

SKRIPSI

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PADA PT. PEGADAIAN
CABANG SOPPENG**

**GUSNIAR
10572 04524 13**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2018**

SKRIPSI

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PADA PT. PEGADAIAN
CABANG SOPPENG**

**GUSNIAR
10572 04524 13**

**Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
pada Jurusan Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Soppeng
Nama : GUSNIAR
No.Stambuk : 10572 04524 13
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diajukan di depan tim penguji skripsi strata satu (1) pada hari Sabtu 03 Februari 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 8 Februari 2018

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Abdul Muttalib, SE., MM
NIDN : 0901125901

Hj. Nurinaya, ST., MM
NIDN : 0909098701

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Jurusan Manajemen,

Ismail Rasulong, SE., MM
NBM : 903078

Moh. Aris Pasigai, SE., MM
NBM : 1093485



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

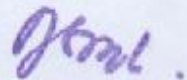
Skripsi ini telah di sahkan oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 0001 /2018 Tahun 1439 H/2018 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari Sabtu, 3 Februari 2018 M/17 Jumadil Awal 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Jumadil Awal 1439 H.
05 Februari 2018 M

Panitia Ujian :


Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM

(Rektor Unismuh Makassar)


(.....)

Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.

(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)


(.....)

Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM

(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)


(.....)

Penguji : 1. Dr. Agus Salim HR, SE, MM.

2. Ismail Rasulong, SE, MM.

3. Hj. Naidah, SE, M.Si.

4. Dr. H. Andi Rustam, SE, MM, Ak. CA.



(.....)


(.....)


(.....)


(.....)

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar


Ismail Rasulong, SE, MM.

NBM : 903 078

Motto

*“Jika kamu bersungguh-sungguh,
kesungguhan itu untuk kebaikanmu
sendiri.”*

ABSTRAK

GUSNIAR. 2017. Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Mutu Pelayanan Pada PT Pegadaian Cabang Soppeng, dibimbing oleh Abdul Muttalib dan Hj. Nurinaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng.

Penelitian ini menggunakan 100 responden. Yang menjadi responden adalah nasabah PT Pegadaian Cabang Soppeng. Sedangkan pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sampling jenuh* atau sensus. Metode pengumpulan data yang digunakan teknik kuesioner. Uji analisis yang digunakan yaitu uji regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai t_{hitung} adalah 8,174 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,98397. Hal ini membuktikan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} . Dengan demikian H_1 diterima. Interpretasi menunjukkan bahwa Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh positif dalam hal meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng. Karena dengan adanya *Total Quality Management* yang tinggi akan memperbaiki kinerja dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan.

Kata Kunci : *Total Quality Management* dan Mutu Pelayanan

ABSTRACT

GUSNIAR. 2017. *Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Mutu Pelayanan Pada PT Pegadaian Cabang Soppeng*, dibimbing oleh Abdul Muttalib dan Hj. Nurinaya.

The purpose of this study is to determine the application of Total Quality Management in improving the quality of customer service at PT. Pegadaian Cabang Soppeng.

This study used 100 respondents. The respondents are customers of PT Pegadaian Cabang Soppeng. While the sampling used is a technique of saturation or census sampling. Data collection method used questionnaire technique. The analysis test used is simple linear regression test.

Based on the result of simple linear regression analysis obtained t_{hitung} value is 8,174 while t_{tabel} value equal to 1,98397. This proves that the value of t_{hitung} is greater than t_{tabel} . Thus H_1 is accepted. Interpretation shows that the implementation of Total Quality Management has an effect on improving the quality of customer service at PT. Pegadaian Cabang Soppeng. Due to the existence of a high Total Quality Management will improve performance in managing the company in order to increase corporate earnings.

Keywords : Total Quality Management and Quality of Service

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “***Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng***”. Taklupa pula penulis haturkan salam dan shalawat kepada Nabi junjungan kita, pemberi rahmat bagi alam semesta itu Baginda Rasulullah Muhammad SAW sang revolusioner sejati yang telah membawa kita keluar dari alam gelap gulita menuju ke alam yang terang benderang seperti saat ini. Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam proses penulisan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi didalamnya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak tersebut, diantaranya:

1. Bapak Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Ismail Rasulong, SE.,MM Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta staf tata usaha Universitas Muhammadiyah Makassar

3. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE.,MM Ketua Jurusan Manajemen dan seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Abdul Muttalib, SE., MM selaku pembimbing I dan Ibu Hj. Nurinaya, ST., MM selaku pembimbing II yang dengan senang hati meluangkan waktu dan pikirannya untuk membantu penulis dalam pemeriksaan skripsi ini.
5. Untuk ibunda tercinta Hj. Rahmatiah, Ayah H. Lagella dan kakaku kutersayang, sahabatku Citrayani, Siska Oktavianti, Annisa Chintya Putri, Syamsinar, Zulhayati, Ririn Mutmainnah yang telah banyak membantu baik secara moril maupun materil serta segala dukungan, motivasi dan tak pernah putus dalam mendoakan sehingga dapat menyelesaikan pendidikan.

Makassar, Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	
vii	
DAFTAR GAMBAR	
viii	
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Total Quality Management	5
B. Mutu Pelayanan	20
C. Pegadaian	25
D. Kerangka Pikir	34
E. Hipotesis	35
III. METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel	36
C. Jenis Data	36
D. Tehnik Pengumpulan Data	37
E. Metode Analisis	38
F. Pengujian Hipotesis	39

G. Definisi Operasional	39
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	44
B. Struktur Organisasi	47
C. Job Deskripsi	49
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	52
B. Deskripsi Data atas Variabel Penelitian	53
C. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Data	63
D. Uji Asumsi Klasik	66
E. Pembahasan	69
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir PT. Pegadaian Cabang Soppeng	34
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Soppeng	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Total Quality Management merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produksi, jasa, tenaga kerja, dan proses. Sistem akuntansi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sistem pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja karyawan dapat meningkatkan kualitas. Dari sudut pembelajaran frekuensi pelaporan pengukuran kinerja produksi akan membantu karyawan mengembangkan efektivitas pekerjaan strategis dengan cepat dan dapat meningkatkan kinerjanya. Peningkatan produktivitas kinerja karyawan ini tentu saja akan sangat bermanfaat bagi perusahaan.

Penerapan *Total Quality Management* memerlukan perubahan mendasar infrastruktur organisasional, meliputi sistem alokasi wewenang, pembuatan keputusan, system pengukuran kinerja, system reward dan hukuman. Implementasi teknik *Total Quality Management* harus diikuti dengan menerapkan system penghargaan dalam bagian pekerjaan yang meningkatkan kualitas sehingga dapat berguna sebagai sarana pengembangan karir serta meningkatkan efektivitas pekerjaan strategis dengan cepat dan dapat meningkatkan kinerja manager dan karyawan.

PT. Pegadaian Cabang Soppeng adalah sebuah BUMN di Indonesia yang usaha intinya adalah bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar

hukum gadai. PT. Pegadaian Cabang Soppeng dituntut untuk tetap menjaga eksistensinya atau kelangsungan hidup perusahaan dengan terus meningkatkan kinerja manajerial perusahaan, untuk mencapai misi tersebut PT. Pegadaian Cabang Soppeng menerapkan manajemen mutu terpadu. Dalam manajemen mutu terpadu semua usaha manajemen diarahkan pada suatu tujuan yaitu terciptanya kepuasan konsumen. Dengan perkataan lain fokus perusahaan adalah pelanggan PT. Pegadaian Cabang Soppeng telah menerapkan sistem mutu yang memenuhi SNI ISO 9001:2008 (*Quality Management Sistem-Requirements*) per tanggal 20 januari 2011.

Mempertahankan hasil produksi baik jasa maupun barang yang berkualitas dan bermutu, dengan mempunyai pengawasan terhadap produk yang telah ditetapkan untuk mempertahankan Total Quality Manajemen. Hal inilah penulis tertarik melakukan penelitian pada perusahaan PT. Pegadaian Cabang Soppeng. Untuk memperoleh pengakuan dari konsumen (pelanggan) telah ditentukan produk berkualitas untuk mengkompensasikan manajemen-manajemen yang dikeluarkan untuk memproduksi barang dan jasa sesuai dengan bidang perusahaan.

PT. Pegadaian pada Kantor Cabang Soppeng penting untuk mempertahankan kualitas produk (quality manajemen) dengan menggunakan pengawasan dalam pelayanan nasabah yang efisien dan efektif. Keadaan ini merupakan suatu hal yang wajar, karena perusahaan adalah organisasi yang usahanya bertujuan untuk mencapai kemakmuran. Perusahaan harus berusaha agar tetap memenuhi fungsinya dalam menunjang perkembangan dan kesuksesan

menghadapi persaingan dengan perusahaan yang sejenis. Mencapai hal tersebut perlu adanya pengendalian kualitas, sehingga tetap diterima oleh konsumen.

Sehubungan usaha tersebut, maka perhatian utama perusahaan pada umumnya dititik beratkan pada peranan pelayanan dalam proses produk jasa dalam hubungan dengan pengendalian mutu (*quality management*) hasil produk yang dihasilkan, karena pengawasan dalam pelayanan yang dikeluarkan relevan dengan hasil produksinya.

Pengawasan ataupun mutu pelayanan pada setiap nasabah harus diketahui untuk menentukan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Pimpinan perusahaan seharusnya mengawasi karyawan yang harus diberikan pelayanan yang terbaik dan dapat juga diketahui bahwa tiap-tiap transaksi perusahaan selalu membandingkan dengan penyelesaian kegiatan lainnya yang disertai dengan pengawasan pada saat berproduksi.

Agar seorang pengusaha lebih mudah untuk mengetahui tingkat keterampilan bagi seorang karyawan, dengan menampilkan pelayanan kepada nasabah, sebab mutu pelayanan dapat dinilai bagi karyawan jika nasabah bisa bertambah dengan metode kecepatan, ramah, tepat, cepat dan ulet sehingga nasabah betah pada perusahaan. Ini merupakan salah satu masalah yang penting dan cukup ruwet untuk dipecahkan.

Untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja melainkan beberapa faktor yang turut menentukan kecepatan dan ramah, total quality manajemen memang perlu dijaga untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan bagaimana cara menarik nasabah baru yang akan

menjadi nasabah tetap, pimpinan memainkan peran pentingnya terhadap bawahan mengenai mutu pelayanan dengan memberikan sesuatu yang terbaik kepada seseorang.

Berdasarkan uraian tersebut penulis memilih perusahaan PT. Pegadaian Cabang Soppeng sebagai obyek penelitian dengan mengangkat judul “Penerapan *Total Quality Manajement* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng”, mengingat dewasa ini perusahaan menjadi instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah pokok dalam pembahasan ini adalah, “Apakah penerapan *Total Quality Management* berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng ?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

1. Bahan masukan atau sumbangan pikiran kepada pimpinan perusahaan Perum Pegadaian dalam hal penerapan mutu pelayanan.
2. Bahan pustaka bagi yang ingin mengadakan penelitian lanjutan untuk obyek yang sama

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Total Quality Management*

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Diana, 2003).

Total Quality Management juga diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen meliputi semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafat holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas dan kepuasan pelanggan (Nasution, 2010).

Menurut *Internasional Organisation for standardization (ISO)*, *Total Quality Management* adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditunjukkan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan mamfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusia) dan masyarakat. Tujuan utama *Total Quality Management* adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus-menerus. Banyak para ahli yang mengemukakan pendapat mengenai pengertian dan konsep mengenai *Total Quality Management*. Mowen (2009:17) mengemukakan bahwa *Total Quality Management* adalah suatu perbaikan berkelanjutan yang mana hal ini adalah sesuatu yang mendasar sifatnya bagi pengembangan proses

manufaktur yang sempurna berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* merupakan sebuah pendekatan yang menekankan peningkatan proses produksi secara terus menerus melalui eliminasi pemborosan, peningkatan kualitas, serta mengurangi biaya produksi. Dengan demikian, tujuan akhir dari konsep *Total Quality Management* adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan dan upaya menggarangi atau kesalahan/ketidakefektifan barang atau jasa yang dihasilkan.

Hastuti (2009 : 13) menegaskan, agar implementasi program *Total Quality Management* berjalan sesuai dengan yang diharapkan, diperlukan persyaratan yaitu komitmen yang tinggi (dukungan penuh) dari manajemen puncak, mengalokasikan waktu secara penuh untuk program *Total Quality Management*, menyiapkan dana dan mempersiapkan sumberdaya manusia yang berkualitas, memiliki koordinator (fasilitator) program *Total Quality Management*, melakukan benchmarking pada perusahaan lain yang menerapkan *Total Quality Management*, merumuskan nilai, visi-misi, dan mengambil pelajaran dari kegagalan program *Total Quality Management*.

a. Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

Ada sembilan *Total Quality Management* yang dikembangkan Nasution (2010) yaitu seperti fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan sistem berkesinambungan pendidikan dan pelatihan kebebasan yang terkendali,

kesatuan tujuan. Dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Dari sepuluh macam karakteristik tersebut penyebarannya sebagai berikut:

1. Fokus Pada Pelanggan

Pelanggan merupakan sosok yang harus dilayani. Dimana perhatian difokuskan pada kebutuhan dan harapan pada pelanggan. Untuk setiap organisasi yang menerapkan *Total Quality Management* harus benar-benar mengetahui, mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan dan harapan pelanggannya agar bisa memuaskannya, dimana produk/jasa yang dibuat atau diberikan harus sesuai dengan keinginan para pelanggan.

2. Obsesi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*, obsesi utama suatu perusahaan yaitu meningkatkan kualitas baik itu kualitas produk/jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungan kerja dimana kualitas merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan karyawan serta dalam menarik konsumen/pelanggan.

3. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ini sangat diperlukan dalam penerapan *Total Quality Management*, terutama untuk mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahaan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun pokok duga (benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

4. Kerjasama Tim (*teamwork*)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antara departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saing terdongkrak. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*, kerjasama tim, kemitraan, dan hubungan yang dijalin dan dibina, baik antara karyawan perusahaan maupun dengan pemasok lambang-lambang pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

5. Perbaikan Sistem Berkesinambungan

Setiap produk dan atau jasa yang dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu di perbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.

6. Pendidikan dan Pelatihan

Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Kondisi seperti ini menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management* pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

7. Kebebasan yang Taktekendali

Dalam *Total Quality Management*, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan “rasa memiliki” dan tanggung jawab karyawan terhadap kepuasan yang telah dibuat. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena kerlibatan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

8. Kesatuan Tujuan

Agar *Total Quality Management* dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan, dengan demikian, setiap usaha diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

9. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Agar dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan „rasa memiliki” tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

Menurut Wibowo (2008), menjelaskan tentang obsesi terhadap kualitas bahwa dalam gaya hidup dan kondisi ekonomi secara drastis dapat mengubah persepsi pelanggan atas kualitas. Oleh karena itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM, menjaga kualitas merupakan salah satu tugas yang berat. Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan, proses pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut (Nasution, 2010).

Kebebasan yang terkendali dalam TQM sangat penting untuk melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, karena dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat (Nasution, 2010). Menurut Tjiptono dan Diana (2003), TQM dapat diterapkan dengan baik jika perusahaan memiliki kesatuan tujuan, dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

Total Quality Management merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perusahaan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler dan Brunell dalam Nasution (2010), ada empat prinsip utama dalam *total quality management*. Keempat prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan
2. Respek terhadap setiap orang
3. Manajemen berdasarkan fakta
4. Perbaikan secara berkesinambungan

Bagi perusahaan kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting. Berkaitan dengan persaingan yang semakin ketat, kepuasan pelanggan akan menentukan tingkat keuntungan dan kerugian suatu organisasi. Nasution (2010), menjelaskan tentang respek terhadap setiap orang bahwa setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan karena karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai.

Manfaat *Total Quality Management* adalah memperbaiki kinerja manajerial dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan. Nasution (2010), menyebutkan beberapa manfaat yang diperoleh dari penerapan *Total Quality Management* yang berhasil sangat besar diantaranya:

1. Perbaiki kepuasan pelanggan.
2. Penghapusan kesalahan-kesalahan dan pemborosan.
3. Peningkatan dorongan semangat kerja dan tanggung jawab pegawai.
4. Peningkatan profitabilitas dan daya saing.

Keuntungan pengendalian mutu menurut Ishikawa (1992) yaitu memungkinkan perusahaan untuk menemukan kesalahan atau kegagalan dalam proses produksi. Selain itu, desain produk dapat mengikuti keinginan pelanggan secara efisien sehingga produknya selalu dibuat sesuai pilihan pelanggan. Keuntungan yang didapat perusahaan karena menyediakan barang atau jasa yang berkualitas baik berasal dari pendapatan penjualan yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah, gabungan keduanya menghasilkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan (Nasution, 2010).

Menurut Tjiptono dan Diana (2003), perusahaan yang menerapkan teknik *Total Quality Management* akan memperoleh beberapa manfaat utama yang pada akhirnya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan, antara lain:

1. Rute pertama yaitu rute pasar

Perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh juga semakin besar.

2. Rute kedua

Perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasional perusahaan berkurang. Dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

Ada beberapa elemen-elemen pendukung di dalam *Total Quality Management*, dan berikut ini adalah elemen-elemen pendukung di dalam *Total Quality Management*, adalah:

1. Kepemimpinan (*Leadership*)

Menurut Nasution (2010), menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan semangat orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai atau melampaui tujuan organisasi. Kepemimpinan sendiri tidak hanya berada pada

posisi puncak struktur organisasi perusahaan, tetapi juga meliputi setiap level yang ada dalam organisasi.

2. Pendidikan dan Pelatihan (*Education and Training*)

Pendidikan merupakan bagian dari pendidikan. Pendidikan lebih bersifat filosofis dan teoritis. Walaupun demikian, pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama, yaitu pembelajaran. Di dalam pembelajaran terdapat pemahaman secara implisit. Melalui pemahaman, karyawan dimungkinkan untuk menjadi seorang inovator, pengambil inisiatif, pemecah masalah yang kreatif, serta menjadikan karyawan efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan. Tujuan pelatihan adalah untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan, serta meningkatkan kualitas dan produktivitas organisasi secara keseluruhan sehingga organisasi menjadi lebih kompetitif (Tjiptono & Diana, 2003).

3. Struktur Pendukung (*Supportive Structure*)

Manajer senior mungkin memerlukan dukungan untuk melakukan perubahan yang dianggap perlu untuk melaksanakan suatu strategi untuk pencapaian kualitas. Dukungan seperti itu mungkin biasa diperoleh di dalam organisasi dan mengenai sumber-sumber yang berhubungan dengan kualitas bagi tim manajer senior. Suatu staf pendukung yang kecil dapat membantu sebagai narasumber melalui jaringan manajer mutu dibagian dalam organisasi dan mengenai sumber-sumber yang berhubungan dengan kualitas bagi tim manajer senior.

4. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam filosofi TQM. Panduan dari manajemen merupakan kunci keberhasilan bahwa tindakan pegawai selaras dengan tujuan organisasi. Setiap individu dalam organisasi harus menciptakan aliran komunikasi yang sehat. Kebutuhan komunikasi dalam organisasi akan menyebabkan kegagalan implementasi dari *Total Quality Management*.

5. Penghargaan dan Pengakuan (*Reward and Recognition*)

Program perbaikan mutu meningkatkan keterlibatan semua pegawai di dalam pekerjaan mereka, dan memberikan satu kesempatan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat dikerjakan secara lebih efektif. Banyak perusahaan juga menerapkan beberapa bentuk pengakuan bagi pemberian sumbangan kepada perbaikan mutu. Nilai keuangan dari setiap penghargaan manapun pada umumnya tidak demikian penting. Bagian terpenting adalah setiap proses pemberian penghargaan memungkinkan manajemen untuk memberi isyarat kepada semua pegawai bahwa mereka diberikan penghargaan yang baik untuk lebih berprestasi dalam pekerjaan.

6. Pengukuran (*Measurement*)

Pengukuran sangat penting karena berguna untuk menentukan seberapa jauh pelanggan bahwa kebutuhan mereka benar-benar terpenuhi. Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan juga menjadi hal yang sangat esensial bagi setia perusahaan atau organisasi TQM. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat

memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Total Quality Manajemen mempunyai tujuan tertentu dalam mencapai suatu hal yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga dalam mempertahankan mutu pelayanan kepada nasabah menurut James A.F dalam bukunya Manajemen (2005 : 113) menyatakan bahwa pelayanan mutu sebagai suatu hal untuk mencapai sasaran perusahaan yang harus dicapai pada tingkat tertentu. Sasaran total quality manajemen sesuai dengan pengertian di atas, ada beberapa hal, yaitu :

1. Rencana strategis yang dirancang untuk mencapai tujuan yang secara luas, yaitu untuk melaksanakan tugas bagi eksistensi perusahaan.
2. Rencana operasional, yaitu memberikan rincian tentang bagaimana rencana strategis itu akan dilaksanakan.

Rober H Mayes Steven dalam bukunya Manajemen Produksi (2004 : 140), menetapkan pola dalam total quality manajemen yaitu :

1. Wawasan waktu (*time horizon*), yaitu strategi digunakan untuk menggambarkan kegiatan yang meliputi cakrawala waktu yang jauh di depan, yaitu waktu yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan yang memerlukan waktu yang diperlukan pengamatan.
2. Dampak (*impack*), walaupun hasil akhir dengan mengikuti suatu strategis tertentu tidak langsung terlihat untuk jangka waktu yang lama, dampak hasilnya sangat berarti.

3. Pemusatan upaya (*concentration of effort*), yaitu strategis yang efektif biasanya mengharuskan pemusatan kegiatan dalam upaya perhatian terhadap rentang sasaran yang sempit.
4. Pola keputusan (*pattern of desions*), yaitu pengambilan keputusan utama untuk menerapkan strategis pilihannya yang saling menunjang.
5. Peresapan (*pervasiveness*), yaitu total quality manajemen yang mempunyai strategis spectrum dalam kegiatan yang luas mulai dari proses alokasi sumber daya sampai dengan kegiatan operasi harian.

Total Quality Management adalah pendekatan manajemen yang sudah ada sejak tahun 1950-an dan makin populer pada tahun 1980-an. Total Quality Management adalah manifestasi dari Budaya (*culture*), Perilaku (*attitude*) dan Organisasi (*organization*) sebuah perusahaan dalam melayani pelanggan berupa Produk dan Jasa sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka. Budaya Perusahaan sangat membutuhkan kualitas disegala aspek operasional, proses yang dilakukan secara benar, dan cacat produksi serta limbah yang dieliminasi dari sistem operasional. TQM merupakan usaha yang terintegrasi dalam peningkatan performa kualitas disegala level organisasi.

Model TQM diatas menunjukkan suatu *philosophy* bahwa mutu yang diinginkan didapatkan dari kekuatan kepemimpinan, perencanaan, design dan peningkatan inisiatif. Kedelapan elemen kunci tersebut dapat dikelompokkan menjadi empat bagian, yaitu sebagai berikut:

1. *Foundation*, termasuk didalamnya

- a. *Ethics*, bentuk kedisiplinan yang akan menjalankan hal-hal yang dianggap baik oleh perusahaan dan menghindarkan diri dari tindakan-tindakan yang dianggap buruk.
 - b. *Integrity*, didalamnya adalah kejujuran, moralitas, nilai, keadilan, dan ketulusan. Suatu perusahaan hendaknya mampu menilai apa yang konsumen harapkan dan apa yang pantas diberikan kepada konsumen berdasarkan nilai-nilai tersebut.
 - c. *Trust*, kepercayaan diantara karyawan dan pihak-pihak terkait dengan perusahaan akan memudahkan proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan.
2. *Building Bricks*, termasuk didalamnya
- a. *Training*, dibutuhkan karyawan diantaranya keahlian personal sesuai dengan pekerjaan masing-masing, kemampuan untuk bekerja aktif dalam tim, pemecahan masalah, pembuatan keputusan, ekonomi dan bisnis, dan keahlian teknis lainnya sehingga akan mampu mendapatkan karyawan yang efektif.
 - b. *Teamwork*, dengan tim permasalahan akan lebih cepat diselesaikan dengan lebih banyak solusi yang dapat saling mengisi, juga akan mampu mengimprovisasi proses pelaksanaan dan penatalaksanaan TQM. Ada tiga tipe tim yang disarankan TQM, yaitu sebagai berikut:
 - 1) *Quality Improvement Teams or Excellence Team (QITs)*, sifatnya temporer yang bertugas untuk menyelesaikan problem yang spesifik, biasanya digunakan dalam kurun waktu tiga sampai dua belas bulan.

Tim ini juga biasanya digunakan ketika permasalahan yang sama timbul pada periode waktu berikutnya.

- 2) *Problem Solving Teams* (PSTs), bersifat temporer dengan tugas menyelesaikan permasalahan yang juga spesifik dan mengidentifikasi serta menangani penyebab permasalahan dengan kurun waktu satu minggu sampai tiga bulan. Dengan tingkat permasalahan yang dihadapi QITs.
 - 3) *Natural Work Teams* (NWTs), terdiri atas kelompok kecil SDM ahli dibidangnya dengan tiap-tiap anggota tim memikul tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri yang dibagi berdasarkan kapabilitasnya. Konsep yang terdapat didalam tim yang melibatkan karyawan, kesanggupan *me-manage* tim secara profesional, dan kesatuan diantara anggota tim yang berupa lingkaran berkuatitas. Tim ini berkesinambungan tanpa ada batas waktu dengan jam kerja kurang lebih satu sampai dua jam setiap minggunya.
- c. *Leadership*, sosok kepemimpinan dalam TQM hendaknya yang memiliki visi ke depan dan mampu menginspirasi anggotanya, mampu membuat arah strategi yang dapat dipahami oleh semua komponen yang ada dengan nilai-nilai yang mewakili seluruh kepentingan.
3. *Binding Mortar*, termasuk didalamnya *communication*, suatu jembatan yang menentukan keberhasilan TQM. Komunikasi yang tidak tepat dan tidak tertuju ke sasaran akan mengakibatkan rubuhnya model TQM. Komunikasi yang baik

dalam TQM diperlukan antara seluruh elemen organisasi, *supplier*, dan konsumen. Beberapa macam komunikasi, yaitu sebaga berikut:

- a. *Downward communication* adalah aliran komunikasi dari atas ke bawah. Komunikasi ini tergolong dominan dalam organisasi, contoh: informasi dan top manajemen ke supervisor, selanjutnya supervisor ke karyawan.
 - b. *Upward communication* adalah dapat berupa kritikan karyawan terhadap manajemen atau hasil mata-mata karyawan dan pengetahuan lainnya dari karyawan yang disampaikan ke atas, demi kesempurnaan TQM.
 - c. *Sideward communication* adalah komunikasi yang sangat penting karena memecah dinding pembatas antara satu departemen dengan departemen lainnya.
4. *Roof* adalah *Recognition*, adalah merupakan elemen terakhir dari TQM. Seharusnya elemen ini mampu memberi sugesti dan *achievement* bagi tim dan karyawan individual. Dengan seseorang memperoleh suatu pengakuan, akredibilitas, maka secara otomatis akan terjadi perubahan yang luar biasa dalam kepercayaan diri, *self esteem*, produktivitas dan kualitas kerja yang sesuai dengan mutu yang diharapkan perusahaan. Secara tidak langsung hal inilah yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada konsumen berupa produk dengan mutu yang tinggi sebagai hasil dari pemberdayaan SDM yang berkualitas. Pengakuan atau akredibilitas dapat berupa sertifikat penghargaan, tropi plakat dan sebagainya, tempat penampilan yang baik, pengakuan pada waktu rapat staf, penghargaan yang sifatnya rutin dan sebagainya.

Berdasarkan model konseptual yang telah dikembangkan, Parasuraman dan kawan-kawan kemudian melangkah lebih jauh dengan menyusun skala pengukuran SERVQUAL. Kualitas layanan sebagai “penilaian global atau sikap menyangkut superioritas layanan”. Mereka mengajukan operasionalisasi *perceived quality* (Q) sebagai “*the degree and direction of discrepancy between consumers perceptions and expectations*”. Operasionalisasi ini dirumuskan dalam persamaan yang sangat terkenal:

$$Q = P - E.$$

Persepsi (P) didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan berkenaan dengan layanan yang diterima atau dialami. Sedangkan Harapan atau Ekspektasi (E) dirumuskan sebagai “hasrat atau keinginan konsumen, yaitu apa yang mereka rasakan harus (dan bukan bakal) ditawarkan penyedia layanan. Istilah “harapan atau ekspektasi” digunakan secara berbeda dalam literatur kualitas layanan dan literatur kepuasan pelanggan, dimana ekspektasi layanan (E) tidak menunjukkan prediksi tentang apa yang “bakal” (*would*) ditawarkan penyedia layanan, namun justru lebih pada apa yang harus (*should*) ditawarkan.

B. Mutu Pelayanan

Istilah pelayanan sering diikuti dengan kata jasa, karena pelayanan lebih bersifat operasional yang umpan baliknya berupa penghasilan, sedangkan jasanya adalah perbuatan atau kinerjanya dari yang memberikan pelayanan.

Kata pelayanan sudah mencakup unsur atau orang dan tata cara, sehingga pelayanan sebagai suatu bentuk pekerjaan yang diberikan seseorang kepada orang

lain yang membutuhkan pelayanan, berarti ada pula unsur prestasi atau hasil yang diperlihatkan.

Ini sesuai dengan apa yang dikatakan Abdul Rahman menyatakan bahwa Pelayanan adalah suatu pekerjaan atau prestasi yang dikorbankan atau dilakukan atau dilakukan untuk memenuhi permintaan kebutuhan-kebutuhan orang lain atau untuk memenuhi permintaan yang ada.

Pelayanan menurut Abdul Rahman (2006: 201) nampak adanya suatu perbuatan aktivitas yang diberikan seseorang kepada orang lain diakibatkan adanya kebutuhan, dimana pemberian aktivitas tersebut mengandung nilai ekonomi sebagai sesuatu yang dikorbankan dengan harapan adanya umpan balik berupa nilai uang sebagai penghasilan. Jadi pelayanan tergantung pada dua hal :

1. Memberikan pelayanan yaitu berupaya menciptakan suatu pekerjaan yang bermamfaat bagi yang membutuhkannya.
2. Pihak yang dilayani yaitu dapat merasakan daripada apa yang menjadi kebutuhannya. Untuk itu pelayanan mengandung unsur manusia dan tata cara, seperti yang dikemukakan oleh Poerwadarminta (2006: 213) bahwa ” Pelayanan adalah perihal atau cara melayani”.

Pelayanan yang menyangkut masalah pemenuhan kebutuhan, maka biasanya yang memberikan penyediaan sarana, misalnya yang dilakukan oleh Perum Pegadaian yang bergerak dibidang jasa, salah satunya adalah jasa pelayanan petikemas, dimana pengguna jasa diberikan suatu tempat atau wadah khusus untuk menyelenggarakan kegiatan bongkar muat dengan harapan supaya kegiatan bongkar muat dapat berjalan lancar.

Sementara pelayanan dihubungkan dengan penyelenggaraan pemerintah, pelayanan mempunyai beberapa beberapa bentuk yang menurut Muh.Yunus (2005: 187) adalah:

1. Pelayanan umum (*public service*)
2. Pelayanan mengandung nilai (*public utility*)
3. Pelayanan untuk menjaga dan meningkatkan pertumbuhan usaha masyarakat.

Pelayanan umum sifatnya berdasarkan undang–undang atau peraturan dan mau tidak mau harus dilaksanakan, seperti pelayanan KTP dan sertifikat tanah. Kemudian pelayanan yang mengandung nilai kebersamaan antara masyarakat dengan yang menyediakan pelayanan, seperti pelayanan air minum (air bersih), dimana masyarakat ikut bertanggung jawab didalamnya melalui pembayaran iuran. Sementara pelayanan menjaga dan meningkatkan pertumbuhan usaha masyarakat biasanya pelayanan yang diberikan pemerintah dalam bentuk penyuluhan, sarasehan dan sekaligus memberikan bantuan. Dan adapun 6 faktor Kepuasan / Mutu pelayanan yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu :

1. Kualitas produk. Pelanggan akan puas bila kualitas produk (barang/jasa) yang ditawarkan relatif baik. Kualitas produk ini merupakan dimensi global dan paling tidak memiliki 6 elemen, yaitu penampilan produk (*performance*), daya tahan (*durability*), keistimewaan (*feature*), keandalan/dapat dipercaya (*reliability*), konsistensi (*consistency*), dan model (*design*). Pelanggan akan merasa puas saat membeli produk yang kualitasnya bagus, tahan lama, modelnya apik, dan memiliki banyak keunggulan (fasilitas). Produk yang berbentuk pelayanan jasa, kualitas yang

baik dapat diartikan sebagai pelayanan yang tepat waktu, aman, paripurna, dan diberikan oleh ahli, dan mudah dijangkau (secara jarak maupun biaya)

2. *Harga*. Komponen yang satu ini hanya berlaku bagi mereka yang sensitif terhadap masalah *value of money*. Dengan harga yang murah mereka yang sensitif akan mendapatkan *value of money* yang tinggi dan merasa kepuasan karenanya.
3. *Service Quality*. Kedua faktor di atas (kualitas dan harga) ternyata bukan jaminan untuk memuaskan pelanggan. Kualitas yang baik dan harga yang murah akan menjadi hal yang tidak bermakna bila pelayanan yang diberikan karyawan tidak baik (tidak ramah, prosedur yang susah, dan pelayanan yang tidak nyaman). Kualitas pelayanan disokong oleh tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Menurut konsep *service quality* yang populer, *ServQual* dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.
4. *Emotional factor* (Faktor Emosional). Pada awalnya kajian tentang kepuasan mengarah pada asumsi bahwa para pelanggan menggunakan rasionalitasnya dalam berbelanja. Namun kajian-kajian kekinian membuktikan bahwa pelanggan tidak selalu rasional untuk melakukan transaksi, bahkan ada kecenderungan irasional. Sering terjadi pelanggan mau membayar harga yang teramat tinggi (tidak masuk akal) untuk sebuah barang maupun jasa, hanya karena barang tersebut bentuknya/warnanya sesuai dengan bentuk/penampilan/warna favoritnya. Dengan demikian kajian kekinian menjadikan faktor emosi sebagai hal yang menjadi driver kepuasan

pelanggan. Faktor emosional ini ada tiga komponen, yaitu: estetika, *self-expressive value*, dan *brand personality*, yaitu :

- a. Aspek estetika mencakup bentuk, desain, ukuran, warna, maupun proporsi dan kesimetrisan suatu barang. Untuk telepon seluler, semakin tipis, semakin kecil, dan warna yang elegan semakin banyak yang dicari pelanggan. Untuk pelayanan dalam seting rumah sakit, pelanggan akan merasa terpuaskan bila menggunakan jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit yang ruang perawatannya nyaman, banyak tamannya, bersih, mewah, dll.
- b. Aspek *self-expressive value* menggambarkan bahwa pelanggan merasa terpuaskan bila orang-orang disekitarnya menjadi lebih menganggapnya berwibawa, patut dikagumi, dihormati, dll. Seorang pasien akan memilih rung perawatan yang berkelas meski jauh lebih mahal, karena mereka merasa lebih dihargai, lebih percaya diri, dan lebih dihormati oleh orang-orang yang menjenguknya maupun petugas kesehatan yang merawatnya.
- c. *Brand personality*. Kalau *self-expressive value* merupakan emosi yang terbentuk dari lingkungan sosial, maka *brand personality* akan memberikan kepuasan kepada konsumen secara internal (tidak bergantung kepada pandangan/penilaian orang-orang disekitarnya). Unsur yang satu ini bersifat sangat personal (individual pelanggan). Dalam hal ini setiap pelanggan berhak mendefinisikan kepuasannya masing-masing, terserah orang mau bilang apa tentang standarnya. Dengan kata lain ada suatu kefanatikan terhadap suatu produk

(barang/jasa dengan merk tertentu). Contohnya, ada segolongan pelanggan yang akan terpuaskan oleh salah satu merk/produk dari suatu institusi, terlepas orang di sekitarnya mencemooh, menentang maupun menilainya salah.

5. Kemudahan. Di samping faktor-faktor di atas, kemudahan mendapatkan pelayanan/produk yang ditawarkan produsen juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas bila mereka dapat dengan mudah mengakses produk/layanan jasa yang dibutuhkan. Kemampuan akses ini bisa diartikan tersedianya fasilitas yang mudah, terjangkau dari segi jarak, dan terjangkau dari segi biaya, dll.
6. Ketepatan. Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya..
 - Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan *deadline* yang telah ditentukan.
 - Memanfaatkan waktu pengerjaan secara optimal untuk menghasilkan output yang diharapkan oleh perusahaan.

C. Pegadaian

1. Pengertian

Peran dalam pembiayaan bagi masyarakat sesuai dengan tujuan yang memupuk keuntungan, menunjang kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional melalui menyalurkan pinjaman berdasarkan hukum gadai oleh Pandia Frianto (2005 : 15).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990 Pasal 5 butir 1 dan 2 dinyatakan bahwa sifat dan tujuan Perum Pegadaian adalah menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum, dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengolahan perusahaan yang sehat dan bertujuan untuk :

- a. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum pinjaman atas dasar hukum gadai.
- b. Menengah praktik ijon, pedagang gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

Frianto Pandia dalam bukunya Lembaga Keuangan (2005 : 72) menyatakan bahwa gadai adalah satu pihak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak yang diserahkan padanya oleh seseorang atau oleh orang lain atas namanya dan memberikan kekuasaan kepada orang-orang yang berpiutang lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas pengertian pegadaian adalah ada suatu pegadaian hak kekuasaan pada orang yang memiliki fasilitas dari pegadaian (debitur) atas usaha kecil untuk ditingkatkan dengan mengharapkan keuntungan. Produk-produk Perum Pegadaian yang sudah tersedia hingga saat ini meliputi 5 jenis produk, yaitu :

- a. Jasa gadai, merupakan kredit jangka pendek, memberikan jaminan uang tunai mulai dari Rp.5.000,- hingga Rp. 20.000,- dengan jaminan benda

gerak (perhiasan emas/ berlian, kendaraan bermotor, perabotan rumah tangga yang berniali dan barang-barang elektronik) dengan prosedur mudah dan layanan cepat.

- b. Jasa taksiran, suatu layanan kepada masyarakat yang peduli akan harga dan nilai harta benda miliknya. Dengan biaya relatif ringan, masyarakat dapat mengetahui dengan pasti tentang nilai atau kualitas suatu barangmiliknya setelah lebih diperiksa dan ditaksirkan oleh juru taksir berpengalaman.
- c. Jasa titipan, untuk menjamin rasa aman dan ketenangan kepada masyarakat luas akan harta simpanannya, terutama bila hendak meninggalkan rumah cukup lama. Pegadaian memberikan layanan jasa titipan barang berharga seperti perhiasan, emas, batu permata, kendaraan bermotor serta surat-surat berharga seperti surat tanah, ijazah dan lain-lain dengan prosedur mudah dan biaya murah.
- d. Galeri 24, pegadaian juga memunyai Galeri 24 yaitu took emas yang khusus merancang desain dan menjual perhiasan emas dengan sertifikat jaminan sesuai karatase perhiasan emas. Selain itu dengan pengalaman menguji karatase emas sejak dikeluarkan.
- e. Koin emas ONH, pegadaian memperkenalkan cara menabung terutama untuk persiapan menunaikan ibadah haji. Bagi masyarakat yang berminat dapat membeli koin emas berkadar 24 karat yang kelak pada saat berminat untuk menunaikan ibadah haji dapat dijual kembali.

Sedangkan menurut Suad Husnan, (2008 : 29) mengatakan bahwa distribusi eksponensial ditafsirkan sebagai distribusi yang mempunyai probabilitas yang lebih besar untuk mendapatkan waktu pelayanan yang lebih pendek, meskipun kadang-kadang suatu pelayanan memerlukan waktu yang jauh lebih lama dari waktu rata-rata.

2. Jenis-jenis pegadaian

Richard B Chase dan Aquilano, dalam bukunya *Production and Operation Management* (2010 : 290), membagi dalam beberapa tahap terhadap benda yang dapat digadaikan, sebagai berikut :

a. Barang jaminan taksiran tinggi

Barang jaminan taksiran tinggi adalah barang jaminan yang taksirannya menyimpang dari kriteria sehingga nilainya melebihi batas toleransi taksiran wajar. Suatu barang jaminan sudah dikategorikan taksiran tinggi jika nilai taksirannya mencapai 15 % lebih tinggi dari taksiran yang wajar. Penanganan barang jaminan taksiran tinggi, oleh Pandia frianto (2005 : 176) dilakukan sebagai berikut :

- 1) Pada saat ditentukan taksiran tinggi, harus dicatat pada Daftar Barang Jaminan Taksiran Tinggi (DBJTT). Pada kartu taksirannya dan kitir barang jaminan harus diberi tanda TT.
- 2) Barang jaminan taksiran tinggi yang belum dicicil, tidak boleh dilelang tetapi dilakukan sebagai barang bermasalah. Apabila sudah jelas sebagai taksiran tinggi tetapi oleh panitia lelang tetap dicatat sebagai barang jaminan yang akan dilelang. Apabila tidak terjual dan

terdapat kerugian maka seluruh kerugian menjadi tanggungan panitia lelang.

- 3) Setelah ditanda tangani baik oleh pejabat yang memeriksa maupun oleh pelaku membuat taksiran tinggi, DBTT tersebut kemudian dilaporkan ke kantor Wilayah.
 - 4) Dalam waktu 7 hari setelah menerima laporan. Pemimpin wilayah sudah memerintahkan pemeriksa atau panitia taksir ulang untuk mengecek kebenaran taksiran BJTT. Jika perlu sekaligus melakukan penyelidikan yang dituangkan dalam berita acara pemeriksaan dengan memperhatikan ketentuan, petunjuk pelaksanaan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi.
 - 5) BJTT yang telah selesai dicetak taksirannya, dibukukan sebagai aktiva yang disisihkan (AYD) dan dicetak dalam buku gerister aktiva yang disisihkan.
 - 6) Cara penjualan BJTT
 - 7) Dalam waktu 30 hari pertama, dijual pertama, dijual minuman sebesar UP + SM dibawah tanggung jawab manajer cabang.
 - 8) Dalam waktu 30 hari kedua, dijual dibawah tanggung jawab manajer cabang dengan harga minuman yang ditetapkan panitia taksir ulang.
- b. Tiga puluh hari ketiga, dijual minuman sebesar 25 % dibawah harga yang ditetapkan panitia. Bila belum habis terjual sisanya dilaporkan ke kantor pusat untuk penyelesaian lebih lanjut.
- c. Gadai fiktif

- 1) Pemberian pinjaman atas dasar transaksi gadi tanpa meyerahkan barang jaminan.
- 2) Penerimaan barang jaminan tanpa bukti kepemilikan yang sah (misalnya sepeda motor tanpa BPKB).
- 3) Barang jaminan yang tidak cocok jumlahny dengan yang tertera pada SBK dwlipat dan formulir Permintaan kredit.
- 4) Barang jaminan itu tidak layak mendat uag pinjaman.
- 5) Pemberian uang pinjaman atas transaksi gadai dengan BJ yang dilarang.

Penanganan gadai fiktif

- 1) Jika dijumpai adanya gadai fiktif, maka pemeriksa, manajer cabang atau wakil harus memeriksa secara intensif dan memperluas pemeriksaannya dengan mencocokkan keterangan SBK dwilipat dengan BJ yang ada.
- 2) Manajer cabang atau wakilnya membuat berita acara pemeriksaan (BAP) kepada pelaku, kemudian mencatat perbuatan pelaku ke dalam buku hijau (buku catatan kepegawaian). Kemudian ia membuat laporan laporan secara tertulis dengan lampiran BAP kepda Pimpinan Wilayah, dengan keputusan kantor pusat (Divisi SDM dan Divisi Usaha Inti).
- 3) Uang pinjaman yang berasal dari gadai fiktif, selambat-lambatnya satu hari kerja berikutnya sudah harus dilunasi oleh pelaku yang terlihat.

- 4) Bila pada saat melunasi ternyata tidak ada SBKnya, maka manajer Cabang membuat tanda penerimaan uang sebagai bukti pelunasan, dan uang membuat tanda penerimaan kepada kasir.
- 5) Bila waktu yang telah ditetapkan pelaku gadai fiktif tidak mempunyai uang tetapi memiliki SBK, maka pelunasan gadai fiktif dilakukan secara administrative. Pelunasan dibebankan kepada dan sebagian dari perusahaan.
- 6) Penaksir KPK yang terlihat gadai fiktif seketika itu dicabut haknya sebagai penaksir KPK. Pencabutan ini agar dimasukkan dalam laporan gadai fiktif kepada pimpinan wilayah.
- 7) Terhadap penaksir KPK yang dengan sengaja meloloskan gadai fiktif atas permintaan pegawai yang bukan penaksir KPK, maka diproses dalam BAP tetap penaksir/KPK yang bersangkutan.

d. Menumpang gadai

Penumpang gadai adalah menambah uang pinjaman pada SBK milik nasabah untuk kepentingan pribadi oknum cabang. Kriteria perbuatan menumpang gadai, sebagai berikut :

- 1) Menambah uang pinjaman pada SBK nasabah yang dipercayakan kepada oknum yang bersangkutan dengan atau tanpa sepengetahuan nasabah.
- 2) Menambah angsuran uang pinjaman seluruhnya atau sebagian atas SBK yang dipercayakan akan oleh nasabah kepada oknum yang bersangkutan (menahan tebusan).

Penanganan kasus menumpang gadai:

- 1) Apabila ada indikasi pegawai/pejabat dalam perbuatan menumpang gadai, manajer cabang wajib mengidentifikasi oknum yang terlihat dan harus melakukan konfirmasi dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Kepala pegawai/penaksir/KPK yang terlihat harus diberi teguran secara tertulis serta dilaporkan ke Pemimpin Wilayah atas kejadian itu. Pemimpin Wilayah mencatat pada SBK butuh catatan pegawai/pejabat yang bersangkutan.
- 3) Pada waktu nasabah akan melunasi pinjamannya, pembayaran uang pinjaman + sewa modal hanya sebatas yang menjadi tanggung jawabnya. Sisa pembayaran menjadi beban pelaku dan barang jaminan diserahkan kepada nasabah.

Kepada pelaku yang terlihat perbuatan menumpang gadai dikenakan hukuman berupa pembebasan sementara dari/jabatan dan dilaporkan ke kantor Wilayah dengan dilampiri BAP.

3. Benda Yang Dapat Digadaikan

Sebagaimana telah dijelaskan mengenai pengertian pegadaian, maka pada penjelasan ini akan dijelaskan mengenai benda yang dapat dijadikan jaminan pada perum pegadaian, oleh Mayes (2004 : 119) sehingga bisa mendapat fasilitas kredit pada Perum Pegadaian. Martono dalam bukunya Bank Lembaga Keuangan Lain (2003 : 175) menyatakan bahwa benda yang dapat dijadikan jaminan ada 2 (dua), yaitu :

- a. Barang-barang perhiasan, yaitu semua perhiasan yang dibuat dari emas, perhiasan perak, baik yang berhiaskan intan, mutiara, batu mutiara.
- b. Barang-barang elektronik TV, kulkas, radio, tape recorder, dan lain-lain.
- c. Kendaraan, sepeda, sepeda motor, dan mobil.
- d. Barang-barang rumah tangga, barang-barang pecah belah
- e. Mesin-mesin jahit dan mesin motor kapal.
- f. Tekstil, kain batik dan permadani
- g. Barang-barang lain yang dianggap bernilai.

Barang-barang yang akan digadaikan pada Perum Pegadaian diperhitungkan (taksir nilainya) dengan cara, sebagai berikut :

- a. Untuk barang kantong, yaitu emas dan permata dengan cara :
 - 1) Untuk emas, yaitu dengan cara
 - a) Melihat harga pasar pusat dan standar taksiran logam
 - b) Melakukan pengujian karatase dan diukur beratnya
 - c) Menaksir dan memberi uang pinjaman berdasarkan golongannya.
 - 2) Untuk permata, yaitu dengan cara :
 - 1) Melihat standar taksiran permata
 - 2) Melakukan pengetesan dengan jarum penguji, mengukur besarnya berlian dan menentukan kualitas berlian
 - 3) Menaksir dan memberi uang pinjaman berdasarkan golongannya.

b. Untuk barang gudang, yaitu barang agunan selain emas dan permata dengan cara :

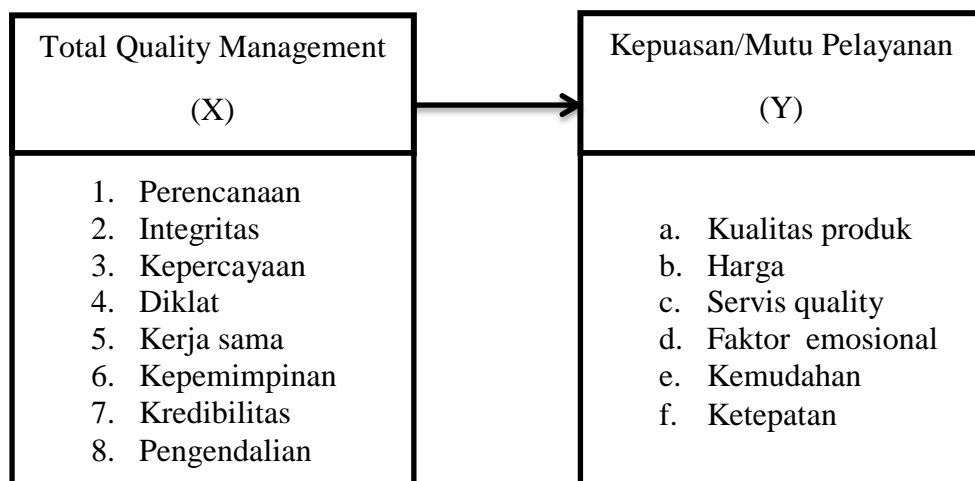
- 1) Melihat harga pasar setempat (HPS) barang tersebut.
- 2) Melakukan penaksiran dan dilanjutkan dengan perhitungan pemberian pinjaman berdasarkan golongannya.

D. Kerangka Pikir

PT. Pegadaian Cabang Soppeng sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang menyiapkan fasilitas kredit yang aktivitasnya melayani nasabah. Perusahaan merupakan Badan Usaha Milik Negara. Dengan menggunakan biaya dari negara yang nantinya hasil produk akan dipertanggung jawabkan.

Total Quality Management (TQM) adalah suatu usaha untuk bagaimana menciptakan pelayanan nasabah agar senantiasa tidak merasa bosan menunggu antrian pada suatu tempat yang telah disiapkan. PT. Pegadaian Cabang Soppeng kerangka pikir dapat digambar sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pikir PT. Pegadaian Cabang Soppeng



E. Hipotesis

Setelah memperhatikan masalah yang dihadapi perusahaan ini, maka diajukan hipotesis, sebagai berikut : "Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh positif dalam meningkatkan mutu pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng".

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis memilih Perusahaan Pegadaian Cabang Soppeng. Waktu penelitian yang dibutuhkan kurang lebih dua bulan yaitu dimulai dari bulan Februari sampai April 2017.

B. Populasi dan Sampel

Populasi ialah sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai suatu sifat yang sama. Jadi populasi adalah jumlah keseluruhan dan unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Hadi, 2015). Adapun jumlah populasi pada PT. Pegadaian Kantor Cabang Soppeng tahun 2017 adalah 100 nasabah.

Menurut Husein (2011) Sampel adalah bagian kecil dari suatu populasi. Sedangkan menurut Tiro (2013: 3) Sampel adalah jumlah anggota yang dipilih atau diambil dari suatu populasi. Sedangkan pengambilan sampel yang digunakan sehingga dapat merepresentasikan karakteristik populasi adalah menggunakan teknik *sampling jenuh* atau sensus. Jadi dalam penelitian ini semua populasi penelitian digunakan sebagai sampel penelitian. Hal ini dilakukan karena populasi relatif kecil atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Maka sampel dari penelitian ini ada 100 nasabah.

C. Jenis Data

1. Jenis Data

Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh melalui perusahaan dalam bentuk angka-angka.

2. Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer adalah penyebaran kuesioner. Model skala yang digunakan adalah Skala Likert.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

D. Tehnik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data serta keterangan yang diperlukan dalam penyusunan proposal ini, maka digunakan metode penelitian studi kasus (*Case study method*) dan pengumpulan data melalui penelitian, sebagai berikut :

1. Studi lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan jalan mengadakan kunjungan secara langsung kepada obyek penelitian yang telah ditetapkan.
2. Wawancara, yaitu tanya jawab yang dilakukan dengan pimpinan perusahaan dan beberapa staf yang langsung menangani masalah pelayanan kepada nasabah.

3. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
4. Dokumentasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen, baik dokumen tertulis gambar maupun elektronik. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain.

E. Metode Analisis

Berdasarkan hipotesis yang diajukan maka metode analisis data yang digunakan adalah:

1. Analisis deskriptif, yaitu menjelaskan peranan *total quality management* terhadap peningkatan tingkat mutu pelayanan.
2. Metode Analisis regresi sederhana.

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah mempunyai pengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan terhadap perum pegadaian cabang soppeng. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan atau mutu pelayanan

X = TQM (*Total Quality Management*)

a = Konstanta

e = error

b = Koefisien regresi

F. Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 \leq 0$ lawan $H_1 : \beta_1 > 0$ dimana:

H_0 : tidak ada pengaruh *Total Quality Management* terhadap Mutu Pelayanan

H_1 : *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap Mutu Pelayanan

G. Definisi Operasional

Dalam Penyusunan skripsi ini penulis membuat beberapa definisi operasional variabel mengenai atribut *total quality management* dan kepuasan/mutu pelayanan. Variabel yang digunakan terdiri dari dua variabel, yang pertama adalah *total quality management* sebagai variabel bebas (*Independent Variable*), sedangkan yang kedua adalah kepuasan/mutu pelayanan sebagai variabel terikat (*Dependent Variable*).

a) Adapun definisi operasional/konsep yang dikemukakan dalam *total quality management*, sebagai berikut :

1. **Perencanaan** secara garis besar diartikan sebagai proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan mengembangkann rencana aktivitas kerja organisasi. Pada dasarnya yang dimaksud perencanaan yaitu memberi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan apa (*what*), siapa (*who*), kapan (*when*), dimana (*where*),

mengapa (*why*), dan bagaimana (*how*). Jadi perencanaan yaitu fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan pemilihan dari sekumpulan kegiatan-kegiatan dan keputusan tujuan-tujuan, kebijaksanaan-kebijaksanaan serta program-program yang dilakukan. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan berjalan.

2. **Integritas (*Integrity*)**, Integritas berarti Kejujuran, Moral, Nilai, Keadilan, dan Kepatuhan terhadap Fakta dan Ketulusan. Integrity merupakan Karakteristik dari apa yang pelanggan (internal atau eksternal) harapkan dan layak diterima.
3. **Kepercayaan (*Trust*)**, Kepercayaan adalah produk dari Integritas dan perilaku Etis. Tanpa Kepercayaan, kerangka TQM tidak bisa dibangun. Kepercayaan mendorong partisipasi penuh dari semua anggota. Hal ini memungkinkan adanya Kebanggaan dan Komitmen.
4. **Diklat**, sangat penting dalam peningkatan Produktivitas dan Kinerja. Anda sebagai Supervisor bertanggung jawab dalam Implementasi TQM di wilayah kerja dan mengajarkan filosofi TQM.
5. **Kerjasama Tim**, juga merupakan elemen kunci dari TQM untuk menjadi sukses dalam bisnis. Tim akan mendapatkan solusi lebih cepat dan lebih baik untuk setiap permasalahan. Tim juga memberikan perbaikan yang lebih Permanen dalam Proses dan Operasional. Dalam tim, orang merasa lebih nyaman menceritakan masalah yang mungkin

terjadi, dan bisa mendapatkan bantuan dari orang lain untuk menemukan solusi yang tepat.

6. **Kepemimpinan (Leaderships)**, mungkin elemen paling penting dalam TQM. Kepemimpinan dalam TQM membutuhkan manajer untuk memberikan Visi yang Inspiratif, membuat arahan Strategis yang mudah dipahami dan menanamkan nilai-nilai sebagai panduan bagi bawahan. Seorang supervisor harus Paham TQM, Percaya dan menunjukkan Keyakinan dan Komitmennya melalui praktek sehari-hari. Supervisor memastikan bahwa Strategi, Filosofi, Nilai-nilai dan Tujuan mengalir turun di seluruh organisasi untuk memberikan Fokus, Kejelasan dan Arah. TQM harus diperkenalkan dan dipimpin oleh manajemen puncak. Komitmen dan Keterlibatan pribadi dari manajemen puncak diperlukan dalam menciptakan dan menyebarkan nilai kualitas yang jelas, tujuan yang konsisten dan dalam menciptakan dan menggunakan Sistem yang terdefinisi baik, Metode dan Ukuran Kinerja untuk mencapai tujuan.
7. **Kredibilitas** adalah tingkat kepercayaan sebuah perusahaan di mata klien , pelanggan, mitra bisnis, dan sumber daya keuangan . kredibilitas merupakan kombinasi dari reputasi dan profil kredit perusahaan. Jika kurang satu atau yang lain maka perusahaan dapat dicap memiliki kredibilitas yang buruk.
8. **Pengendalian** atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *Controlling* merupakan salah satu fungsi penting manajemen yang harus dilakukan oleh semua manajer untuk mencapai tujuan

organisasinya. Pengendalian dapat diartikan sebagai fungsi manajemen untuk memastikan bahwa kegiatan dalam organisasi dilakukan sesuai dengan yang direncanakan. Fungsi Pengendalian atau controlling ini juga memastikan sumber-sumber daya organisasi telah digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasinya.

b) Adapun definisi operasional/konsep yang dikemukakan dalam mutu pelayanan, sebagai berikut :

1. **Kualitas Produk** adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.
2. **Harga** adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Istilah harga digunakan untuk memberikan nilai finansial pada suatu produk barang atau jasa. pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas
3. **Service Quality (SQ)** adalah ketidaksesuaian antara harapan (E) sebuah layanan dengan kinerja (P) $SQ = P - E$. Service Quality (SQ) merupakan salah satu konsep layanan perusahaan yang bisa diandalkan untuk bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

4. **Faktor Emosional** merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu produk. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
5. **Kemudahan** artinya mudah. Dalam pegadaian kemudahan dapat diartikan mudah dalam bertransaksi, persyaratannya ringan dan mudah, prosedurnya sederhana serta pelayanannya cepat.
6. **Ketepatan** adalah sesuai dengan tujuan yang akan dicapai atau sesuai dengan perencanaan. Dalam hal ini tepat sasaran sesuai dengan harapan pihak perusahaan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

Berawal dari Bank Van Leening yang didirikan VOC pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia yang bertugas memberikan pinjaman uang tunai kepada masyarakat dengan jaminan harta bergerak. Dalam perkembangannya, sebagai bentuk usaha, Pegadaian telah mengalami perubahan seiring dengan perubahan peraturan yang berlaku :

1. Berdirinya Pegadaian milik Pemerintah yang pertama di Sukabumi, berdasarkan Staatblad 1901 No. 131 tanggal 12 Maret 1901.
2. Perubahan status menjadi Jawatan Pegadaian, berdasarkan Staatblad 1930 No. 266.
3. Perubahan menjadi Perusahaan Negara Pegadaian berdasarkan Peraturan Pemerintah RI tahun 1961 No. 178.
4. Perubahan menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 7 tanggal 11 Maret 1969.

Sejak saat itu, kegiatan Perusahaan terus berjalan dan aset atau kekayaannya bertambah. Namun seiring dengan perubahan zaman, Pegadaian dihadapkan pada tuntutan kebutuhan untuk berubah pula, dalam arti untuk lebih meningkatkan kinerjanya, tumbuh lebih besar lagi dan lebih profesional dalam memberikan layanan. Oleh karena itu untuk memberikan keleluasaan pengelolaan bagi manajemen dalam mengembangkan usahanya, Pemerintah meningkatkan status Pegadaian dari Perusahaan Jawatan (PERJAN) menjadi Perusahaan Umum

(PERUM) yang dituangkan dalam peraturan Pemerintah No. 10/1990 tanggal 10 April 1990. perubahan dari PERJAN ke PERUM ini merupakan tonggak penting dalam pengelolaan pegadaian yang memungkinkan terciptanya pertumbuhan Pegadaian yang bukan saja makin banyak cabangnya, tetapi juga makin meningkatnya kredit yang disalurkan, nasabah yang dilayani, pendapatan dan laba Perusahaan.

Tujuan Perum Pegadaian kembali dipertegas dalam Peraturan Pemerintah RI No. 103 tahun 2000. yakni, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama golongan menengah ke bawah, melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai. Juga menjadi penyedia jasa dibidang keuangan lainnya, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktek riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

1. Visi

Pada tahun 2010 menjadi perusahaan yang modern, dinamis, dan inovatif dengan usaha utama gadai.

- a. Modern “dilihat dari fisik penggunaan sarana dan prasarana sebagai perkantoran yang modern, mampu menghasilkan produk atau jasa, member solusi yang cocok bagi kebutuhan masyarakat modern”.
- b. Dinamis “Penampilan seluruh pegawai dalam kecepatan pelayanan dan kemampuan penyesuaian diri dengan perubahan yang bertumpu pada keterampilan karyawan, komunikatif, efisien, dan integritas tinggi”.
- c. Inovatif “ Kemampuan perusahaan dalam menyempurnakan produk yang sudah ada dan menciptakan produk baru yang menguntungkan serta

pernaikan sistem dan procedure, sehingga menjadi perusahaan yang solid.

Pada tahun 2012 Pegadaian menjadi “champion” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fidusia bagi masyarakat menengah kebawah.

- a. Memenangkan persaingan dan menjadi yang terbaik dibidangnya
- b. Tetap pada pelayanan kepada masyarakat menengah ke bawah
- c. Merupakan supermarket pembiayaan mikro dan kecil
- d. Berbasis gadai dan fidusia

2. Misi

Ikut membantu program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah, melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan.

3. Maksud dan Tujuan Perusahaan

- a. Turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah ke bawah melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai , dan jasa di bidang keuangan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- b. Menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktek riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

4. Sasaran Perusahaan

- a. Omset usaha inti meningkat minimal 40% per tahun

- b. Pertumbuhan laba minimal 35% per tahun
- c. Total aktifa sebesar Rp. 39 triliun
- d. Modernisasi sarana dan prasarana
- e. SDM yang kompeten, sebaran SDM yang merata
- f. Terciptanya peraturan yang dinamis, efektif sebagai landasan bagi pengembangan dan citra perusahaan.
- g. Peningkatan mutu pemeriksaan dan pengawasan fungsional
- h. Komunikasi antar unit 24 jam

B. Struktur Organisasi

Struktur adalah suatu bentuk diagram yang menunjukkan aspek-aspek penting perusahaan yang meliputi fungsi-fungsi utama dan hubungan masing-masing saluran wewenang, tanggung jawab, dan tugas mulai dari setiap pimpinan dan karyawan. Organisasi adalah suatu sistem perserikatan yang formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok yang bekerjasama dalam mencapai suatu tujuan tertentu, sedangkan organisasi hanyalah merupakan suatu wadah atau alat saja.

Struktur organisasi adalah suatu gambaran yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi, jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cab. Soppeng mempunyai tipe organisasi lini yaitu suatu bentuk yang mempunyai satu komando atau pimpinan

yang memerintah dari atas sampai ke bawah. Dari masing – masing tipe organisasi mempunyai kebaikan dan keburukan.

Sebagai kebaikan dari sistem organisasi lini ialah :

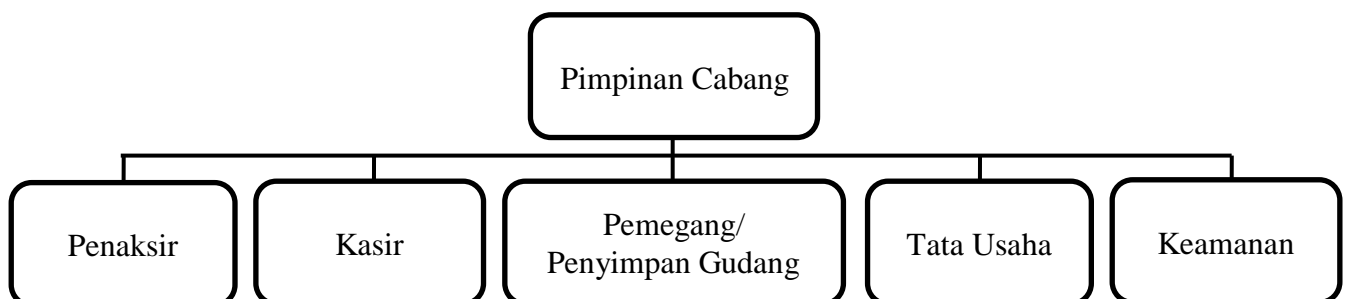
1. Struktur sangat sederhana.
2. Dengan tegas bisa diketahui apa tugasnya dan pada siapa seseorang itu bertanggung jawab.
3. Tata tertib atau disiplin kerja bisa dipelihara.

Kelemahan – kelemahannya ialah :

1. Timbulnya Birokrasi, yaitu lambannya jalan pekerjaan dan tanggung jawab karena banyaknya tangga – tangga organisasi yang harus dilewati.
2. Untuk organisasi ini dibutuhkan pimpinan yang cakap dan serba tahu.
3. Tidak ada kerja sama antara bagian – bagian yang sederajat dalam organisasi tersebut.
4. Kurang adanya spesialisasi.

Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Soppeng dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
PT. Pegadaian Cabang Soppeng



C. Job Description

Pada PT. Pegadaian terdapat Department yang dibantu oleh beberapa anggota yaitu sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang

Tugas pokoknya adalah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi dan keuangan kantor cabang serta Unit pelayanan cabang (UPC), sedangkan fungsinya adalah sebagai berikut :

- a. Pimpinan Cabang
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor cabang dan UPC berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- c. Mengevaluasi kegiatan perusahaan.
- d. Merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan kebutuhan dan penggunaan sarana dan prasarana kantor cabang.

2. Penaksir

Penaksir merupakan ujung tombak bagi kemajuan Perum Pegadaian. Tugas pokok dan fungsinya adalah melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang menentukan dan menetapkan uang kredit gadai.

- a. Melaksanakkan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dan nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan dilelang.

- b. Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan guna keamanan.

Penaksir tidak hanya menjalankan tugas – tugas pokok dan tambahan saja tetapi penaksir mempunyai peranan penting dalam memenangkan persaingan :

- a. Penaksir memberikan kontribusi terbesar terhadap pencapaian customer value.
- b. Penaksir merupakan wakil perusahaan di front office yang langsung berhadapan dengan nasabah, sikap penaksir dalam melayani pelanggan merupakan cerminan dari Perum Pegadaian. Nilai sebuah senyuman sangat berarti bagi pelanggan.
- c. Penaksir merupakan agen – agen pemasar Perum Pegadaian pelanggan yang puas akan membawa 100 pelanggan baru kepada kita, pelanggan yang kecewa akan mencegah 100 pelanggan baru kepada kita.

Penaksir pada Perum Pegadaian di bagi menjadi 2 yaitu penaksir emas dan penaksir barang elektronik.

3. Kasir

Tugas pokok dan fungsinya adalah mengurus penerimaan dan pembayaran semua transaksi yang terjadi di Kantor Cabang.

4. Pemegang atau Penyimpan Gudang

Tugas pokok dan fungsinya adalah bertanggung jawab penuh atas barang-barang yang ada di gudang. Pemegang gudang terdapat 2 yaitu gudang emas dan gudang barang-barang elektronik.

5. Tata Usaha

Tugas pokok dan fungsinya adalah membuat laporan dan mengentry data gadaian.

6. Keamanan

Tugas dan fungsinya adalah menjaga ketertiban dan keamanan di perusahaan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Penelitian di lapangan dilakukan dengan cara membagikan angket yang telah disediakan oleh peneliti langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Angket disebarakan kepada para nasabah yang ada di PT. Pegadaian Cabang Soppeng. Dalam penelitian ini diambil sebanyak 100 nasabah sebagai sampel penelitian.

Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan dengan deskripsi karakteristik responden adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, karakteristik responden dikelompokkan menurut umur dan jenis kelamin. Oleh karena itu uraian mengenai karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat melalui tabel 5.1 berikut:

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Tanggapan Responden	
	F	%
21-30 tahun	31	31
31-40 tahun	48	48
41-50 tahun	11	11
>50 tahun	10	10
Jumlah	100	100

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2017

Berdasarkan hasil olah data mengenai karakteristik responden berdasarkan umur, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berumur 31-40 tahun yakni 48,0%. Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata nasabah PT. Pegadaian Cabang Soppeng berumur 31-40 tahun.

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat melalui tabel 5.2 berikut:

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tanggapan Responden	
	F	%
Perempuan	64	64,0
Laki-laki	36	36,0
Jumlah	100	100,0

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2017

Berdasarkan hasil olah data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 64,0%. Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata nasabah PT. Pegadaian Cabang Soppeng berjenis kelamin perempuan.

B. Deskripsi Data Atas Variabel Penelitian

1. Variabel *Total Quality Management* (X)

Variabel *Total Quality Management* diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari 24 item pertanyaan dengan indikator perencanaan, integritas, kepercayaan, diklat, kerjasama, kepemimpinan, kredibilitas dan pengendalian. Berdasarkan hasil olah data penjabaran responden atas item yang digunakan untuk mengukur variabel *Total Quality Management*, dapat ditunjukkan pada tabel 5.3 dan tabel 5.4 berikut ini:

Tabel 5.3 Distribusi Variabel *Total Quality Management*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Perencanaan				
1	Merencanakan segala sesuatu kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan demi mencapai tujuan.	70	24	6	-
2	Pelaksanakan kegiatan operasional perusahaan menyusun program kerja yang terinci	61	25	14	-
3	Penyusun program kerja menjadikan kegiatan kerja perusahaan lebih terarah	55	39	6	-
	Integritas				
4	Taat pada peraturan-peraturan baik diawasi maupun tidak diawasi.	42	38	20	-
5	Tiap bidang melaporkan hasil kerjanya kepada pimpinan sesuai dengan waktu yang ditetapkan	41	52	7	-
6	Kesadaran karyawan perusahaan dalam hal kehadiran	25	35	40	-
	Kepercayaan				
7	Percaya terhadap hasil kerja karyawan lain.	48	45	7	-
8	Kepribadian karyawan dalam proses pelaksanaan tugas	57	32	11	-
9	Karyawan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan	55	38	7	-
	Diklat				
10	Tingkat prestasi kerja meningkat setelah mengikuti pelatihan	38	31	31	-
11	Keahlian personal sesuai dengan pekerjaan masing-masing	56	39	5	-
12	Peningkatan loyalitas dan komitmen karyawan terhadap pekerjaan setelah mengikuti pelatihan	45	36	19	-
	Kerjasama				
13	Kerjasama tim dalam organisasi sangat penting dalam menyelesaikan permasalahan.	48	42	10	-
14	Mengadakan pertemuan kelompok untuk menyelesaikan permasalahan	31	32	37	-
15	Kesediaan para karyawan perusahaan untuk bekerja sama dalam pelaksanaan pekerjaan	43	49	8	-
	Kepemimpinan				
16	Mampu menginspirasi karyawan yang lain dan membuat arah strategi yang dapat dipahami oleh semua komponen.	39	41	20	-
17	Pimpinan memberikan batas waktu yang harus dipenuhi oleh karyawan pada saat melakukan pelaksanaan tugas dan pelaporan kegiatan	66	28	8	-
18	Pekerjaan karyawan selalu dipantau oleh pimpinan agar menghasilkan pekerjaan bermutu.	47	31	22	-

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Kredibilitas				
19	Kepercayaan dari perusahaan lain untuk melakukan kerjasama meningkat	51	41	8	-
20	Kepercayaan masyarakat kepada perusahaan meningkat	40	41	19	-
21	Banyak pihak yang ingin melakukan kerjasama	29	64	7	-
	Pengendalian				
22	Mengontrol segala kegiatan yang dilakukan pegawai atau karyawan demi tercapainya tujuan.	14	40	46	-
23	Pimpinan memberi arahan yang jelas kepada karyawan dalam melaksanakan tugas.	47	44	9	-
24	Pimpinan mendorong bawahan untuk menjadi ahli dibidang masing-masing	59	34	7	-

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2017

Berdasarkan tabel 5.3 diatas dapat dijelaskan bahwa deskripsi variabel *Total Quality Management* dari masing-masing indikator terdapat 3 pernyataan. Untuk item pernyataan tentang perencanaan, integritas, kepercayaan, diklat, kerjasama, kepemimpinan, kredibilitas, dan pengendalian menunjukkan bahwa dari 100 responden didapatkan paling banyak yang menjawab sangat setuju (SS) ada pada indikator perencanaan yaitu 70 responden. Sedangkan paling sedikit ada pada indikator pengendalian yaitu 14 responden. Untuk jawaban setuju diperoleh paling banyak yang menjawab setuju (S) terdapat pada indikator kredibilitas yaitu 64 responden sedangkan paling sedikit terdapat pada indikator perencanaan yaitu 24 responden. Pada jawaban tidak setuju diperoleh paling banyak yang menjawab tidak setuju (TS) terdapat pada indikator pengendalian yaitu 46 responden sedangkan paling sedikit ada pada indikator diklat yaitu 5 responden. Pada jawaban sangat tidak setuju (STS) semua indikator tidak terdapat satupun responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Tabel 5.4 Persentase Distribusi Variabel *Total Quality Management*

Indikator	Alternatif Jawaban Responden								Jumlah		Mean item
	STS		TS		S		SS		F	%	
	f	%	F	%	F	%	f	%			
Perencanaan	0	0	37	12,33	89	29,67	174	58,00	300	100	3,46
Integritas	0	0	67	22,33	125	41,67	108	36,00	300	100	3,14
Kepercayaan	0	0	25	8,33	115	38,33	160	53,33	300	100	3,45
Diklat	0	0	55	18,33	106	35,33	139	46,33	300	100	3,28
Kerjasama	0	0	55	18,33	123	41,00	122	40,67	300	100	3,22
Kepemimpinan	0	0	48	16,00	100	33,33	152	50,67	300	100	3,35
Kredibilitas	0	0	34	11,33	146	48,67	120	40,00	300	100	3,29
Pengendalian	0	0	62	20,67	118	39,33	120	40,00	300	100	3,19

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2017

Berdasarkan tabel 5.4 diatas dapat dijelaskan bahwa deskripsi variabel *Total Quality Management* dari masing-masing indikator terdapat 3 pernyataan. Untuk item pernyataan tentang perencanaan menunjukkan bahwa dari 100 responden didapatkan 0 (0 %) jawaban sangat tidak setuju, jawaban tidak setuju sebanyak 37 (12,33%), jawaban setuju sebanyak 89 (29,67%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 174 (58,00 %). Nilai rata untuk item pernyataan perencanaan adalah 3,46. Hal ini menggambarkan bahwa perencanaan yang baik dalam sebuah perusahaan akan membuat perusahaan menjadi meningkat.

Indikator kedua yang diukur adalah integritas karyawan menunjukkan bahwa jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 67 (22,33%), jawaban setuju sebanyak 125 (41,67%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 108 (36,00%). Nilai rata-rata untuk item pernyataan integritas adalah 3,14. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar karyawan taat pada peraturan-peraturan baik diawasi maupun tidak diawasi.

Indikator ketiga yang diukur adalah kepercayaan antar karyawan menunjukkan bahwa jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 25 (8,33%), jawaban setuju sebanyak 115 (38,33%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 160 (53,33%). Nilai rata-rata untuk item pernyataan kepercayaan adalah 3,45. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar karyawan percaya terhadap hasil kerja karyawan lain.

Indikator keempat yang diukur adalah diklat menunjukkan bahwa jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 55 (18,33%), jawaban setuju sebanyak 106 (35,33%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 139 (46,33%). Nilai rata-rata untuk item pernyataan diklat adalah 3,28. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar karyawan mengatakan keahlian personal harus sesuai dengan pekerjaan masing-masing.

Indikator kelima yang diukur adalah kerjasama antar karyawan menunjukkan bahwa jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 55 (18,33%), jawaban setuju sebanyak 123 (41,00%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 122 (40,67%). Nilai rata-rata untuk item pernyataan kerjasama adalah 3,22. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar karyawan mengatakan kerjasama tim dalam organisasi sangat penting dalam menyelesaikan permasalahan.

Indikator keenam yang diukur adalah kepemimpinan menunjukkan bahwa jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 48 (16,00%), jawaban setuju sebanyak 100 (33,33%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 152 (50,67%). Nilai rata-rata untuk item pernyataan

kepemimpinan adalah 3,35. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar karyawan tidak membutuhkan kepemimpinan oleh karyawan lain sehingga karyawan kurang mampu menginspirasi karyawan yang lain dan membuat arah strategi yang dapat dipahami oleh semua komponen.

Indikator ketujuh yang diukur adalah kredibilitas menunjukkan bahwa jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 34 (11,33%), jawab setuju sebanyak 146 (48,6%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 120 (40,00%). Nilai rata-rata untuk item pernyataan akredibilitas adalah 3,29. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar karyawan sangat setuju untuk pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi.

Indikator kedelapan yang diukur adalah pengendalian menunjukkan bahwa jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 62 (20,67%), jawaban setuju sebanyak 118 (39,33%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 120 (40,00%). Nilai rata-rata untuk item pernyataan kepemimpinan adalah 3,19. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar karyawan menjalin hubungan komunikasi yang baik antar karyawan.

Dari data diatas nilai rata-rata jawaban yang terendah adalah 3,14 dengan indikator integritas, hal ini disebabkan karena masih ada beberapa karyawan yang belum bisa menaati peraturan yang diterapkan oleh perusahaan apabila tidak diawasi oleh pimpinan perusahaan. Dalam penelitian ini rata-rata jawaban tertinggi adalah 3,46 dengan indikator perencanaan, hal ini disebabkan karena perencanaan yang baik akan menjadikan perusahaan

memiliki tujuan yang jelas dan dapat mencapai visi dan misi perusahaan dengan baik.

2. Variabel Mutu Pelayanan (Y)

Variabel mutu pelayanan diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari 6 item pernyataan dengan indikator kualitas produk, harga, *service quality*, faktor emosional, kemudahan dan ketepatan. Berdasarkan hasil olah data penjabaran responden atas item yang digunakan untuk mengukur variabel mutu pelayanan, dapat ditunjukkan pada tabel 5.5 dan tabel 5.6 berikut ini:

Tabel 5.5 Distribusi Variabel Mutu Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Kualitas Produk				
1	Kualitas produk sangat penting untuk perusahaan.	35	50	15	-
2	Keamanan barang konsumen terjamin	48	34	18	-
3	Barang tidak lecet sesuai sebelum digadaikan	54	38	8	-
	Harga				
4	Harga yang diberikan perusahaan sesuai dengan kualitas produk.	51	39	10	-
5	Biaya administrasi terjangkau	62	29	9	-
6	Memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila barang tidak sesuai	39	45	16	-
	Service Quality				
7	Cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.	42	39	19	-
8	Prosedur layanan tidak berbelit-belit	49	41	10	-
9	Kesungguhan dalam memberikan layanan	47	44	9	-
	Faktor Emosional				
10	Memberikan rasa senang dalam diri konsumen.	63	31	6	-
11	Konsumen merasa aman menitipkan barangnya pada perusahaan	34	51	15	-
12	Keamanan dan kenyamanan konsumen selama pelayanan selalu terjaga dengan baik	40	44	16	-

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Kemudahan				
13	Lebih mudah mendapatkan jasa di perusahaan yang di tempati.	52	41	7	-
14	Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat	45	46	9	-
15	Waktu pengurusan pendaftaran dan administrasi selalu memperhatikan kecepatan pelayanan dan dilakukan dengan baik	60	37	3	-
	Ketepatan				
16	Ketepatan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan untuk tujuan bersama dan kenyamanan konsumen	33	50	17	-
17	Konsistensi kualitas layanan yang diberikan.	40	46	14	-
18	Tepat waktu dalam pengambilan barang konsumen	48	46	6	-

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2017

Berdasarkan tabel 5.5 diatas dapat dijelaskan bahwa deskripsi variabel mutu pelayanan dari masing-masing item pernyataan. Untuk item pernyataan tentang kualitas produk, harga, service quality, faktor emosional, kemudahan, dan ketepatan menunjukkan bahwa dari 100 responden didapatkan paling banyak yang menjawab sangat setuju (SS) ada pada indikator emosional yaitu 63 responden. Sedangkan paling sedikit ada pada indikator ketepatan yaitu 33 responden.

Untuk jawaban setuju diperoleh paling banyak yang menjawab setuju (S) terdapat pada indikator faktor emosional yaitu 51 responden sedangkan paling sedikit terdapat pada indikator harga yaitu 29 responden.

Pada jawaban tidak setuju diperoleh paling banyak yang menjawab tidak setuju (TS) terdapat pada indikator service quality yaitu 19 responden sedangkan paling sedikit ada pada indikator kemudahan yaitu 3 responden.

Pada jawaban sangat tidak setuju (STS) semua indikator tidak terdapat satupun responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Tabel 5.6 Persentase Distribusi Variabel Mutu Pelayanan

Indikator	Alternatif Jawaban Responden								Jumlah		Mean item
	STS		TS		S		SS				
	F	%	f	%	F	%	f	%	F	%	
Kualitas Produk	0	0	41	13,67	122	40,67	137	45,67	300	100,0	3,32
Harga	0	0	35	11,67	113	37,67	152	50,67	300	100,0	3,39
Service Quality	0	0	38	12,67	124	41,33	138	46,00	300	100,0	3,33
Faktor Emosional	0	0	37	12,33	126	42,00	137	45,67	300	100,0	3,33
Kemudahan	0	0	19	6,33	124	41,33	157	52,33	300	100,0	3,46
Ketepatan	0	0	37	12,33	142	47,33	121	40,33	300	100,0	3,28

Sumber : Data diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel 5.6 diatas dapat dijelaskan bahwa deskripsi variabel mutu pelayanan dari masing-masing item pernyataan. Untuk item pernyataan tentang kualitas produk menunjukkan bahwa dari 100 responden didapatkan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 41 (13,67%), jawaban setuju sebanyak 122 (40,67%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 137 (45,67%). Nilai rata untuk item pernyataan kualitas produk adalah 3,32. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar karyawan mengatakan kualitas produk sangat penting untuk perusahaan karena menjadi prioritas pertama dalam mengukur harga barang.

Indikator kedua yang diukur adalah harga menunjukkan bahwa jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 35 (11,67%), jawaban setuju sebanyak 113 (37,67%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 152 (50,67%). Nilai rata-rata untuk item pernyataan harga adalah

3,39. Hal ini menggambarkan bahwa pemberian harga yang diberikan perusahaan sesuai dengan kualitas produk.

Indikator ketiga yang diukur adalah *service quality* menunjukkan bahwa jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 38 (12,67%), jawaban setuju sebanyak 124 (41,33%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 138 (46,00%). Nilai rata-rata untuk item pernyataan *service quality* adalah 3,33. Hal ini menggambarkan bahwa cepat tanggap seorang karyawan penting dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Indikator keempat yang diukur adalah faktor emosional menunjukkan bahwa jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 37 (12,33%), jawaban setuju sebanyak 126 (42,00%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 137 (45,67%). Nilai rata-rata untuk item pernyataan faktor emosional adalah 3,33. Hal ini menggambarkan bahwa karyawan harus memberikan rasa senang kepada konsumen yang menerima jasa.

Indikator kelima yang diukur adalah kemudahan menunjukkan bahwa jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 19 (6,33%), jawaban setuju sebanyak 124 (41,33%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 157 (52,33%). Nilai rata-rata untuk item pernyataan faktor emosional adalah 3,46. Hal ini menggambarkan bahwa karyawan memberikan kemudahan untuk mendapatkan jasa di perusahaan yang tempati.

Indikator keenam yang diukur adalah ketepatan menunjukkan bahwa jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 (0,0%), jawaban tidak setuju sebanyak 37 (12,33%), jawaban setuju sebanyak 142 (47,33%), dan jawaban

sangat setuju sebanyak 121 (40,33%). Nilai rata-rata untuk item pernyataan ketepatan adalah 3,28. Hal ini menggambarkan bahwa karyawan memberikan pelayanan yang tepat untuk mendapatkan jasa di perusahaan yang tempati.

C. Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas Data

1) Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas bertujuan mengkaji kesahihan alat ukur atau soal dalam menilai apa yang seharusnya diukur atau mengkaji ketepatan instrumen sebagai alat ukur.

Dari data yang dilampirkan output nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai *r* tabel. Nilai *r* tabel dengan signifikan 0,05 dengan $N = 100$ maka diperoleh *r* tabel 0,1654. Dan Instrumen dikatakan valid apabila nilai *r* tabel < *r* hitung

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Variabel Total Quality Management

	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pernyataan 1	,531	,733	Valid
Pernyataan 2	,259	,749	Valid
Pernyataan 3	,285	,747	Valid
Pernyataan 4	,326	,744	Valid
Pernyataan 5	,275	,747	Valid
Pernyataan 6	,194	,761	Valid
Pernyataan 7	,243	,749	Valid
Pernyataan 8	,236	,750	Valid
Pernyataan 9	,343	,743	Valid
Pernyataan 10	,196	,754	Valid
Pernyataan 11	,375	,742	Valid
Pernyataan 12	,345	,742	Valid
Pernyataan 13	,424	,738	Valid
Pernyataan 14	,323	,744	Valid
Pernyataan 15	,314	,745	Valid
Pernyataan 16	,230	,750	Valid
Pernyataan 17	,514	,734	Valid
Pernyataan 18	,269	,748	Valid
Pernyataan 19	,371	,741	Valid
Pernyataan 20	,305	,745	Valid
Pernyataan 21	,188	,752	Valid
Pernyataan 22	,168	,761	Valid
Pernyataan 23	,269	,748	Valid
Pernyataan 24	,412	,739	Valid

Dari uji validitas pada tabel 5.5 di atas menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada variabel *Total Quality Management* adalah valid.

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan

	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pernyataan 1	,420	,893	Valid
Pernyataan 2	,503	,890	Valid
Pernyataan 3	,469	,891	Valid
Pernyataan 4	,505	,890	Valid
Pernyataan 5	,663	,885	Valid
Pernyataan 6	,470	,891	Valid
Pernyataan 7	,606	,887	Valid
Pernyataan 8	,654	,885	Valid
Pernyataan 9	,612	,887	Valid
Pernyataan 10	,646	,886	Valid
Pernyataan 11	,465	,891	Valid
Pernyataan 12	,533	,889	Valid
Pernyataan 13	,512	,890	Valid
Pernyataan 14	,655	,885	Valid
Pernyataan 15	,555	,889	Valid
Pernyataan 16	,496	,890	Valid
Pernyataan 17	,394	,894	Valid
Pernyataan 18	,517	,890	Valid

Dari uji validitas pada tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada variabel Mutu Pelayanan adalah valid.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu tingkatan yang mengukur konsistensi hasil jika dilakukan pengukuran berulang pada suatu karakteristik. Pengujian reliabilitas dapat dihitung dengan menggunakan formula Cronbach's Alpha yang di uji menggunakan SPSS 18.

Koefisien keandalan dianalisis dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* atau Koefisien Alfa. Semakin tinggi koefisien keandalan berarti semakin tinggi keandalan suatu instrumen. Besar koefisien keandalan berkisar antara 0 sampai 1,00. Bila koefisien reliabilitas semakin tinggi mendekati angka 1,00 maka hal ini berarti pengukuran semakin reliabel. Sehingga instrument dikatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbachs $> 0,6$.

Tabel 5.9 Uji Reliabilitas Variabel *Total Quality Management*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,754	,766	24

Tabel 5.10 Uji Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,895	,896	18

Berdasarkan tabel 5.9 dan tabel 5.10 menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management* dengan Cronbach's Alpha 0,754 dan variabel Mutu Pelayanan dengan Cronbach's Alpha 0,895. Dengan demikian kedua variabel penelitian reliabel.

D. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis menggunakan regresi linier sederhana, ada beberapa uji asumsi klasik yang harus dipenuhi agar kesimpulan dari regresi tersebut tidak bias, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji Autokorelasi, uji heteroskodesitas dan uji linieritas.

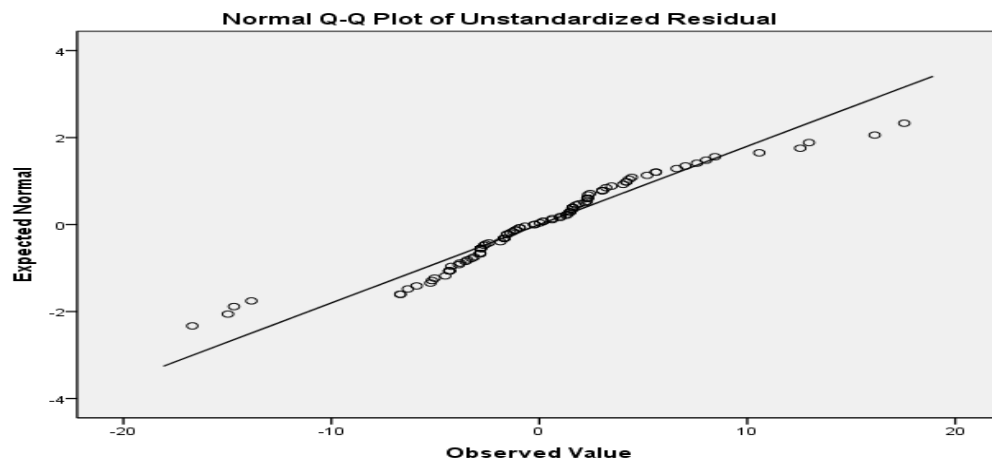
1) Uji Normalitas

Tabel 5.11 Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	,100	100	,106	,942	100	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai $p=0,106 > 0,05 (\alpha)$. Hal ini berarti data yang diperoleh dari sampel penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal.



2) Uji Linieritas

Tabel 5.12 ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Mutu_	Between (Combined)	3027,494	24	126,146	4,503	,000
Pelayanan	Groups Linearity	2079,294	1	2079,29	74,216	,000
* TQM	Deviation from Linearity	948,200	23	41,226	1,471	,108
	Within Groups	2101,256	75	28,017		
	Total	5128,750	99			

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai $p=0,108 > 0,05$ (α). Hal ini berarti ada hubungan linear antara *Total Quality Management* dengan Mutu Pelayanan. Karena uji linearitas terpenuhi maka dalam analisis digunakan regresi sederhana.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial diperlukan uji hipotesis atau uji parsial (uji t). Dalam pengujian hipotesis peneliti menggunakan alat bantu SPSS for windows versi 18.00 dengan ketentuan jika H_0 ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau probabilitas nilai $t > 0,05$. Sebaliknya jika H_0 diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas nilai $t < 0,05$.

Berdasarkan hasil olah data diketahui t_{tabel} dalam penelitian ini derajat kebebasan $df = 100 - 1 - 1$ dengan signifikan 5% adalah 0,05. Sedangkan t_{hitung} adalah sebagai berikut:

Tabel 5.13 Distribusi Variabel Mutu Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,160	6,896		,603	,548
TQM	,710	,087	,637	8,174	,000

a. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada tabel diatas diperoleh koefisien untuk variabel bebas $X = 0,710$ dan konstanta sebesar 4,160 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh :

$$Y = 4,160 + 0,710X$$

Dimana:

Y = Variabel mutu pelayanan

X = Variabel TQM (*Total Quality Management*)

a = Nilai Konstanta (Y) sebesar 4,160

b = Koefisien regresi X (*Total Quality Management*)

Dari perhitungan regresi linear sederhana didapat nilai coefficients (b) = 0,710. Hal ini berarti *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan.

Nilai signifikansi diperoleh lebih kecil (<) dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga H_1 diterima yaitu *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap Mutu Pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng.

Tabel 5.14 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,637 ^a	0,405	0,399	5,578

Tabel 5.6 menunjukkan nilai R square 0,405 yang memberikan informasi bahwa model mempunyai daya ramal 40,5% variasi Y (Mutu Pelayanan) dapat dijelaskan oleh model. Nilai R kuadrat terkoreksi 0,399 yang menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) dapat menjelaskan sekitar 39,9% variasi Y (Mutu Pelayanan).

E. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden PT. Pegadaian Cabang Soppeng mempunyai *Total Quality Management* yang tinggi. Hal ini dibuktikan oleh karyawan disiplin dalam menjalankan hal-hal yang dianggap baik oleh perusahaan dan menghindarkan diri dari tindakan-tindakan yang dianggap buruk, taat pada peraturan-peraturan baik diawasi maupun tidak diawasi, percaya terhadap hasil kerja karyawan lain, keahlian personal harus sesuai dengan pekerjaan masing-masing, kerjasama tim dalam organisasi sangat

penting dalam menyelesaikan permasalahan, sangat setuju untuk pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi dan menjalin hubungan komunikasi yang baik antar karyawan. Tinggi *total quality management* ini ditunjukkan dari sikap positif karyawan terhadap PT. Pegadaian Cabang Soppeng. Para karyawan merasa *total quality management* sangat diperlukan dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai t_{hitung} adalah 8,174 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,98397. Hal ini membuktikan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} . Dengan demikian H_1 diterima. Interpretasi menunjukkan bahwa penerapan *total quality management* berpengaruh dalam hal meningkatkan mutu pelayanan terhadap kinerja perusahaan pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng.

Total Quality Management merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produksi, jasa, tenaga kerja, proses. Menurut Nasution (2010), *Total Quality Management* merupakan suatu sistem manajemen yang difokuskan pada seluruh orang atau tenaga kerja, mempunyai bagian untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan dengan memberikan kualitas yang sesuai dengan standar perusahaan, dengan biaya pencapaian nilai lebih rendah dari nilai suatu produk atau jasa. Dalam konsep ini diperlukan suatu komitmen dari setiap anggota dalam organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian *Total Quality Management* berpengaruh positif dalam meningkatkan mutu pelayanan pada nasabah. Karena dengan adanya *Total*

Quality Management yang tinggi akan memperbaiki kinerja dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari hasil analisis yaitu sebagai berikut :

1. Analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai t_{hitung} adalah 8,174 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,98397. Hal ini membuktikan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} . Dengan demikian H_1 diterima.
2. Interpretasi menunjukkan bahwa Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh positif dalam hal meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng.
3. Karena dengan adanya *Total Quality Management* yang tinggi akan memperbaiki kinerja dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka adapun saran yang dapat diberikan sehubungan dengan kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Soppeng untuk meningkatkan *Total Quality Manajemen* demi meningkatkan mutu pelayanan.
2. Diharapkan pula karyawan agar meningkatkan integritas kesadaran karyawan dalam hal kehadirannya demi meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik pula.

3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menambah komponen dalam penelitian selanjutnya seperti gaya kepemimpinan terhadap mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrine, Harold T, 2004, *Pengantar Manajemen*, Second Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh, Jakarta.
- Frianto, Pandia, 2005, *Lembaga Keuangan*, Edisi Kedua, Cetakan Kedelapan, Penerbit FE, UGM, Yogyakarta.
- Hadi, S. 2015. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harding, H.A, 2009, *Production Management*, Second Edition, London, McDonald and Evans Limited.
- Husnan Suad, *Manajemen Keuangan: Teori dan Penerapan Buku 1*, Edisi 4, BPFE Yogyakarta, 2008.
- James, A.F, 2005, *Manajemen Personalia*, Yayasan Agro Ekonomika, Yogyakarta.
- Marting Kenneth, 2007, *Produk Manajemen Mutu*, New York, John McGraw-Hill Book Company.
- Martono, 2003, *Bank Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Kelima, Cetakan Ketiga, Arisco, Yogyakarta.
- Mayes H. Robert, 2004, *Manajemen Produksi*, BPFE, UGM, Yogyakarta.
- Mubyarto, 2008, *Pengantar Manajemen*, Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Nasution, M. N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Poerwadarminta, 2006, *Tata Laksana Kantor (Manajemen Per Kantoran)*, Mandar Maju, Bandung.
- Rahman, Abdul, 2006, *Manajemen Per Kantoran Modern*, Cetakan ke-1 Binarupa Aksara, Jakarta.
- Richard, 2010, *Cost Accounting*, Fourth Edition, Private-Hall New York.
- Tiro, M. A. 2013. *Analisis Korelasi dan Regresi*. Makassar: Andira Publisher
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, H. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Yunus, M, 2005, *Administrasi Modern*, Cetakan ke-1 , CV. Titik Terang, Jakarta.

KUESIONER PENELITIAN

Jawablah dengan benar dan jujur dengan memberi tanda (√) pada pilihan yang anda anggap tepat.

A. Karakteristik Responden

No. Responden :

Inisial :

Umur :

Jenis Kelamin :

B. Total Quality Manajemen (TQM)

Keterangan :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Perencanaan				
1	Merencanakan segala sesuatu kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan demi mencapai tujuan.	70	24	6	-
2	Pelaksanakan kegiatan operasional perusahaan menyusun program kerja yang terinci	61	25	14	-
3	Penyusun program kerja menjadikan kegiatan kerja perusahaan lebih terarah	55	39	6	-
	Integritas				
4	Taat pada peraturan-peraturan baik diawasi maupun tidak diawasi.	42	38	20	-
5	Tiap bidang melaporkan hasil kerjanya kepada pimpinan sesuai dengan waktu yang ditetapkan	41	52	7	-
6	Kesadaran karyawan perusahaan dalam hal kehadiran	25	35	40	-
	Kepercayaan				
7	Percaya terhadap hasil kerja karyawan lain.	48	45	7	-
8	Kepribadian karyawan dalam proses pelaksanaan tugas	57	32	11	-
9	Karyawan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan	55	38	7	-

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Diklat				
10	Tingkat prestasi kerja meningkat setelah mengikuti pelatihan	38	31	31	-
11	Keahlian personal sesuai dengan pekerjaan masing-masing	56	39	5	-
12	Peningkatan loyalitas dan komitmen karyawan terhadap pekerjaan setelah mengikuti pelatihan	45	36	19	-
	Kerjasama				
13	Kerjasama tim dalam organisasi sangat penting dalam menyelesaikan permasalahan.	48	42	10	-
14	Mengadakan pertemuan kelompok untuk menyelesaikan permasalahan	31	32	37	-
15	Kesediaan para karyawan perusahaan untuk bekerja sama dalam pelaksanaan pekerjaan	43	49	8	-
	Kepemimpinan				
16	Mampu menginspirasi karyawan yang lain dan membuat arah strategi yang dapat dipahami oleh semua komponen.	39	41	20	-
17	Pimpinan memberikan batas waktu yang harus dipenuhi oleh karyawan pada saat melakukan pelaksanaan tugas dan pelaporan kegiatan	66	28	8	-
18	Pekerjaan karyawan selalu dipantau oleh pimpinan agar menghasilkan pekerjaan bermutu.	47	31	22	-
	Kredibilitas				
19	Kepercayaan dari perusahaan lain untuk melakukan kerjasama meningkat	51	41	8	-
20	Kepercayaan masyarakat kepada perusahaan meningkat	40	41	19	-
21	Banyak pihak yang ingin melakukan kerjasama	29	64	7	-
	Pengendalian				
22	Mengontrol segala kegiatan yang dilakukan pegawai atau karyawan demi tercapainya tujuan.	14	40	46	-
23	Pimpinan memberi arahan yang jelas kepada karyawan dalam melaksanakan tugas.	47	44	9	-
24	Pimpinan mendorong bawahan untuk menjadi ahli dibidang masing-masing	59	34	7	-

C. Mutu Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Kualitas Produk				
1	Kualitas produk sangat penting untuk perusahaan.	35	50	15	-
2	Keamanan barang konsumen terjamin	48	34	18	-
3	Barang tidak lecet sesuai sebelum digadaikan	54	38	8	-
	Harga				
4	Harga yang diberikan perusahaan sesuai dengan kualitas produk.	51	39	10	-
5	Biaya administrasi terjangkau	62	29	9	-
6	Memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila barang tidak sesuai	39	45	16	-
	Service Quality				
7	Cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.	42	39	19	-
8	Prosedur layanan tidak berbelit-belit	49	41	10	-
9	Kesungguhan dalam memberikan layanan	47	44	9	-
	Faktor Emosional				
10	Memberikan rasa senang dalam diri konsumen.	63	31	6	-
11	Konsumen merasa aman menitipkan barangnya pada perusahaan	34	51	15	-
12	Keamanan dan kenyamanan konsumen selama pelayanan selalu terjaga dengan baik	40	44	16	-
	Kemudahan				
13	Lebih mudah mendapatkan jasa di perusahaan yang di tempat.	52	41	7	-
14	Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat	45	46	9	-
15	Waktu pengurusan pendaftaran dan administrasi selalu memperhatikan kecepatan pelayanan dan dilakukan dengan baik	60	37	3	-
	Ketepatan				
16	Ketepatan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan untuk tujuan bersama dan kenyamanan konsumen	33	50	17	-
17	Konsistensi kualitas layanan yang diberikan.	40	46	14	-
18	Tepat waktu dalam pengambilan barang konsumen	48	46	6	-

Regression

[DataSet1] D:\SKRIPSI NIAR\data penelitian Niar.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TQM ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,637 ^a	,405	,399	5,578

a. Predictors: (Constant), TQM

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2079,294	1	2079,294	66,822	,000 ^a
	Residual	3049,456	98	31,117		
	Total	5128,750	99			

a. Predictors: (Constant), TQM

b. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,160	6,896		,603	,548
	TQM	,710	,087	,637	8,174	,000

a. Dependent Variable: Mutu_Pelayanan

Validity & Reliability

Total Quality Management

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,754	,766	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	75,48	37,424	,531	.	,733
VAR00002	75,86	38,324	,259	.	,749
VAR00003	75,65	39,018	,285	.	,747
VAR00004	75,90	38,010	,326	.	,744
VAR00005	75,78	39,183	,275	.	,747
VAR00006	76,27	40,058	,094	.	,761
VAR00007	75,71	39,359	,243	.	,749
VAR00008	75,66	39,136	,236	.	,750
VAR00009	75,64	38,576	,343	.	,743
VAR00010	76,05	38,917	,196	.	,754
VAR00011	75,61	38,523	,375	.	,742
VAR00012	75,86	37,839	,345	.	,742
VAR00013	75,74	37,750	,424	.	,738
VAR00014	76,18	37,684	,323	.	,744
VAR00015	75,77	38,805	,314	.	,745
VAR00016	75,93	38,934	,230	.	,750
VAR00017	75,52	37,484	,514	.	,734
VAR00018	75,87	38,357	,269	.	,748
VAR00019	75,69	38,297	,371	.	,741
VAR00020	75,91	38,285	,305	.	,745
VAR00021	75,90	39,990	,188	.	,752
VAR00022	76,44	40,613	,058	.	,761
VAR00023	75,74	39,043	,269	.	,748
VAR00024	75,60	38,061	,412	.	,739

Validity & Reliability

Mutu Pelayanan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Ca Valid	100	100,0
ses Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,895	,896	18

Item-Total Statistics

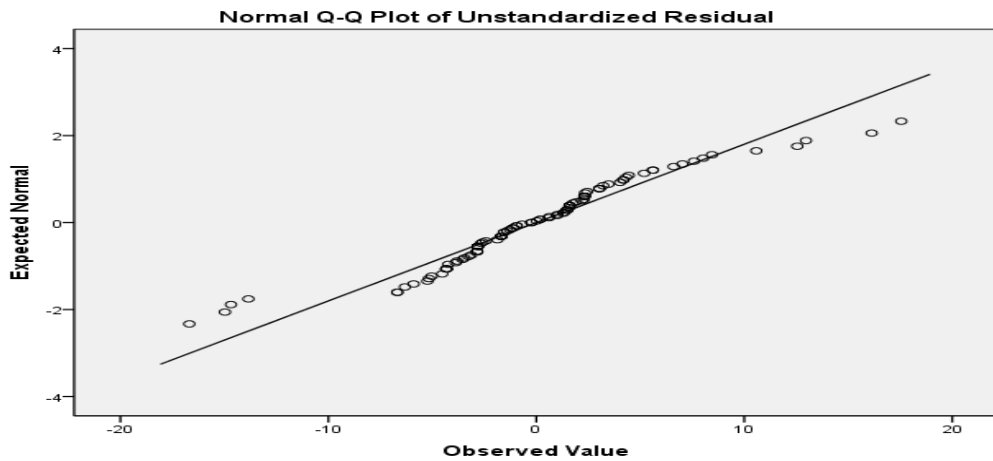
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	57,15	47,402	,420	.	,893
VAR00002	57,05	46,048	,503	.	,890
VAR00003	56,89	47,250	,469	.	,891
VAR00004	56,94	46,744	,505	.	,890
VAR00005	56,82	45,482	,663	.	,885
VAR00006	57,12	46,753	,470	.	,891
VAR00007	57,12	45,137	,606	.	,887
VAR00008	56,96	45,493	,654	.	,885
VAR00009	56,97	46,009	,612	.	,887
VAR00010	56,78	46,113	,646	.	,886
VAR00011	57,16	47,025	,465	.	,891
VAR00012	57,11	46,139	,533	.	,889
VAR00013	56,90	47,020	,512	.	,890
VAR00014	56,99	45,687	,655	.	,885
VAR00015	56,78	47,264	,555	.	,889
VAR00016	57,19	46,640	,496	.	,890
VAR00017	57,09	47,578	,394	.	,894
VAR00018	56,93	47,136	,517	.	,890

UJI NORMALITAS

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	,100	100	,106	,942	100	,000

a. Lilliefors Significance Correction



UJI LINIERITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Mutu_	Between (Combined)		3027,494	24	126,146	4,503	,000
Pelayanan	Groups	Linearity	2079,294	1	2079,29	74,216	,000
* TQM		Deviation from Linearity	948,200	23	41,226	1,471	,108
	Within Groups		2101,256	75	28,017		
	Total		5128,750	99			

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 398/05/C.4-II/V/38/2017

Makassar, 07 Sya'ban 1438H

Lamp. : -

02 Mei 2017M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan PT Pegadaian Kab. Soppeng
di-
Soppeng

Dengan hormat,

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Gusniar

Stambuk : 10572 0452413

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : *Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan pada PT Pegadaian Cabang Soppeng*

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Dekan,

Ismail Rasulong, SE. MM
NBM. 903 078,-

Tembusan :

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Ketua Jurusan
3. Mahasiswa Ybs.
4. Arsip



Pegadaian

Cabenge, 27 Mei 2017

Nomor : 137/155800/2017
Lampiran : berkas
Urgensi : Segera

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar
di -
Makassar

Hal :

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Surat saudara nomor: 398/05/C.4-II/V/38/2017 perihal Permohonan Izin Penelitian dan Penulisan Skripsi Mahasiswa :

Nama : **Gusniar**
Stambuk : 10572 0452413
Jurusan : Manajemen
Judul Penelitian : Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Soppeng

Pada prinsipnya kami menyetujui untuk memberikan izin kepada yang bersangkutan dengan persyaratan :

1. Mengikuti aturan yang berlaku di PT.Pegadaian (persero) cabang cabenge.
2. Berprilaku sopan dan ikut menjaga citra Perusahaan.

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

PT. PEGADAIAN (Persero)
Cabang Cabenge,

Harnika S.Sos
Pemimpin Cabang

PT. Pegadaian (Persero) – Cabang Cabenge

Jl. Pasar No. 12
Cabenge 90871

T +62 484 421342
F +62 484 421342

www.pegadaian.co.id

RIWAYAT HIDUP



GUSNIAR Lahir di Belo pada tanggal 02 Oktober

1994. Merupakan anak kedua dari dua bersaudara.

Buah hati dari pasangan suami istri H.Lagella dan Hj.Rahmatiah. Adapun jenjang pendidikan yang pernah penulis lalui yaitu masuk disekolah dasar di SD 201 Panangeang pada tahun 2002 dan tamat pada tahun 2007, dan kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMPN 1 Lilirilau dan tamat pada tahun 2010. Dan pada tahun yang sama penulis kemudian melanjutkan

Pendidikan ke SMAN 1 Watansoppeng dan tamat pada tahun 2013.

Pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan ke UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis tepatnya mengambil jurusan Manajemen. Di akhir masa pendidikannya penulis menyusun sebuah skripsi dengan judul ” PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PADA PT. PEGADAIAN CABANG SOPPENG.