (<i>aesthetics</i>) - Persepsi - Biaya kualitas.
<p>Kerjasama Tim (X3) Penerapan kerja sama tim (<i>teamwork</i>) pada PT. PLN (Persero) Area Kutai Timur dapat dilihat dari kekompakan karyawan dalam menjalankan tugas sesuai divisinya, juga keseragaman tindakan dan berbagai langkah sesuai standar yang ditetapkan dalam upaya melayani pelanggan,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya dengan baik sesuai divisinya. - Adanya sinergi antar karyawan dalam divisinya dalam pelayanan pelanggan. - Keseragaman tindakan terstandar oleh petugas dalam pelayanan pelanggan. - Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan.

	<ul style="list-style-type: none"> - Konflik antar karyawan dalam melayani pelanggan dapat dihindarkan. - Kerjasama antar petugas antar divisi demi tercapainya pelayanan pelanggan yang efektif dan efisien.
Komitmen Jangka Panjang (X4) Kepercayaan atau keinginan dalam hubungan antara Pelanggan dengan PT. PLN (Persero) area Kutai Timur pada hubungan terus menerus untuk memelihara hubungan timbal balik yang saling membutuhkan.	<ul style="list-style-type: none"> - Rasa percaya Pelanggan terhadap PT. PLN - Pelanggan merasa mempunyai hubungan yang tinggi terhadap PT. PLN - Pelanggan merasa puas atas kualitas produk dan pelayanan PT. PLN - Pelanggan merasa bahwa PT. PLN mengerti akan yang dibutuhkan pelanggan. - Pelanggan merasa sangat membutuhkan PT. PLN dalam jangka Panjang.
Kualitas Pelayanan (Y) Bentuk penilaian pelanggan PT. PLN (Persero) Area Kutai Timur terhadap tingkat layanan yang diterima (<i>perceived service</i>) dengan tingkat layanan yang diharapkan (<i>expected service</i>).	<ul style="list-style-type: none"> - Bukti langsung (<i>tangible</i>) - Keandalan (<i>reliability</i>) - Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) - Jaminan (<i>assurance</i>) - Empati (<i>empathy</i>)

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan cara sebagai berikut :

a. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Amin Kurniawati (2011).

b. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

METODE ANALISIS DATA

Ada dua metode analisis data, yaitu analisis deskriptif dan analisis statistika. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis statistika dengan model regresi dengan bantuan aplikasi SPSS.

1 Analisis Deskriptif

Analisis data penelitian merupakan bagian dari proses pengujian data setelah tahap pemilihan dan pengumpulan data penelitian. Statistik deskriptif Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Indriantoro dan Supono (2009).

2 Analisis Kuantitatif-Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan : (1) Pengaruh Fokus pada pelanggan terhadap Kualitas pelayanan PT. PLN Area Kabupaten Kutai Timur. (2) Pengaruh Obsesi terhadap kualitas dengan Kualitas pelayanan PT. PLN Area Kabupaten Kutai Timur. (3) Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kualitas pelayanan PT. PLN Area Kabupaten Kutai Timur. (4) Pengaruh Komitmen Jangka Panjang terhadap Kualitas pelayanan PT. PLN Area Kabupaten Kutai Timur. (5) Pengaruh Total Quality Manajemen (Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang) terhadap Kualitas pelayanan PT. PLN Area Kabupaten Kutai Timur secara simultan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari 150 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden penelitian. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel .1.

Tabel .1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	74	49,33%
Wanita	76	50,66%
Jumlah	150	100%

Sumber: Lampiran hasil olah data, 2018.

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi dua kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Pengumpulan data yang telah dilakukan menghasilkan data responden laki-laki sebanyak 74 orang atau 49,33% dan perempuan sebanyak 76 orang atau 50,66%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perbandingan jumlah responden laki-laki dan responden perempuan dalam penelitian ini hampir seimbang.

2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari 150 responden diperoleh data tentang usia responden penelitian. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan usia ditunjukkan pada Tabel .2.

Tabel .2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
Kurang dari 20 tahun	8	5,33%
20 - 30 tahun	33	22,0%
31 - 40 tahun	55	36,66%
Lebih dari 40 tahun	54	36,0%
Jumlah	150	100%

Sumber: Lampiran hasil olah data, 2018.

Berdasarkan tabel .2 dapat diketahui bahwa responden berusia 31 sampai 40 tahun dan usia diatas 40 tahun berada pada prosentase terbanyak disusul kelompok usia 20 sampai 30 tahun. Hal ini dikarenakan pada kelompok usia tersebut adalah merupakan kelompok usia dimana telah memenuhi persyaratan dan ketentuan sebagai pelanggan PT. PLN.

3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari 150 responden dapat diketahui data tentang status responden penelitian. Adapun secara lengkap deskripsi status responden ditunjukkan pada Tabel .3.

Tabel .3

Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status	Jumlah	Persentase
Menikah	125	83,33%
Tidak/belum menikah	25	16,66%
Jumlah	150	100%

Sumber: Lampiran hasil olah data, 2018.

Berdasarkan Tabel .3 dapat diketahui bahwa mayoritas pelanggan PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur sudah menikah yaitu sebanyak 125 orang (83,33%).

4 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari 150 responden diperoleh data tentang tingkat pendidikan responden penelitian. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat di lihat pada Tabel 4.4.

Tabel .4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD	1	0,66%
SMP	13	8,66%
SMA	58	38,66%
Diploma (D1/D2/D3)	7	4,66%
Sarjana (S1)	49	32,66%
Pasca Sarjana (S2/S3)	22	14,66
Jumlah	150	100%

Sumber: Lampiran hasil olah data, 2018.

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui dari 150 responden pelanggan PT. PLN (Persero) area Kabupaten Kutai Timur dengan jumlah terbanyak berdasarkan kelompok tingkat pendidikan adalah yang memiliki pendidikan SMA yaitu sebanyak 58 orang (38,66%) disusul tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 49 orang (32,66%). Sedangkan pelanggan dengan tingkat pendidikan S2 berada pada urutan ketiga terbanyak yaitu 22 orang (14,66%).

5 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan utama

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan/ profesi disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
PNS/TNI/POLRI	38	25,33%
Karyawan Swasta	28	18,66%
Wiraswasta/Usahawan	29	19,33%
Pelajar/Mahasiswa	6	4,0%
Lainnya	49	32,68%
Jumlah	150	100%

Sumber: Lampiran hasil olah data, 2018.

Tabel di atas menunjukkan bahwa pekerjaan responden terdiri dari 5 kriteria. Kriteria pertama, responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 38 orang (25,33%). Kriteria kedua, responden yang bekerja sebagai Karyawan Swasta sebanyak 28 orang (18,66%). Kriteria ketiga, responden yang berprofesi Wiraswasta/Wirausaha sebanyak 29 orang (19,33%). Kriteria keempat, responden yang menjadi pelajar/mahasiswa sebanyak 6 orang (4%) dan responden yang berprofesi lainnya misalnya, Ibu Rumah Tangga dan Profesional sebanyak 49 orang (32,68%). Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja profesi lainnya yaitu sebanyak 49 orang (32,68%).

6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan rata-rata per bulan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan penghasilan rata-rata per bulan disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 6
Karakteristik Responden
Berdasarkan Penghasilan rata-rata Per Bulan

Rata-rata penghasilan	Jumlah	Persentase
Kurang dari Rp. 3.000.000	72	48%
Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000	36	24%
Rp. 5.100.000 - Rp. 7.000.000	23	15,33%
Rp. 7.100.000 - Rp. 10.000.000	11	7,33%
Lebih dari Rp. 10.000.000	8	5,33%
Jumlah	150	100%

Sumber: Lampiran hasil olah data, 2018.

Tabel di atas menunjukkan bahwa penghasilan responden terdiri dari 5 kriteria. Responden yang berpenghasilan kurang dari Rp.3000.000 sebanyak 72 orang (48%), responden yang berpenghasilan Rp3.000.000-Rp5.000.000 sebanyak 36 orang (24%), responden yang berpenghasilan Rp5.100.000–Rp7.000.000 sebanyak 23 orang

(15,33%), responden yang berpenghasilan Rp7.100.000– Rp.10.000.000 sebanyak 11 orang (7,33%), responden yang berpenghasilan lebih dari Rp10.000.000 sebanyak 8 orang (5,33%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berpenghasilan kurang dari Rp.3000.000 yaitu sebanyak 72 orang (48%).

7. Deskripsi Kategori Variabel

Pada analisis ini menjelaskan mengenai rekapitulasi data jawaban terhadap pernyataan per variabel *Total Quality Management* (TQM) (fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, dan komitmen jangka panjang, kualitas pelayanan). Berikut ini deskripsi penilaian responden terhadap masing-masing item-item variabel penelitian :

Tabel .7
Penilaian Responden

Variabel	Rerata	Kategori
Fokus Pada Pelanggan	3,50	Tinggi
Obsesi Terhadap Kualitas	3,42	Tinggi
Kerjasama Tim	3,58	Tinggi
Komitmen Jangka Panjang	3,62	Tinggi
Kualitas Pelayanan	3,55	Tinggi

PENGUJIAN HIPOTESIS

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel .8
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.899	.825		5.937	.000
	X1	.278	.042	.476	6.616	.000
	X2	.075	.035	.171	2.113	.037
	X3	.125	.049	.196	2.560	.012
	X4	.339	.055	.417	6.187	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Lampiran hasil olah data, 2018.

Dengan memperhatikan model regresi dan hasil regresi linear berganda maka didapat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 4,899 + 0,278X_1 + 0,075X_2 + 0,125X_3 + 0,339X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

1. Y adalah prediksi besarnya nilai Kualitas Pelayanan
2. Nilai Konstanta sebesar 4,899 berarti apabila variabel Fokus pada pelanggan,

- Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama Tim dan Komitmen Jangka Panjang dianggap nol, maka Kualitas Pelayanan adalah sebesar 4,899.
3. Nilai koefisien beta pada variabel Fokus pada pelanggan sebesar 0,278, artinya bahwa setiap perubahan Fokus pada pelanggan (X1) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan Kualitas pelayanan sebesar 0,278, dengan asumsi variabel yang lain adalah tetap.
 4. Nilai koefisien beta pada variabel Obsesi terhadap kualitas sebesar 0,075, artinya bahwa setiap perubahan Obsesi terhadap kualitas (X2) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan Kualitas pelayanan sebesar 0,075, dengan asumsi variabel yang lain adalah tetap.
 5. Nilai koefisien beta pada variabel Kerjasama tim sebesar 0,125, artinya bahwa setiap perubahan Kerjasama tim (X3) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan Kualitas pelayanan sebesar 0,125, dengan asumsi variabel yang lain adalah tetap.
 6. Nilai koefisien beta pada variabel Komitmen jangka panjang sebesar 0,339, artinya bahwa setiap perubahan Komitmen jangka panjang (X4) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan Kualitas pelayanan sebesar 0,339, dengan asumsi variabel yang lain adalah tetap.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak maka akan dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji F dan uji t. Hasil pengujian yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut:

2. Uji F

Tabel .9
Hasil Uji F
Pengaruh Fokus pada pelanggan, Obses terhadap kualitas, Kerjasama tim dan Komitmen jangka Panjang terhadap Kualitas Pelayanan.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	394.977	4	98.744	67.176	.000 ^b
	Residual	189.620	129	1.470		
	Total	584.597	133			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

Sumber : Lampiran hasil olah data, 2018.

Dari hasil Output analisis SPSS pada Tabel .9, pengambilan keputusan dilakukan sebagai berikut :

Berdasarkan F hitung dan F tabel :

F hitung sebesar $67.176 > F \text{ tabel} = 2,43$

Kesimpulan : Variabel independent Fokus pada pelanggan (X1), Obsesi terhadap kualitas (X2), Kerjasama tim (X3), Komitmen jangka Panjang (X4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen Kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan nilai signifikansi :

Nilai signifikansi = $0,000 < 0,05$

Kesimpulan : Variabel independent X1, X2, X3, X4 secara bersama-sama

berpengaruh terhadap variabel dependen Y.

Berdasarkan hasil uji F ini, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis ke 5 yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel *Total Quality Management* (fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, komitmen jangka Panjang) terhadap kualitas pelayanan **diterima atau terbukti**.

3. Uji t

Tabel .10
Hasil Uji t
Pengaruh Fokus pada pelanggan, Obses terhadap kualitas, Kerjasama tim dan
Komitmen jangka Panjang terhadap Kualitas Pelayanan.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.899	.825		5.937	.000
X1	.278	.042	.476	6.616	.000
X2	.075	.035	.171	2.113	.037
X3	.125	.049	.196	2.560	.012
X4	.339	.055	.417	6.187	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Lampiran hasil olah data, 2018.

Berdasarkan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$ maka dapat dijelaskan pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap kualitas pelayanan sebagai berikut :

- 1) Diperoleh nilai signifikansi t_{hitung} untuk variabel fokus pada pelanggan sebesar 0,000, nilai signifikansi ini menunjukkan lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 atau ($0,000 < 0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa variabel fokus pada pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan ini hipotesis yang menyatakan bahwa “Fokus pada pelanggan (X1) berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan (Y)” **diterima**.
- 2) Diperoleh nilai signifikan t_{hitung} untuk variabel obsesi terhadap kualitas sebesar 0,037, nilai signifikansi ini menunjukkan lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 atau ($0,037 < 0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa variabel obsesi terhadap kualitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan ini hipotesis yang menyatakan bahwa “Obsesi terhadap kualitas (X2) berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan (Y)” **diterima**.
- 3) Diperoleh nilai signifikan t_{hitung} untuk variabel kerjasama tim sebesar 0,012, nilai signifikansi ini menunjukkan lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 atau ($0,012 < 0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa variabel kerjasama tim secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan ini hipotesis yang menyatakan bahwa “Kerjasama tim (X3) berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan (Y)” **diterima**.
- 4) Diperoleh nilai signifikan t_{hitung} untuk variabel Komitmen jangka panjang sebesar

0,000, signifikan ini menunjukkan lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 atau ($0,000 < 0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa variabel Komitmen jangka panjang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Dengan ini hipotesis yang menyatakan bahwa “Komitmen jangka panjang (X_4) berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan (Y)” **diterima**.

Berdasarkan hasil uji t ini, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis ke 1,2,3 dan 4 yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel *Total Quality Management* (fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, komitmen jangka panjang) terhadap kualitas pelayanan **diterima atau terbukti**.

Dari hasil pengujian hipotesis, ringkasan hasil uji hipotesis dapat disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel .11. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Hasil
1	Fokus pada pelanggan (X_1) berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan (Y)	Terbukti/diterima
2	Obsesi terhadap kualitas (X_2) berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan (Y)	Terbukti/diterima
3	Kerjasama tim (X_3) berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan (Y)	Terbukti/diterima
4	Komitmen jangka panjang (X_4) berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan (Y)	Terbukti/diterima
5	<i>Total Quality Management (TQM)</i> yang terdiri dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim (<i>teamwork</i>), dan komitmen jangka panjang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan secara simultan	Terbukti/diterima

4. Uji Korelasi Parsial

Tabel .12

Hasil Uji Korelasi Parsial

Pengaruh Fokus pada pelanggan, Obses terhadap kualitas, Kerjasama tim dan Komitmen jangka Panjang terhadap Kualitas Pelayanan.

Korelasi antara	Nilai Korelasi	Signifikansi
$X_1 - X_2$	0,656	0,000
$X_1 - X_3$	0,593	0,000
$X_1 - X_4$	0,613	0,000
$X_1 - Y$	0,747	0,000
$X_2 - X_3$	0,743	0,000
$X_2 - X_4$	0,555	0,000

X2 - Y	0,523	0,000
X3 – X4	0,595	0,000
X3 - Y	0,562	0,000
X4 - Y	0,664	0,000

Sumber : Lampiran hasil olah data, 2018.

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai korelasi Fokus pada pelanggan (X1) dengan Obsesi terhadap kualitas (X2) adalah 0,656 dengan nilai signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara X1 dengan X2.
2. Nilai korelasi Fokus pada pelanggan (X1) dengan Kerjasama tim (X3) adalah 0,593 dengan nilai signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang sedang dan signifikan antara X1 dengan X3.
3. Nilai korelasi Fokus pada pelanggan (X1) dengan Komitmen jangka Panjang (X4) adalah 0,613 dengan nilai signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara X1 dengan X4.
4. Nilai korelasi Fokus pada pelanggan (X1) dengan Kualitas pelayanan (Y) adalah 0,747 dengan nilai signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara X1 dengan Y.
5. Nilai korelasi Obsesi terhadap kualitas (X2) dengan Kerjasama tim (X3) adalah 0,743 dengan nilai signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara X2 dengan X3.
6. Nilai korelasi Obsesi terhadap kualitas (X2) dengan Komitmen jangka panjang (X4) adalah 0,555 dengan nilai signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang sedang dan signifikan antara X2 dengan X4.
7. Nilai korelasi Obsesi terhadap kualitas (X2) dengan Kualitas pelayanan (Y) adalah 0,523 dengan nilai signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang sedang dan signifikan antara X2 dengan Y.
8. Nilai korelasi Kerjasama tim (X3) dengan Komitmen jangka panjang (X4) adalah 0,595 dengan nilai signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang sedang dan signifikan antara X3 dengan X4.
9. Nilai korelasi Kerjasama tim (X3) dengan Kualitas pelayanan (Y) adalah 0,562 dengan nilai signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang sedang dan signifikan antara X3 dengan Y.
10. Nilai korelasi Komitmen jangka panjang (X4) dengan Kualitas pelayanan (Y) adalah 0,664 dengan nilai signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara X4 dengan Y.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel .13
Koefisien Determinasi
Pengaruh Fokus pada pelanggan, Obses terhadap kualitas, Kerjasama tim dan Komitmen jangka Panjang terhadap Kualitas Pelayanan.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 ^a	.676	.666	1.212

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

Sumber : Lampiran hasil olah data, 2018.

Hasil uji R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,676. Hal ini menunjukkan R Square yang berarti angka koefisien determinasinya (R^2) atau besarnya kontribusi/sumbangan X1, X2, X3 dan X4 terhadap Y adalah sebesar 67,6%, sisanya sebesar 32,4% berasal dari variabel lain/faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian yang menggunakan model regresi ini.

PEMBAHASAN

Hasil analisis deskripsi terhadap data hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada rerata pendapat responden dalam kategori rendah pada semua item pernyataan dalam kuesioner, hal ini menginformasikan bahwa PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur sudah melaksanakan *Total Quality Management* (TQM) dengan baik.

a) Pengaruh Fokus Pada Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji statistik yang telah dilakukan pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif Fokus pada pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur. Hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$), maka hipotesis pertama dari penelitian ini terbukti yaitu “Fokus pada pelanggan (X1) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur.”.

b) Pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas dengan Kualitas Pelayanan

Hasil uji statistik yang telah dilakukan pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif variabel Obsesi Terhadap Kualitas dengan Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur. Hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan nilai signifikansi sebesar 0.037 dimana lebih kecil dari 0.05 ($0.037 < 0.05$), maka hipotesis kedua dari penelitian ini terbukti yaitu “Obsesi Terhadap Kualitas (X2) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur.”.

c) Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji statistik yang telah dilakukan pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif variabel Kerjasama Tim dengan Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur. Hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan nilai signifikansi sebesar 0.012 dimana lebih kecil dari 0.05 ($0.012 < 0.05$), maka hipotesis ketiga dari penelitian ini terbukti yaitu “Kerjasama Tim (X3) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur.”.

d) Pengaruh Komitmen Jangka Panjang terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji statistik yang telah dilakukan pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif variabel Komitmen Jangka Panjang terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur. Hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$), maka hipotesis keempat dari penelitian ini terbukti yaitu “Komitmen Jangka Panjang (X4) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur.”.

e) Pengaruh Fokus pada pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim dan Komitmen Jangka Panjang secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan.

Pada pengujian ini diperoleh nilai signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis ke 5 yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel *Total Quality Management* (fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, komitmen jangka Panjang) terhadap kualitas pelayanan **diterima atau terbukti**.

f) Pengaruh Paling Dominan diantara variabel Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim dan Komitmen Jangka Panjang terhadap Kualitas Pelayanan.

Dari Hasil uji statistic dalam penelitian ini variabel Komitmen Jangka Panjang (X_4) memperoleh nilai koefisien beta paling jauh dari nol yaitu 0,339 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian Variabel Komitmen Jangka Panjang (X_4) berpengaruh paling dominan terhadap Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dari serangkaian analisis dan pengujian hipotesis dalam penelitian tentang Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kualitas pelayanan ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari *Total Quality Management* (Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama tim dan Komitmen Jangka Panjang) terhadap Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari *Total Quality Management* (Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama tim, dan Komitmen Jangka Panjang) terhadap Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur.
3. Terdapat pengaruh paling dominan dari *Total Quality Management* (variabel Komitmen Jangka Panjang) terhadap Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur.

2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini diketahui bahwa *Total Quality Management (TQM)* baik secara simultan (serentak) maupun parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT. PLN, maka dapat disarankan :

a. Bagi Perusahaan

1. Perusahaan sebaiknya selalu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan serta mengupayakan untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan dengan segera dan tepat. Upaya pendekatan dalam rangka membina hubungan yang harmonis dengan pelanggan juga perlu di fokuskan oleh PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur,
2. Pelanggan cenderung menginginkan supaya kebutuhan pasokan listrik selalu terpenuhi. Pemeliharaan jaringan yang dapat menjamin agar listrik tetap menyala tanpa gangguan pemadaman sangat diinginkan oleh pelanggan. Tarif dasar listrik juga perlu diterapkan lebih obyektif disesuaikan antara tingkatan klasifikasi konsumsi daya listrik, serta biaya produksinya.

3. Sebagai Pelaku tunggal Penyedia Daya listrik nasional sesuai Undang-Undang yang bertujuan ikut serta mewujudkan kesejahteraan kehidupan masyarakat Indonesia khususnya Area Kabupaten Kutai Timur sebaiknya PT. PLN (Persero) sebaiknya senantiasa memahami fungsinya serta kebutuhan pelanggan dengan baik guna terciptanya Komitmen Jangka Panjang oleh pelanggan terhadap PT. PLN.
- b. **Bagi Peneliti Selanjutnya**
1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi keterbatasan dalam penelitian ini dengan penggunaan variabel TQM yang lain dan memperbanyak jumlah sampel serta cara pengambilan data untuk mendapat hasil penelitian yang lebih maksimal.
 2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode pengumpulan data serta metoda analisis yang lain sehingga semakin diperoleh informasi yang makin obyektif sehingga dapat diperoleh rekomendasi hasil penelitian yang lebih bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho, (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*. Andi Jogjakarta
- Amalia, Milla.N. (2017). *Pengaruh Sikap Relatif, Komitmen Jangka Panjang Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen. (Studi kasus pada penumpang Air Asia)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Dahlgaard, Kristensen, Kanji (2006). *Quality Cost And Total Quality Management*. Jurnal. Vo.3 No.3 pp. 211-21.
- Diana. A., dan Tjiptono. F., (2001). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fajri, Zih. R. (2011). *Penerapan Total Quality Management (TQM) serta pengaruhnya terhadap kinerja kualitas pelayanan islami dan kepuasan konsumen di rumah sakit islam Kendal*. Skripsi. Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Hasan, M. Iqbal, (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Hasan Mustafa. (2000). *Teknik Sampling*. Jakarta: Erlangga.
- Kadir, 2015, *Statistika Terapan*, Jakarta : PT.Raja Grafindo Perkasa.
- Like, Puspita.R. (2009). *Analisis Pengaruh Implementasi Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) APJ Surakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mahour Mellat Parast (2006), *The Effect Of Quality Management Practices On Operational And Business Results In The Petroleum Industry In Iran*. Dissertation. University Of Nebraska.
- Mononimbar, Chrisye N. (2013). *Total Quality Management (TQM, Pengaruhnya terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen Pada PT. Taspen*

- Manado*. Jurnal EMBA 1041 Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1041-1048
- Munro, Lesley dan Malcolm. (1996). *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: PT Gramedia
- Nasution, S. (2009). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara, cet. ke-11.
- Nasution. (2010). Nasution, Nur. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu* Bogor: Ghalia Indonesia, edisi ketiga.
- Neena Sinha (2016) *Effect Of TQM Principles On Performance Of Indian SMEs : The Case Of Automotive Supply Chain*. GGS Indraprastha University, Delhi, India.
- Purnama, Nursya'bani. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Cetakan Pertama. Edisi Pertama. Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.
- Rahman, Fajri Zih. (2011). *Penerapan Total Quality Management (TQM) Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Kendal*. Skripsi. Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negri Walisongo
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung : Alfabeta
- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius (2015). *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. (2005). *Total quality Management*. Edisi 5. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Vincent Gaspersz. (2003). *Total Quality Management*, Jakarta: PT Gramedia: Pustaka Utama
- Yamit, Zulian. (2004). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yamit, Zulian, (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama Cetakan Keempat. Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta. Ekonesia.