

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Manajemen

Pada dasarnya manajemen adalah suatu seni di dalam sebuah proses dan ilmu pengorganisasian contoh diantaranya adalah seperti pengarahan, pengawasan, pengorganisasian, serta perencanaan. Pengertian manajemen didasari sebagai suatu seni karena seni itu sendiri memiliki beberapa fungsi, diantaranya untuk mewujudkan tujuan yang nyata dengan cara memberikan manfaat, sedangkan pengertian manajemen sebagai suatu ilmu dikarenakan ilmu mempunyai fungsi untuk menerangkan serta menjelaskan secara rinci dan mudah dimengerti tentang berbagai macam fenomena atau kejadian sehingga kajian tersebut dapat memberikan penjelasan yang benar-benar kongkrit dan jelas.

Menurut Terry.G.R. (2001: p. 85) manajemen mempunyai fungsi-fungsi diantaranya sebagai perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (actuating), pengawasan atau pengendalian (controlling) atau yang lebih dikenal dengan singkatan POAC. Selanjutnya fungsi-fungsi manajemen tersebut dijelaskan sebagai berikut :

a. Perencanaan (Planning)

Dari semua fungsi di atas, perencanaan adalah fungsi dasar (fundamental) manajemen. Manajemen pasti berangkat dari sebuah

perencanaan karena fungsi-fungsi yang lain akan efektif dan efisien apabila terlebih dahulu direncanakan dengan baik. Perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan rencana, sehingga rencana merupakan produk dari perencanaan. Dalam suatu rencana harus ditetapkan tujuan yang ingin dicapai dan pedoman-pedoman untuk mencapai tujuan itu. Jadi, setiap rencana harus mengandung dua unsur yaitu tujuan dan pedoman.

b. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian menurut Hasibuan & Malayu (2001, p. 112) “Suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut”. Organisasi atau pengorganisasian dapat pula dirumuskan sebagai keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan tercapainya aktivitas-aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

c. Pengarahan (Actuating)

Menurut G.R Terry yang ditulis oleh Hasibuan & Malayu (2001, p. 137) Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

d. Pengawasan atau Pengendalian (Controlling)

Pengawasan atau pengendalian menurut Earl P. Strong yang ditulis oleh Hasibuan & Malayu (2001, p. 241) adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan, agar pelaksanaan sesuai dengan ketepatan-ketepatan dalam rencana. Menurut M. Manullang dalam buku Dasar-Dasar Manajemen, controlling atau pengawasan dan sering juga disebut pengendalian adalah “salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan semula”.

Dalam melaksanakan kegiatan controlling, atasan mengadakan pemeriksaan, mencocokkan, serta mengusahakan agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta tujuan yang ingin dicapai. Pengawasan adalah sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa

yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.

2. Total Quality Management

a. Sejarah Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) dalam bahasa Indonesia disebut Manajemen Mutu Terpadu mempunyai sejarah yang panjang. Menurut Drs. Suyadi & Prawirosentono (2004), pada awalnya Total Quality Management (TQM) muncul pertama kali di Amerika Serikat, tetapi kemudian diorganisasikan dan dilaksanakan di beberapa perusahaan Jepang. Khususnya setelah perang dunia II, Total Quality Management (TQM) ini diseminarkan sekaligus diterapkan dalam bentuk program-program pelatihan di berbagai sektor industri. Dua orang pakar yang merupakan “suhu” TQM, baik di Jepang maupun di Amerika Serikat adalah W. Edward Deming dan Joseph M. Juran. Peran Deming terutama mengajarkan betapa pentingnya pihak manajemen suatu perusahaan harus bertanggung jawab penuh dalam penerapan sistem kualitas produk secara total dalam menghasilkan produk yang baik dan tidak cacat. Artinya Deminglah yang pertama mengintroduksi TQM dengan mencegah terjadinya produk cacat (defect produk).

Tujuan TQM adalah memberi kepastian bahwa setiap kegiatan memberikan kontribusi guna mencapai tujuan utama bisnis, dan

dilaksanakan dengan penuh efisiensi. Total Quality Management (TQM) pada umumnya membutuhkan perubahan tentang bagaimana sebuah perusahaan melakukan kegiatan. Hal itu menuntut mutu untuk menjadi prioritas pertama bagi setiap pegawai, dan upaya mereka dipusatkan pada pencegahan kemungkinan adanya kesalahan (Faure,1999:10).

b. Pengertian Total Quality Management (TQM) Menurut Para Ahli

Menurut Tjiptono, Fandy, & Anastasia (2003) Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

Menurut Suharyanto, Hadriyanu, & Agus (2005), Total Quality Management (TQM) adalah sebuah kultur, dengan sifat yang melekat di dalam kultur ini adalah sebuah komitmen sepenuhnya terhadap kualitas dan sikap yang diperlihatkan melalui keterlibatan setiap individu dalam proses produk maupun jasa secara berkelanjutan, melalui penggunaan metode ilmiah yang inovatif.

Total Quality Management (TQM) menghendaki komitmen total dari manajemen di mana komitmen ini harus disebarluaskan pada seluruh karyawan dan pada semua level atau departemen dalam organisasi. Sukses tidaknya pelaksanaan TQM sangat ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusia oleh suatu organisasi untuk

merealisasikannya. Dengan demikian TQM adalah suatu alat yang digunakan oleh manajemen suatu organisasi yang melibatkan seluruh personel dalam organisasi dalam melakukan perbaikan secara terus-menerus atas produk, pelayanan, lingkungan yang berhubungan dengan produk organisasi dan manajemen organisasi.

c. Prinsip – Prinsip Total Quality Management (TQM)

Menurut Hilmiyatul dalam penelitiannya (2017:17) prinsip Total Quality Management (TQM) harus menjadi perhatian yang penting. Terdapat empat prinsip utama dari TQM, yakni sebagai berikut :

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM kualitas sebuah produk terletak pada kepuasan pelanggan perusahaan, semua usaha manajemen dalam dalam TQM diarahkan pada satu tujuan yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan oleh pengguna jasa, sama atau melebihi dengan harapan yang diinginkan. segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

2. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan

demikian karyawan dianggap sebagai sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan. Selain respek terhadap karyawan, perusahaan juga harus respek terhadap pelanggannya, dengan cara memenuhi permintaan pelanggan.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan yang baik berorientasi pada fakta. Maksudnya, bahwa setiap keputusan selalu berdasarkan data dan bukan sekedar perasaan. Dengan demikian apabila ada data statistik, dapat memberikan gambaran atau memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

4. Perbaikan Berkesinambungan

Tujuan perbaikan secara berkelanjutan adalah memperbaiki mutu atau kualitas dengan menghilangkan ketidaksesuaian dalam setiap kegiatan di perusahaan. Manfaat dari perbaikan ini agar terciptanya kepuasan pelanggan, meningkatkan semangat dan tanggung jawab pegawai, meningkatkan profitabilitas dan daya saing perusahaan.

d. Unsur-unsur Total Quality Management (TQM)

Menurut Nasution M. N. (2004) dalam penerapan Total Quality Management (TQM), ada 10 unsur utama yang dikembangkan oleh Goetsch dan Davis (1994) dijelaskan sebagai berikut :

1. Fokus Pada Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam organisasi Total Quality Management (TQM), maka organisasi harus mengutamakan pelanggan. Kunci utama untuk membentuk fokus pelanggan adalah komunikasi secara terus menerus dengan pelanggan internal maupun eksternal. Dalam Total Quality Management (TQM), baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan penggerak. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

2. Obsesi Terhadap Kualitas

Obsesi terhadap kualitas mengandung makna bahwa setiap karyawan secara agresif berusaha mencapai kualitas dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Dengan adanya kualitas yang telah ditetapkan, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini berarti bahwa semua

karyawan pada tiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif untuk melakukan segala sesuatunya dengan lebih baik.

3. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah diperlukan dalam penerapan Total Quality Management (TQM), terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.

4. Komitmen Jangka Panjang

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan Total Quality Management (TQM) dapat berjalan dengan sukses.

5. Kerjasama Tim (Teamwork)

Dalam organisasi yang menerapkan Total Quality Management (TQM), kerjasama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintahan, dan masyarakat sekitarnya. Kerjasama tim akan terlaksana dengan baik bila memperhatikan pentingnya komunikasi.

Dalam organisasi komunikasi adalah hal yang penting menunjang kelancaran segala aktifitas perusahaan.

6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (continuous improvement)

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu system atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat semakin meningkat. Perbaikan secara berkesinambungan merupakan salah satu unsur yang fundamental dalam TQM. Perbaikan dilakukan karena selalu berubahnya permintaan pelanggan serta untuk mengikuti persaingan global tujuannya agar organisasi selalu menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

7. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan bagi setiap anggota perusahaan sangat penting dalam suatu organisasi yang menerapkan manajemen. Setiap anggota perusahaan diharapkan senantiasa meningkat keterampilan dan keahliannya sehingga semakin professional pula dalam melakukan tugasnya. Dalam menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental untuk dapat berkembang dan bersaing dengan perusahaan lain, apalagi dalam era persaingan global.

8. Kebebasan yang Terkendali

Kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap keputusan yang telah dibuat bersama.

9. Kesatuan Tujuan

Suatu organisasi harus mempunyai tujuan, dengan tujuan itu setiap usaha dan aktivitas organisasi dapat diarahkan pada tujuan sama. Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Tujuan yang sama dari setiap anggota akan menghasilkan kualitas yang baik pada perusahaan.

10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan karyawan meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-rang yang harus melaksanakannya. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Menurut Tjiptono, Fandy, & Anastasia (2003) Tujuan pelibatan dan pemberdayaan adalah untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk memberikan customer value.

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen kualitas total merupakan komitmen perusahaan untuk memberi yang terbaik bagi pelanggan-pelanggannya. Penekanannya adalah secara kontinu melakukan perubahan secara berkelanjutan (continuously Improvement), yang merupakan tuntutan mutu yang tidak pernah secara seratus persen dapat dipenuhi organisasi, sehingga menjadi target berikutnya bagi manajemen operasional untuk mencapai ke tingkat bebas atau nol kesalahan (zero defect). Menurut (Pardede & Pontas, 2007), yang menyatakan bahwa six sigma adalah suatu sistem yang terpadu untuk mencapai dan mempertahankan tingkat keberhasilan tertinggi perusahaan. TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan kepuasan pelanggan.

3. Kualitas Jasa

Menurut F. Tjiptono (1996), pengertian kualitas jasa yang dikembangkan oleh Garvin dalam (Lovelock, 1994: Peadar dan Rowland, 1995) ada 8 dimensi kualitas yaitu:

- a. Kinerja (performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti, misalnya kecepatan, kemudahan, kenyamanan dan sebagainya.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (feature) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap misalnya kelengkapan interior, ac, dll.

- c. Keandalan (reability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- e. Daya tahan (durability) berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
- f. serviceability meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab organisasi terhadapnya.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Terkait dengan pelayanan yaitu sebagaimana disebutkan oleh Idup Suhady (2000, p. 6) bahwa, tata laksana pelayanan masyarakat yang berkualitas, serta pemberian pelayanan kepada masyarakat harus :

- a. Tepat, yaitu memberikan atau melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
- b. Cepat, yaitu memberikan atau melakukan pelayanan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya.
- c. Murah, yaitu masyarakat dapat memperoleh pelayanan apa yang diinginkan dengan biaya murah.

d. Ramah, yaitu hubungan antara petugas dengan masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman pada etika profesi.

Sedangkan menurut Nasution M. N. (2005, p. 47) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kualitas atau mutu dari pelayanan dapat dilakukan dengan tiga hal yaitu:

a. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan adalah waktu atau interval yang dibutuhkan oleh pemberi pelayanan kepada pelanggan.

b. Transparansi Pelayanan

Transparansi pelayanan adalah keterbukaan terhadap mekanisme pelayanan dalam meningkatkan mutu/kualitas pelayanan tersebut

c. Ketepatan Pelayanan

Ketepatan pelayanan adalah kesesuaian waktu pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan terhadap mekanisme pelayanan.

5. Pengertian Bandar Udara

Menurut UU Penerbangan yang baru yaitu UU No 1 tahun 2009, definisi bandar udara dan pangkalan udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan

penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar udara terdiri atas:

- a. Bandar udara umum yaitu bandar udara yang dipergunakan untuk melayani kepentingan umum.
- b. Bandar udara khusus yaitu bandar udara yang hanya digunakan untuk melayani kepentingan sendiri untuk menunjang kegiatan usaha pokoknya.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 70 tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan Presiden Republik Indonesia, Bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) adalah unit Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan jasa penerbangan dan jasa terkait bandar udara, keselamatan, keamanan, dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial. Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang (IATA: MLG, ICAO: WARA) adalah sebuah bandar udara yang terletak di Pakis Kabupaten Malang, Jawa Timur, Indonesia. Jaraknya dari Kota Malang adalah 17 km dari arah timur. Bandara ini dikelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU). Bandara Abdulrachman Saleh memiliki dua landasan pacu yang

pertama untuk pesawat-pesawat kecil seperti Hercules C-130 dengan panjang 1.500 m, dan yang kedua untuk jenis pesawat besar seperti Boeing 737 dengan panjang 2.300 m. Awal dibangunnya Bandara ini pada tahun 1937-1940 dikenal sebagai Pangkalan Udara (Lanud) Bugis, yang sekarang telah menjadi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

Tabel 2.1 data Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

Keterangan	Deskripsi
Letak	Pakis Kabupaten Malang, Jawa Timur
Kode ICAO/IATA	MLG/WARA
Kategori Bandara	Domestic
Kelas Bandara	Kelas II
Pengelola Bandara	UPT Daerah/ Pemda
Koordinat	7.55.35LS/112.42.49BT
Landasan Pacu	2500m & 1800m
Apron	200m x 110m
Kapasitas Parking Stand	F-28 / F-100 / B-737
Taxiway	1800m x 30m
Gedung Terminal Domestik	Total Area 5250m ²

B. Penelitian Yang Relevan

Tabel 2.2. Penelitian yang relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Syifa Fauziyah	Aplikasi Total Quality Management (TQM) Pada Pelayanan Jamaah Umrah PT. Wahana Mitra Wisata Jakarta Selatan	2017	PT. Wahana Mitra wisata sudah mengaplikasikan TQM dengan baik jika dilihat dari analisis 4 prinsip. Meski begitu, masih tetap butuh perbaikan terus-menerus guna memperbaiki kualitas produk atau jasa yang diberikan.
2.	Hilmiyatul Mardiyah	Implementasi TQM (Total Quality Management) Melalui Kualitas Pelayanan Pada PT. Tur Silaturahmi Nabi (Tursina) Jakarta	2016	Hasil Penelitian yang diperoleh bahwa implementasi TQM pada PT. Tursina sudah diterapkan dengan baik, sistematis sesuai dengan prinsip TQM. Kemudian, TQM berpengaruh pada peningkatan jumlah jamaah di PT Tursina.
3.	R.Aj Tribuwono C. Laksmikirono	Evaluasi penerapan Total Quality Management pada	2017	Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM di ApLog belum

		PT. Angkasa Pura Logistic, Surakarta		optimal implementasinya, banyak aspek yang perlu diperbaiki.
4.	Chrisye N. Mononimbar	Total Quality Managemet (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada PT. Taspen Manado	2013	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh antara kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen di PT Taspen Manado sudah sangat baik. Hal itu didasarkan pada tiga pilar, yaitu pengembangan kualitas SDM, sarana prasarana dan manajemen.

Dari penelitian sebelumnya oleh R.Aj Tribuwono (2017) yang berjudul Evaluasi Penerapan Total Quality Management Pada PT. Angkasa Pura Logistik, Surakarta penerapan TQM di perusahaan jasa berasal dari kesadaran akan pentingnya kualitas yang melibatkan top management hingga karyawan PT. Angkasa Pura Logistik (APLog). APLog telah melakukan usaha-usaha perbaikan kualitas, budaya kualitas yang ada di perusahaan. Namun, seiring dengan perbaikan kualitas APLog tidak terlepas dari faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan implementasi TQM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Total Quality Management (TQM) di APLog belum optimal implementasinya, banyak aspek yang perlu diperbaiki. Komponen penunjang daya saing yang dilakukan oleh APLog sudah memadai, namun terdapat beberapa hal

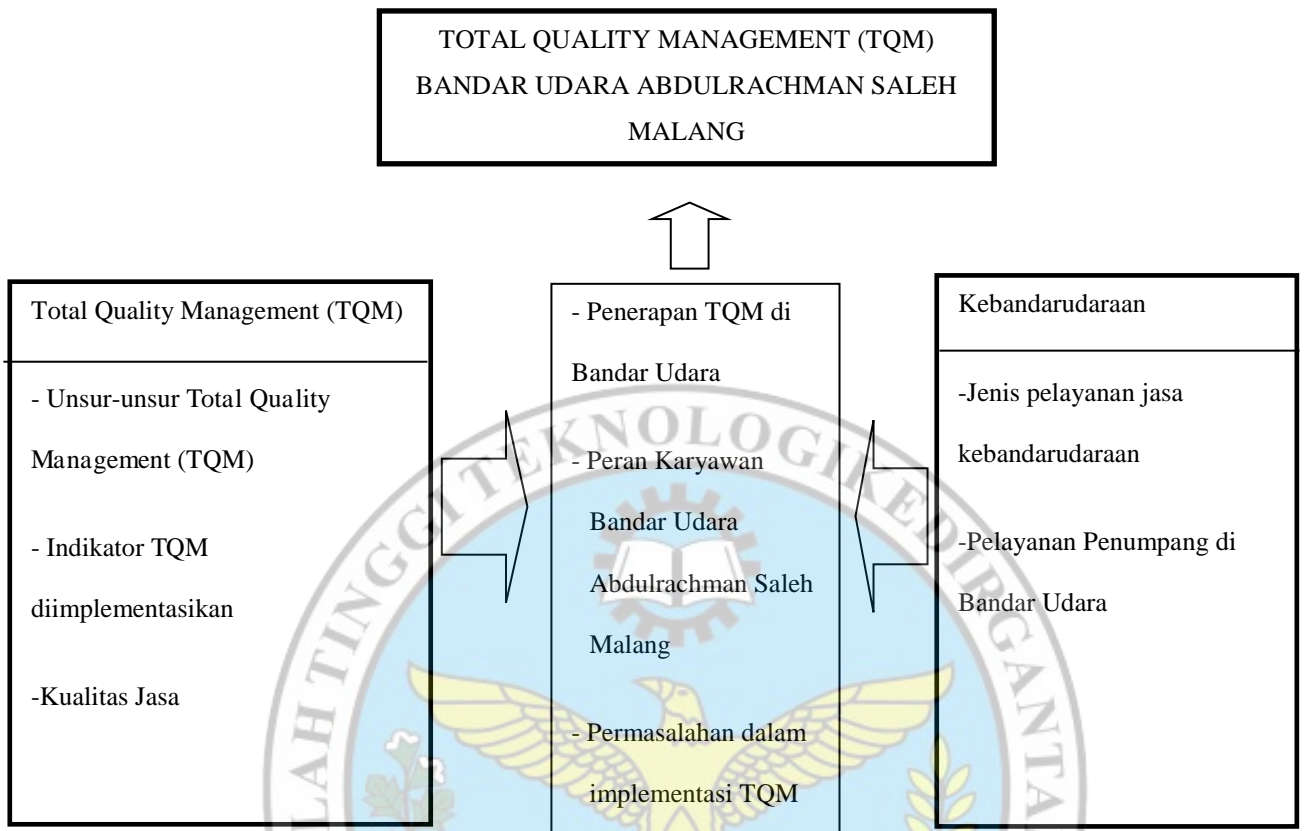
yang masih harus diperbaiki seperti pengadaan fasilitas. Kemudian Implementasi TQM melalui kualitas pelayanan pada PT Tur Silaturahmi Nabi Jakarta, menyimpulkan bahwa TQM pada PT Tursina sudah ditetapkan dengan baik, sistematis sesuai dengan prinsip TQM yakni kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Selain itu TQM ini berpengaruh pada peningkatan jumlah jamaah di PT. Tursina.

Dalam kajian penelitian ini akan dilihat dari berbagai aspek yang mendasari, diantaranya adalah penyediaan infrastruktur, sarana dan prasarana dalam mengimbangi jumlah pertumbuhan pengguna jasa bandar udara dan pemandu jasa untuk melayani pengguna jasa secara lebih baik sampai kepada kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan itu sendiri apakah telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Dari beberapa pengertian mengenai Total Quality Management sendiri, penulis melihat bahwa terdapat kesamaan tujuan TQM dengan Standar pelayanan di bandara, dimana regulasi untuk kebandarudaraan mengacu pada pelayanan penumpang yang harus total dan maksimal. Tidak berbeda jauh pula tujuannya untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang dan semua itu mengacu untuk kepuasan penumpang di bandara, khususnya di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

C. Kerangka Berpikir

Menurut Supardi (2005:163) Wujud dari Penggambaran pemecahan masalah penelitian dapat digambarkan dalam bentuk skema. Skema tersebut merupakan rangkuman dari penelitian terdahulu dan landasan teori kedalam suatu bagan, sehingga menunjukkan kejelasan variable, hipotesis dan model penelitiannya. Dari kerangka penelitian ini yang juga berfungsi sebagai model penelitian, maka peneliti akan lebih mudah menganalisis data-data penelitian.

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kualitas pelayanan penumpang pada bandar udara Abdulrachman Saleh Malang. Dalam Kerangka Berfikir dapat dijelaskan bahwa Total Quality Management akan dianalisis pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan penumpang yang berada di dalam Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Berdasarkan deskripsi teori diatas maka digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut.



Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir