

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi udara sangat penting dalam menyediakan jasa pelayanan transportasi untuk pengangkutan manusia dan barang antara bandar udara yang satu ke bandar udara yang lain, sekitar dua puluh tiga ribu enam ratus jumlah angkutan udara yang berada di dunia. Transportasi Udara yang semakin berkembang mendorong setiap maskapai penerbangan juga turut mengembangkan pelayanan dan sumber daya manusianya untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pelanggan. Menurut Adisasmita & Sakti, (2012) jasa pelayanan transportasi udara (penerbangan) yang memiliki keunggulan yaitu berkecepatan tinggi telah menarik perhatian masyarakat pengguna jasa penerbangan. Semua orang menginginkan hasil yang lebih cepat, efisien, dan lancar, termasuk dalam mengembangkan perusahaan jasa.

Penerapan (Total Quality Management) TQM merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan. Total Quality Management (TQM) adalah tentang memperbaiki kinerja perusahaan. TQM menuntut pemikiran kembali secara radikal tentang bagaimana setiap kegiatan bisnis dijalankan. Prinsip-prinsip dari TQM adalah memastikan bahwa semua kegiatan memberikan sumbangan pada pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.

Total Quality Management (TQM) membutuhkan perubahan dasar falsafah dari setiap orang dalam perusahaan, terutama manajemen. Total Quality Management (TQM) meminta kita mengetahui kontribusi yang dapat diberikan oleh setiap pegawai dan mengendalikan keahlian serta semangat setiap orang dalam bisnis. Setiap orang harus diberi keahlian, alat, dan wewenang untuk meneliti masalah-masalah dan melakukan perbaikan dalam penerapan TQM Faure (1999:11).

Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Bandar Udara Abdulrachman Saleh dilakukan dengan mengadakan pengendalian terhadap kualitas jasa layanan kepada pelanggan pada setiap proses bisnisnya. UPT Daerah atau Pemda selaku operator Bandara Abdulrachman Saleh adalah sebuah bandar udara yang terletak di Pakis, Kabupaten Malang, Jawa Timur, atau 17 km arah timur dari pusat Kota Malang, Indonesia. Bandar udara memiliki berbagai aspek pelayanan dalam operasinya. Tentunya, Bandar Udara Abdulrachman Saleh mewujudkan berbagai cara untuk menunjang pelayanan jasa kepada penumpang.

Bandar Udara Abdulrachman Saleh, Malang berhasil mendapatkan 2 (Dua) penghargaan dalam ajang Bandara Awards ke 11 (sebelas) tahun 2019. Penghargaan pertama diperoleh Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang sebagai juara 1 (satu) kategori bandara yang dikelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) kelas II. Bandar Udara Abdulrachman Saleh juga dinobatkan sebagai bandar udara terbaik atau The Best Airport di antara seluruh bandara yang dikelola UPBU baik kelas I, II, dan III di Indonesia.

Bandara Awards merupakan event tahunan yang diselenggarakan oleh Majalah Bandara sebagai bentuk ekspresi dari para pengguna jasa Bandar Udara atas pelayanan yang mereka peroleh. Hal ini tentunya menjadi kabar baik untuk Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, karena dalam hal mendapatkan penghargaan tentu tidak terlepas dari penerapan Total Quality Management (TQM) di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang untuk itu penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penerapan TQM tersebut.

Penerapan TQM diharapkan dapat mengantisipasi perubahan atau persaingan yang sangat cepat dalam bisnis dan dapat dijadikan konsep untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui semua aspek bisnisnya. Hal ini yang menjadi latar belakang penulis untuk meneliti **Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan Penumpang Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.**

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini diharapkan dapat menjawab masalah mengenai penerapan Konsep Total Quality Management (TQM) di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, yaitu:

1. Bagaimana Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang?
2. Apakah peranan dari UPT Daerah/ Pemda dalam penerapan Total Quality Management (TQM) melalui kualitas pelayanan penumpang di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang?

3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam proses penerapan Total Quality Management (TQM) di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang?

C. Batasan Masalah

Penulis membatasi penelitian ini hanya pada penerapan Total Quality Management (TQM) pada Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan, antara lain:

1. Menganalisis bagaimana penerapan Total Quality Management (TQM) pada Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.
2. Menganalisis Peranan dari UPT Daerah/ Pemda dalam penerapan Total Quality Management (TQM) melalui kualitas pelayanan penumpang di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.
3. Menganalisis kendala proses penerapan Total Quality Management (TQM) di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, sebagai tempat penulis melakukan penelitian yaitu dengan memberikan masukan terkait upaya untuk meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan.
2. Akademisi, untuk nantinya dapat dijadikan referensi atau bahan rujukan bagi penelitian yang akan datang khususnya dalam bidang Manajemen.

3. Penulis, yaitu mendapatkan pemahaman mendalam mengenai proses penerapan Total Quality Management (TQM).

