

Excellent Service Strategy and Total Quality Management on the Performance of Perumda Water Company Tirta Jaya Mandiri Sukabumi Regency

Strategi Pelayanan Prima Dan Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Perumda Air Minum Tirta Jaya Mandiri Kabupaten Sukabumi

Ari Saepunizar¹, R Deni Muhammad Danial², Faizal Mulya Z³

Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Saepunizar98@gmail.com, rdmdanial043@ummi.ac.id², faizal_88@ummi.ac.id³

ABSTRACT

The purpose of this research is to measure how big the strategy of excellent service and total quality management is to the company's performance. The method used in this study is a quantitative method with descriptive and associative methods. The population in this study was the head employee of the water supply company Tirta Jaya Mandiri branch and the sample used was 77 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression which in this method uses the partial influence method and the simultaneous effect and the sample technique used is saturated sampling. The results obtained indicate a positive and significant influence. The test results show that the prime service strategy variable does not have a positive and significant effect on company performance. Then the total quality management variable has a positive and significant influence on company performance.

Keywords : *Excellent service strategy, total quality management, company performance*

ABSTRAK

Tujuan peneliti ini adalah mengukur seberapa besar strategi pelayanan prima dan total quality management terhadap kinerja perusahaan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan deskriptif dan metode asosiatif, Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan kepala cabang perumda air minum tirta jaya mandiri dan Sampel yang digunakan sebanyak 77 responden. Teknik analisa data yang digunakan yaitu regresi linier berganda dimana dalam metode ini menggunakan metode pengaruh secara parsial dan pengaruh secara simultan dan teknik sampel yang digunakan yaitu sampling jenuh. Hasil yang didapatkan menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan, Hasil uji menunjukkan bahwa variabel strategi pelayanan prima tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Kemudian variabel total quality management memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Kata Kunci : *Strategi pelayanan prima, Total Quality Management, Kinerja Perusahaan*

1. Pendahuluan

Perumda Air Minum Tirta Jaya Mandiri atau yang kita kenla yakni PDAM ialah salah satu unit usaha milik daerah, yang yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan air minum yang berkualitas dengan kuantitas memadai hingga ke pelosok daerah (Lararenjana 2021). Perumda air minum tirta jaya mandiri Kabupaten Sukabumi merupakan salah satu perusahaan daerah yang memiliki wewenang dalam penyediaan kebutuhan konsumsi air bersih bagi masyarakat di Kabupaten Sukabumi. Kebutuhan air bersih utama untuk rumah tangga dan industri di Kabupaten Sukabumi dipasok oleh perumda air minum tirta jaya mandiri Kabupaten sukabumi (Pamkosi 2019).

Kinerja perusahaan merupakan suatu hal yang menjadi faktor penting dalam sebuah perusahaan. Kinerja perusahaan dapat mengetahui apa yang akan menjadi bahan evaluasi perusahaan dari periode satu ke periode selanjutnya (Zikrilla 2019). Kinerja perusahaan merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam periode waktu tertentu, pada bidang pekerjaan tertentu sesuai dengan tugas dan fungsinya (Putera 2017). Hal ini dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan. Strategi pelayanan prima merupakan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan (Hadi Ridwan 2020). Menurut

pendapat (Fera 2018) strategi pelayanan prima baru akan tercapai apabila setiap organisasi komitmen pada falsafah kepuasan konsumen, mempelajari kebutuhan, memperhatikan kepentingan karyawan, ketertiban karyawan dalam semua usaha untuk memberikan kepuasan konsumen, dan memberi penghargaan pada karyawan yang berprestasi dalam memberikan kepuasan pelayanan. Hal tersebut dapat memenuhi tuntutan konsumen, pelayanan prima juga sangat dibutuhkan untuk membangun kepercayaan konsumen kepada perusahaan tersebut.

Perusahaan berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas, efisiensi dan efektivitasnya secara terencana dan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar. Total *Quality Management* (TQM) sebagai pendekatan peningkatan mutu produk dan jasa yang berorientasi pada berbagai proses salah satunya seperti peningkatan mutu dan kualitas produk berbasis pelanggan/masyarakat guna untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam (Islamy Primadhani 2017). Penerapan Total *Quality Management* (TQM) yang efektif dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai dan organisasi/perusahaan (Astuti, Arso, & Wigati, 2015).

Peneliti mengambil obyek pada Perumda Air Minum Tirta Jaya Mandiri Kabupaten Sukabumi dikarenakan sudah sepatutnya mendapatkan perhatian yang lebih dan dikelola dengan baik sehingga mampu mendukung semua kegiatan operasional kerja dan membantu mencapai tujuan dan sasaran Perumda Air Minum Tirta Jaya Mandiri Kabupaten Sukabumi sebagai penyelenggara dan penyedia air minum. Permasalahan di atas masalah yang timbul yakni pada kinerja perusahaan hal ini diduga karena adanya strategi pelayanan yang kurang prima atau tepat terhadap ketentuan sesuai yang di tentukan serta total *quality management* pada perusahaan yang kurang baik.

2. Tinjauan Pustaka

Manajemen Strategi

Menurut (Aditamma Angger 2020) manajemen strategis merupakan suatu cara pengelolaan organisasi atau program yang dilakukan dengan memperhatikan lingkungan eksternal dan lingkungan internal atau program tersebut. Dalam manajemen strategis terdapat dua bagian yang saling berhubungan yaitu perencanaan strategis dan pelaksanaan pengelolaan dari hasil perencanaan strategis tersebut. Sementara menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter dalam (Putri and Handoyo 2020) "Manajemen strategic adalah apa yang manajer lakukan untuk mengembangkan strategi organisasi. Ini adalah tugas penting yang melibatkan semua fungsi manajemen dasar – perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan pengendalian".

Kinerja Organisasi

Kinerja Organisasi mempunyai banyak pengertian Wibawa dan Atmosudirjo dalam (Widiyawati 2018), Mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Adapun menurut (Aditama Bintang and Widowati 2019) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus mencapai kebutuhannya secara efektif. Maka dari itu kinerja organisasi merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu organisasi dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan.

Strategi Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan. Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Silvia 2018). Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Martiyani 2018).

Total Quality Management

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungan (Purwanto and Handayani 2019). Adapun yang menyatakan bahwa *Total Quality Manajemen* merupakan sistem manajemen yang menyangkut kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Angelica 2020). Berdasarkan definisi di atas *Total Quality Management* merupakan sistem manajemen yang berfokus pada orang/karyawan dan bertujuan untuk terus-menerus meningkatkan nilai yang lebih rendah tersebut.

Kinerja Perusahaan

Kinerja perusahaan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya untuk pencapaian tujuan perusahaan secara legal, dan tidak melanggar hukum, serta tidak bertentangan dengan moral dan etika menurut (Setyadi 2017). Menurut (Milliati 2019) mengumpamakan kinerja perusahaan adalah hasil dari serangkaian proses bisnis yang mana dengan pengorbanan berbagai macam sumber daya, apabila kinerja perusahaan meningkat, bisa dilihat dari gencarnya kegiatan perusahaan dalam rangka untuk menghasilkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Keuntungan atau laba yang dihasilkan tentu akan berbeda tergantung dengan ukuran perusahaan yang bergerak.

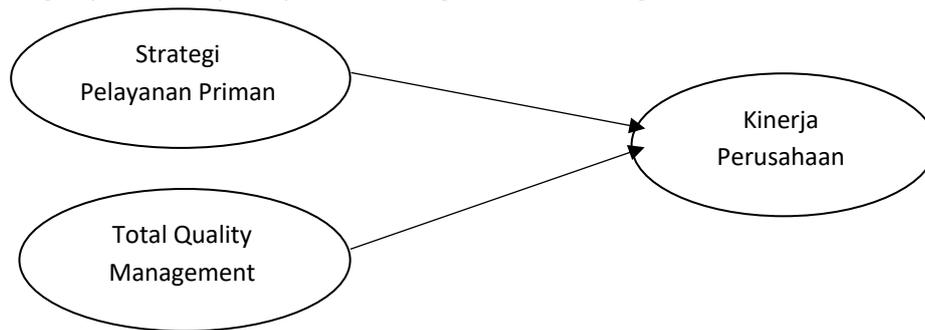
Hipotesis

Berdasarkan masalah dan teori yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Strategi Pelayanan Prima berpengaruh positif terhadap Kinerja Perusahaan pada Perumda Air Minum Tirta Jaya Mandiri Kabupaten Sukabumi.
- H2: *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap Kinerja perusahaan pada Perumda Air Minum Tirta Jaya Mandiri Kabupaten Sukabumi.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada peneliti ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

3. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan memecahkan suatu masalah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan asosiatif.

Menurut (Sugiyono 2014) “Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik hanya pada suatu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan. Sedangkan penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”. Dan Menurut (Sugiyono 2014) “Metode penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, terdapat tiga hubungan yaitu simetri, hubungan kausal dan interaktif/timbal balik”.

Populasi dan Sampel

Populasi peneliti ini ialah karyawan kepala cabang peumda air minum tirta jaya mandiri sebanyak 77 orang, jenis teknik dalam mengambil sampel menggunakan sampel sampling jenuh.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan data yang disebarakan melalui kuisioner secara *online* lewat *google form*.

Teknik Analisis Data

Peneliti dalam hal ini menggunakan uji pengukuran dengan uji validitas dan realibilitas, juga pengujian hipotesis pada uji T dan uji F, analisis regresi linier berganda serta analisi koefisien determinasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Peneliti mengolah data dari 77 karyawan perumda air minum tirta jaya mandiri kabupaten sukabumi ini menggunakan *SPSS 24* yang menghasilkan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji T Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.421	5.386		4.905	.000
Strategi pelayanan prima	.024	.105	.024	.226	.821
Total quality management	.226	.063	.387	3.604	.001

a. Dependent Variable: kinerja perusahaan

Berdasarkan tabel 1 pengolahan uji t ini dihasilkan nilai tidak signifikan dimana $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,226 < 1,6648$) pada strategi pelayanan prima dan nilai signifikansi dimana $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,604 > 1,6648$) pada total quality management. Memiliki angka koefisien regresi pada strategi pelayanan prima (X1) yaitu 0,024 dan pada total quality management (X2) yaitu 0,226.

Tabel 2. Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	128.035	2	64.018	6.497	.003 ^b
Residual	729.185	74	9.854		
Total	857.221	76			

a. Dependent Variable: kinerja perusahaan

b. Predictors: (Constant), Total quality management, Strategi pelayanan prima

Berdasarkan tabel 2 pengolahan uji f ini dihasilkan jika memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($6,497 > 2,72$) yang berarti strategi pelayanan prima (X1) dan total quality management (X2) ini dapat berpengaruh bersamaan terhadap kinerja perusahaan (Y).

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.386 ^a	.149	.126	3.139

a. Predictors: (Constant), Total quality management, Strategi pelayanan prima

Berdasarkan tabel 3 pengolahan koefisien determinasi ini memiliki hasil koefisien determinasi variabel bebas daya tarik wisata (X1) dan Motivasi Wisatawan (X2) ini yaitu 0,149 atau sebesar 14,9% berpengaruh.

Strategi Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Perusahaan

Hasil yang telah diolah peneliti memberikan informasi strategi pelayanan prima tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi dimana $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,226 < 1,6648$) yang berarti strategi pelayanan prima ini tidak berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan perumda air minum tirta jaya mandiri.

Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan

Hasil yang telah diolah peneliti memberikan informasi bahwa total quality management berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi dimana $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,604 > 1,6648$) yang berarti total quality management ini berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan perumda air minum tirta jaya mandiri.

5. Penutup

Hasil uji f menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu strategi pelayanan prima (X1) dan total quality management (X2) pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kinerja perusahaan (Y). dengan nilai sebesar $F_{hitung} 6,497 > 2,72 F_{tabel}$. Sedangkan hasil koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 0,149 yang artinya bahwa strategi pelayanan prima dan total quality management kinerja perusahaan yaitu sebesar 14,9% dan sisanya 84,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel strategi pelayanan prima (X1) memiliki nilai T_{hitung} sebesar $0,226 < 1,6648 T_{tabel}$ dan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara strategi pelayanan prima terhadap kinerja perusahaan. Kemudian variabel total quality management memiliki T_{hitung} $3,604 > 1,6648$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara total quality management terhadap kinerja perusahaan.

Saran

Saran yang dapat diberikan dari kesimpulan maka dalam strategi pelayanan prima maka harus lebih di perhatikan kembali serta di tingkat kan kembali dalam pelayanan prima dan meningkatkan kembali dalam total quality management dalam memperbaiki suatu permasalahan yang terjadi dalam kinerja perusahaan.

Daftar Pustaka

- Aditama Bintang, Pria, and Nina Widowati. (2019). Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora. *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 1689–99.
- Aditamma Angger, Roni. (2020). *Pengantar Manajemen Teori Dan Aplikasi*. Malang: AE Publisng.
- Angelica, M L. (2020). Perspektif Konsumen Terhadap Total Quality Management (Tqm) Pada Kepuasan Pelanggan Di Asoka Coffee Yogyakarta. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/23044>.
- Astuti, Sinta Indi, Septo Pawelas Arso, and Putri Asmita Wigati. (2015). IMPLEMENTASI TOTAL QUALTY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN LABA PERUSAHAAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA MAKASAR." *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang* 3: 103–11.
- Fatimah, Febi, R. Deni Muhammad Danial, and Faizal Mulia Z. (2019). Analisis Perataan Laba Pada Perusahaan Industri Makanan Dan Minuman. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 20 (2): 19. <https://doi.org/10.30659/ekobis.20.2.19-29>.
- Fera, Prima. (2018). Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Bakso Urat ADS (Asli Dari Solo) Padang Bulan Medan.
- Hadi Ridwan, Muhammad. (2020). "ENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. SURYA JAYA PERSADA MATARAM. *Endocrine* 9 (May): 6. https://www.slideshare.net/maryamkazemi3/stability-of-colloids%0Ahttps://barnard.edu/sites/default/files/inline/student_user_guide_for_spss.pdf%0Ahttp://www.ibm.com/support%0Ahttp://www.spss.com/sites/dm-book/legacy/ProgDataMgmt_SPSS17.pdf%0Ahttps://www.n
- Islamy Primadhani, Sandy. (2017). ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PT. SO GOOD FOOD.
- Komalasari, Mike, Faizal Mulia Z, and Deni Muhammad Danial. (2020). Analisis Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Kujang Marinas Utama Sukabumi." *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 4 (1): 301–5. <https://doi.org/10.31539/costing.v4i1.1433>.
- Lararenjana, Edelwis. (2021). PDAM Dan Penjelasan Lengkap, Serta Sejarahnya." 2021.

- <https://www.merdeka.com/jatim/berikut-kepanjangan-pdam-dan-penjelasan-lengkap-patut-diketahui-kln.html>.
- Martiyani, Leli. (2018). IMPLEMENTASI FUNGSI PELAYANAN PRIMA PADA NASABAH DI BMT WALISONGO SEMARANG, no. 131311067.
- Milliati, Hilya. (2019). PENGARUH KINERJA PERUSAHAAN DAN CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KOMPENSASI EKSEKUTIF (Studi Empiris Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di BEI Tahun 2016-2018) GOVERNANCE TERHADAP KOMPENSASI EKSEKUTIF (Studi Empiris Pada Perusahaan Perbankan Yang Te.
- Pamkosi. (2019). Penjelasan Serta Sejarah PDAM Kota/Kabupaten Sukabumi 2019. <https://pdamtbwkotasmi.co.id/sejarah>.
- Purwanto, Arief, and Juli Handayani. (2019). Pengaruh Dimensi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Zalma Dan Hotel Zavier Di Kota Batu. *Jurnal Ilmu Manajemen* 5 (7): 56–66.
- Putera, Yogie Krisna. (2017). “Analisa Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Dealer Honda Naga Mas Motor Baturetno).”
- Putri, Anggraini Delina, and Seger Handoyo. (2020). “The Impact of Career Growth on Turnover Intention with Employee Engagement as a Mediator Variable: Study among the Generation Y Employees in Indonesia, 216–23. <https://doi.org/10.5220/0008587402160223>.
- Setyadi, Fritz. (2017). ANALISIS STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA TOKO X, DI BANDUNG).
- Silvia, Febi. (2018). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*, 1–12. <https://core.ac.uk/display/160497369>.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Widiyawati, Vivin. (2018). “Kinerja Organisasi Lembaga Pendidikan Sdn Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan, 1–79.
- Zikrilla, Mutia. (2019). Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Unilever.Tbk Menggunakan Metode Balanced Scorecard.” *Skripsi*. <http://repo.iainbatuangsangkar.ac.id/xmlui/handle/123456789/11936>.