



Pengaruh sistem manajemen mutu terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan Damri kota Medan

Puja Miranda Turnip^{1✉}, Juara Simanjuntak², Agus Nakkok Simanjuntak³

^{1,2,3} Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen, Medan

Corresponding Author Email Address: puja.turnip@student.uhn.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem manajemen mutu terhadap peningkatan kualitas layanan pada perusahaan Damri Kota Medan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner atau angket. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *purposive sampling*. Populasi yang menjadi objek penelitian adalah seluruh pengguna jasa transportasi bus Damri Kota Medan. Data pengguna dari bulan Juni sampai September 2020 yaitu 160.620 pengguna dengan sampel sebanyak 100 orang pengguna. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 22.0. Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier sederhana, uji t dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil penelitian dengan taraf signifikansi 5% diperoleh kesimpulan yaitu nilai koefisien regresi variabel manajemen mutu sebesar 1,129 dengan tanda positif yang menyatakan bahwa variabel manajemen mutu mempengaruhi kualitas layanan sebesar 1,129 atau berpengaruh secara positif; variabel manajemen mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, dengan nilai t hitung $17,400 > t$ tabel 1,988 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan pengujian *Adjusted R square* diketahui R^2 sebesar 0,755 yang menyatakan variabel manajemen mutu memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan sebesar 73,3% sedangkan sisanya sebesar 24,7% di pengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: Manajemen Mutu dan Kualitas Pelayanan

Abstract

This research aims to find out how much influence the quality management system has on improving service quality at the Damri company in Medan City. The data collection method in this research is by distributing questionnaires. The sampling technique used in the research was purposive sampling. The population that is the object of research is all users of the Damri bus transportation service in Medan City. User data from June to September 2020 is 160,620 users with a sample of 100 users. The analysis tool in this research uses SPSS version 22.0. The analytical methods used are validity test, reliability test, classic assumption test (normality test and heteroscedasticity test), simple linear regression analysis, t test and coefficient of determination (R^2). Based on the research results with a significance level of 5%, the conclusion is that the regression coefficient value for the quality management variable is 1.129 with a positive sign which states that the quality management variable influences service quality by 1.129 or has a positive effect; The quality management variable has a positive and significant effect on service quality, with a calculated t value of $17.400 > t$ table 1.988 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Based on the Adjusted R square test, it is known that R^2 is 0.755, which states that the quality management variable has an influence on service quality of 73.3% while the remaining 24.7% is influenced by other variables.

Key Words: Quality Management and Service Quality

Diterima Redaksi: 22-11-2023 | Selesai Revisi: 20-12-2023 | Diterbitkan Online: 21-12-2023



PENDAHULUAN

Transportasi pada era saat ini sudah menjadi sebuah kebutuhan kebutuhan yang tak terpisahkan bagi kehidupan manusia. Transportasi merupakan kebutuhan massal yang sangat diminati seluruh lapisan masyarakat. Kebutuhan akan transportasi bisa dilihat secara kasat mata dimana seluruh masyarakat membutuhkannya untuk berpindah dari satu tempat ketempat lainnya dengan cepat dan tepat, salah satu transportasi yang paling dibutuhkan masyarakat adalah transportasi darat. Menurut Adisasmita Sakti (2011:24) transportasi merupakan kegiatan memindahkan atau mengangkut muatan (barang dan manusia) dari suatu tempat ketempat lain, dari suatu tempat asal (origin) ketempat tuuan (destination). Sedangkan menurut Husnatul (2017:43) mengungkapkan bahwa transportasi berasal dari kata Latin, transportare dimana trans berarti seberang atau sebelah lain dan portare berarti mengangkut atau membawa. Jadi, transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Perum Damri adalah singkatan dari (Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia). Dengan tugas utama menyelenggarakan angkutan umum penumpang dan barang di atas jalan dengan menggunakan kendaraan bermotor. Dalam perkembangan selanjutnya sebagai Perusahaan Umum (Perum), nama DAMRI tetap diabadikan sebagai brand mark dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini yang hingga saat ini masih tetap konsisten menjalankan tugasnya sebagai salah satu penyelenggara jasa angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan bus dan truk.

DAMRI memiliki jaringan pelayanan tersebar hampir di seluruh wilayah Republik Indonesia. Dalam kegiatan usahanya DAMRI menyelenggarakan pelayanan angkutan kota, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota antar provinsi, angkutan khusus Bandar udara, angkutan pariwisata, angkutan logistic, angkutan keperintisan dan angkutan lintas batas negara. Damri merupakan salah satu bagian dari transportasi dan juga bagian dari instansi Kementerian Perhubungan Darat.

Perum DAMRI adalah salah satu penyedia sarana dan prasarana transportasi umum yang menyediakan angkutan berupa bus. Dengan tugas utama menyelenggarakan angkutan umum penumpang dan barang di atas jalan dengan menggunakan kendaraan bermotor. Salah satu misi dari perusahaan DAMRI adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan diperlukan manajemen atau pengelolaan dari perusahaan tersebut (Laporan tahunan DAMRI, 2017).

Menurut Henri Fayol (2012:47), dalam bukunya "Industrial and general administrator" mengemukakan bahwa "To manage is to forecast and to plan, to organize, to command, to coordinate and to control" yang artinya Manajemen adalah untuk memprediksi dan merencanakan, mengatur, untuk memerintah, untuk mengkoordinasi dan mengendalikan. Manajemen merupakan kunci utama pada sebuah institusi untuk meraih keberhasilan, oleh karena itu perusahaan akan melakukan berbagai cara dalam meningkatkan kualitas, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Kotler dan Keller (2014: 55) , kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang terlihat jelas maupun tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak disektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan dan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen, dimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan perusahaan.

Keberhasilan suatu instansi atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanannya. Pelayanan pada perusahaan Damri di kota Medan dapat menghasilkan kualitas jasa yang sesuai dengan sistem manajemen mutu yang ada pada suatu instansi tersebut. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen atau pelanggan. Tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian anggota. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan anggota



dengan memperhatikan komponen kualitas anggota. Kualitas jasa berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa.

Menurut Tjiptono (2004:59) bahwa kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen karena kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan anggota serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan anggota dapat menciptakan kerja sama yang baik antara anggota dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan. Pelayanan terbaik para pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja layanan baik standar layanan internal maupun standar layanan eksternal. Demikian pula halnya yang dilakukan oleh Perum DAMRI Kota Medan.

Sebagai perusahaan transportasi darat terbesar di Indonesia, DAMRI kembali meraih sertifikat Sistem Manajemen Mutu berskala Internasional. Yang menetapkan berbagai persyaratan dan pedoman dari suatu Sertifikat Manajemen Kualitas. Suatu perusahaan yang telah tersertifikasi ISO (International Organization for Standardization) tersebut dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal sistem manajemen mutu atau produk/jasa yang dihasilkan. Penerapan fungsi dasar Good Corporate Governance (GCG) yang telah ditetapkan guna meningkatkan kinerja perusahaan yang lebih baik merupakan pedoman DAMRI dalam penerapan sistem manajemen mutu DAMRI. Mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan pada bus DAMRI sangat baik. Wujud komitmen DAMRI dalam meningkatkan pelayanan terbaik bagi seluruh pelanggan, sesuai dengan prinsip manajemen mutu yaitu fokus kepada pelanggan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang sangat berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan (Tjiptono, 2001:76).

Selain itu, ISO 9001:2015 adalah pencantuman "pemikiran berbasis risiko" (risk-based thinking, RBT) bersama dengan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) terhadap pendekatan proses. Standar ISO 9001 merupakan persyaratan manajemen dan bukan merupakan standar spesifikasi produk. Hal tersebut dapat meningkatkan kinerja perusahaan lebih baik dan sesuai dengan fungsi dasar Good Corporate Governance (GCG) yang telah ditetapkan (Psomas dan Kafetzopoulos, 2014). ISO 9001 menjelaskan syarat-syarat dasar untuk sebuah sistem manajemen mutu (Manders, 2015). Demikian, dengan adanya penerapan Sistem Manajemen Mutu berbasis risiko ini, DAMRI mampu menghadapi langkah-langkah dalam pengendalian risiko terhadap lini bisnis perusahaan.

Diraihnya sertifikat sistem manajemen mutu, merupakan wujud komitmen DAMRI dalam meningkatkan pelayanan terbaik bagi seluruh pelanggan, sesuai dengan prinsip manajemen yaitu fokus kepada pelanggan. Penerapan ISO 9001:2015 bagi perusahaan adalah untuk menjadikan DAMRI sebuah entitas yang dapat dengan mudah melakukan adaptasi terhadap setiap perubahan serta melakukan proses secara berkelanjutan. DAMRI dinilai serius dalam menjaga mutu dan kualitas dari kegiatan assessment yang dilakukan. DAMRI berharap dengan diraihnya sertifikasi ini dapat menjadi motivasi dan inspirasi bagi seluruh Insan DAMRI dengan mengedepankan integritas. Hal tersebut dinilai mampu membuka peluang bisnis yang lebih besar.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen mutu merupakan sistem manajemen yang mengedepankan kualitas sebagai strategi bisnis dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi dan merupakan sistem manajemen yang berfokus pada orang / karyawan. Manajemen mutu tidak hanya fokus pada mutu produk namun juga cara untuk mencapainya, yakni dengan menggunakan pengendalian dan jaminan terhadap proses produk untuk mencapai mutu secara lebih konsisten. Manajemen mutu dapat dipahami sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dan dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi tersebut. Menurut Tjiptono dan Diana (2003:4) 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. Menurut Willy Susilo (2011: 10) mendefinisikan manajemen mutu sebagai “upaya sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau pengendalian serta tindak lanjut terhadap semua unsur organisasi, baik internal maupun eksternal yang tercakup dalam dimensi material, metode, mesin, dana, manusia, lingkungan, sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk masa sekarang maupun di masa mendatang”.

Sistem manajemen mutu adalah sebuah sistem yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kemungkinan perbaikan yang berkelanjutan. Sistem manajemen mutu juga adalah kemampuan suatu organisasi dalam menjaga kualitas mutu dari jasa atau barang yang dilayankan. Sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi. Manajemen mutu membutuhkan pemahaman mengenai sifat mutu dan sifat sistem mutu serta komitmen manajemen untuk bekerja dalam berbagai cara (Ismail, 2001:44). Maka dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu merupakan suatu alat yang diterapkan dalam suatu organisasi, yang diterapkan untuk memberikan suatu transparansi mengenai aktivitas dalam organisasi. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kepuasan, dan dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan dan pasar.

Penerapan manajemen mutu terpadu dalam organisasi melibatkan tiga fase yang satu sama lain saling berkaitan, yaitu: Fase pertama, menciptakan dan membangkitkan kesadaran terhadap pentingnya budaya mutu dalam perusahaan kepada seluruh lapisan dalam organisasi perusahaan. Fase kedua, memberikan pelatihan dan pengembangan, kepada tim yang akan menjadi dinamisor dan fasilitator pemasyarakatan budaya mutu dan peningkatan mutu secara terus menerus. Membentuk infrastruktur yang diperlukan. Fase ketiga, melaksanakan peningkatan secara terus menerus melalui metode PDCA (plan-do-check-action). Apabila tujuan organisasi manajemen mutu hanya memperhatikan tahap yang pertama dan kedua saja, organisasi tersebut dianggap hanya mencakup Jaminan Mutu saja. Agar sistem manajemen mutu menjadi efektif diperlakukan adanya: (1) Partisipasi aktif dan komitmen sepenuhnya dari seluruh lapisan organisasi perusahaan. (2) Komunikasi yang terbuka mulai dari lapisan bawah hingga pimpinan.

Suwatno dan Rasto (2013: 192) menyatakan bahwa Total Quality Management pada dasarnya bertujuan untuk menghasilkan suatu produk atau jasa dengan kualitas yang dirancang, dipadukan, dan dipertahankan pada tingkat biaya yang paling ekonomis sehingga memungkinkan tercapainya kepuasan konsumen. Implementasi Total Quality Management memustkan perhatiannya pada usaha perbaikan dalam proses produksi barang atau jasa, yang berimplikasi pada kepuasan konsumen, produktivitas dan keuntungan.

Tujuan sistem manajemen mutu menurut Gasperz (2002;10) adalah: (1) Menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. (2) Memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan persyaratan proses dan produk yang ditentukan pelanggan dan organisasi. Selain itu tujuan dari Total Quality Management yang lebih luas adalah untuk menjamin kepemimpinan dengan menempatkan proses dan sistem yang meningkatkan keberhasilan perusahaan, mencegah kesalahan dan pemborosan usaha, dan meyakinkan hubungan dengan kebutuhan konsumen. Hal ini pada akhirnya dapat menghasilkan kemampuan perusahaan untuk menyelenggarakan produksinya secara kompetitif, tepat waktu, efisien dan efektif yang menjadi tujuan perusahaan. Manfaat utama yang paling mendasar dari penerapan Total Quality Management menurut para ahli adalah sebagai berikut: Meningkatkan semangat kerja karyawan, meningkatkan efisiensi proses kerja, meningkatkan produktivitas, mengurangi persaingan antar karyawan, meningkatkan mutu barang atau jasa yang dihasilkan, menurunkan harga, meningkatkan kepuasan konsumen, dan meningkatkan keuntungan perusahaan.



Gaspersz (2006:63) Sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjalin kesesuaian dari suatu proses dan jasa terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kualitas merupakan suatu bentuk layanan yang memberikan hasil, baik yang berupa kualitas layanan maupun kualitas jasa, dalam penyajiannya yang dilakukan oleh setiap perusahaan sangat beragam, tetapi tujuan pada dasarnya sama yakni dengan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain kualitas yang diterima oleh setiap pelanggan tergantung dari kualitas yang diterima oleh suatu perusahaan. Kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Loina (2001:138) di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan public, beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dan perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pimpinan pemerintahan serta public yang lainnya yang berkepentingan. Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya.

Menurut Parasuraman, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono (2011:198) mengemukakan ada lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan penyajian pelayanan tidak berhasil, yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan pandangan manajemen dimana manajemen tidak mengetahui dengan tepat apa yang diinginkan oleh konsumen atau bagaimana penilaian konsumen terhadap pelayanan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (manajemen tidak mengetahui harapan konsumen) yang berakar dari tidak adanya interaksi langsung antara manajemen dengan konsumen dan atau ketidaksiapan manajemen dalam mengakomodasi keduanya.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan yang senyatanya disajikan (gagal dalam memilih desain dan standar jasa yang benar), dikarenakan permintaan konsumen itu terlalu sulit diprediksi atau cara perusahaan dan personelnya memproses jasa tidak bisa diubah.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa aktual dengan komunikasi eksternal kepada konsumen (tidak menyampaikan jasa dengan standar yang berorientasi kepada konsumen), dimana kehendak konsumen dipengaruhi janji-janji yang dibuat perusahaan.
5. Kesenjangan antara jasa yang diharapkan dengan secara actual diterima (perusahaan tidak menyesuaikan unjuk kerja dengan janji-janji perusahaan kepada konsumen), di mana adanya perbedaan antar unjuk kerja senyatanya dengan persepsi yang dimiliki konsumen.

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Karena pelayanan ini merupakan wujud tanggung jawab sosial perusahaan, maka ini dapat memberikan keuntungan tersendiri dari perusahaan seperti: Pelanggan akan setia, pelanggan bisa menjadi media iklan, kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin, pelanggan tidak akan mempermasalahkan mengenai harga karena rasa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, maka pelanggan tidak akan mempermasalahkan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan Perusahaan, pelanggan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi, nama baik perusahaan meningkat, dan unggul dalam persaingan bisnis.

Kerangka berpikir sangat membantu peneliti dalam menentukan arah penelitian. Menurut Sugiyono (2010), kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala dan fakta yang menjadi permasalahan pada obyek penelitian. Kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran bisa meyakinkan sesama ilmuwan adalah alur pikiran yang logis dalam membangun suatu kerangka berpikir yang menghasilkan kesimpulan/sintesa yang berujung hipotesis.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE

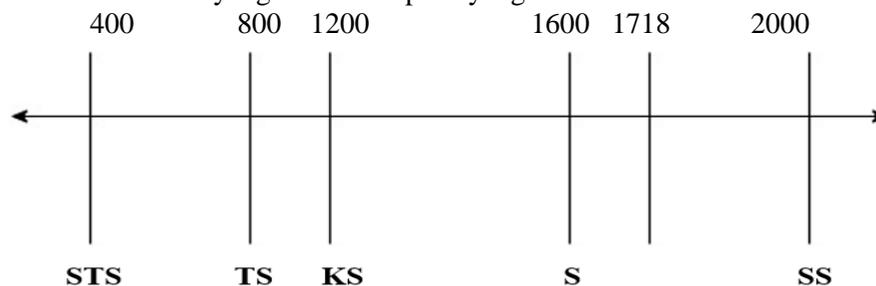
Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, (Sugiyono, 2010:10). Adapun variabel yang dihubungkan yaitu: variabel independen berupa sistem manajemen mutu (X), dan variabel dependennya berupa kualitas pelayanan (Y). Objek pada penelitian ini adalah yang beralamat di Jl. Dame KM.10 No.19, Timbang Deli, Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara 20148. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juni 2021 sampai dengan selesai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa transportasi bus DAMRI Medan-Kualanamu dari bulan Juni-September 2020 yaitu 160.620 pengguna.

Analisis deskriptif menurut Ghozali (2013:19) adalah analisis yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian minimum, maksimum, sum, range, kurtosis, skewness (kemencengan distribusi). Analisis deskriptif, yaitu analisis empiris secara deskripsi tentang informasi yang diperoleh untuk memberikan gambaran atau menguraikan tentang suatu kejadian (siapa atau apa, kapan, dimana, bagaimana, berapa banyak) yang dikumpulkan dalam penelitian. Data tersebut berasal dari jawaban yang diberikan oleh responden atas item-item yang terdapat dalam kuesioner. Selanjutnya peneliti akan mengolah data-data yang ada dengan cara dikelompokkan dan ditabulasikan kemudian diberi penjelasan.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linear. Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara kualitas pelayanan dengan sistem manajemen mutu (Gozali, 2013:96). Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reabilitas untuk mengukur apakah instrumen pada penelitian ini valid. Kemudian melakukan uji asumsi klasik (uji normalitas dan uji heterokedastisitas).

HASIL DAN PEMBAHASAN

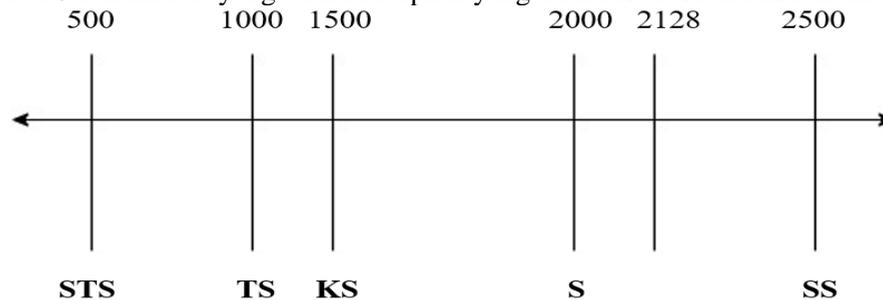
Tingkat persetujuan responden atas variabel manajemen mutu menurut 100 orang responden adalah 2.000/1.718 dari kriteria yang telah ditetapkan yang telah dibuat secara kontinum sebagai berikut:



Gambar 2. Deskripsi Variabel Manajemen Mutu

Maka berdasarkan data yang diperoleh terhadap variabel manajemen mutu adalah 1.718 termasuk dalam kategori interval setuju dan mendekati sangat setuju. Dengan demikian Perusahaan Bus Damri kota Medan sudah memberikan peningkatan yang sangat baik.

Tingkat persetujuan responden atas variabel kualitas layanan menurut 100 orang responden adalah 2.500/2.128 dari kriteria yang telah ditetapkan yang telah dibuat secara kontinum sebagai berikut:



Gambar 3. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan

Maka berdasarkan data yang diperoleh terhadap variabel kualitas layanan adalah 2.128 termasuk dalam kategori interval setuju dan mendekati sangat setuju. Dengan demikian perusahaan bus Damri kota Medan sudah memberikan kualitas layanan yang baik terhadap pelanggan.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Kode Pertanyaan	Pearson Correlation (r hitung)	R _{tabel}	Sig	Keterangan
Manajemen Mutu (X)	MM1	.789***	0.195	0,000	Valid
	MM2	.828***	0.195	0,000	Valid
	MM3	.847***	0.195	0,000	Valid
	MM4	.783***	0.195	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	KL1	.882***	0.195	0,000	Valid
	KL2	.848***	0.195	0,000	Valid
	KL3	.878***	0.195	0,000	Valid
	KL4	.870***	0.195	0,000	Valid
	KL5	.858***	0.195	0,000	Valid

Sumber: Output SPSS, 2022

Berdasarkan data pada tabel 1 menyatakan bahwa seluruh pernyataan pada seluruh variabel valid, karena pada seluruh pernyataan memiliki nilai r hitung > 0,195 dan sig menunjukkan < 0,05.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.936	9

Sumber: Output SPSS, 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 22.0 bahwa seluruh nilai dari Cronbach Alpha menunjukkan 0,936 > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dilanjutkan pada uji selanjutnya.

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.94542280
Most Extreme Differences	Absolute	.154
	Positive	.154
	Negative	-.138
Test Statistic		.154
Asymp. Sig. (2-tailed)		.133 ^c

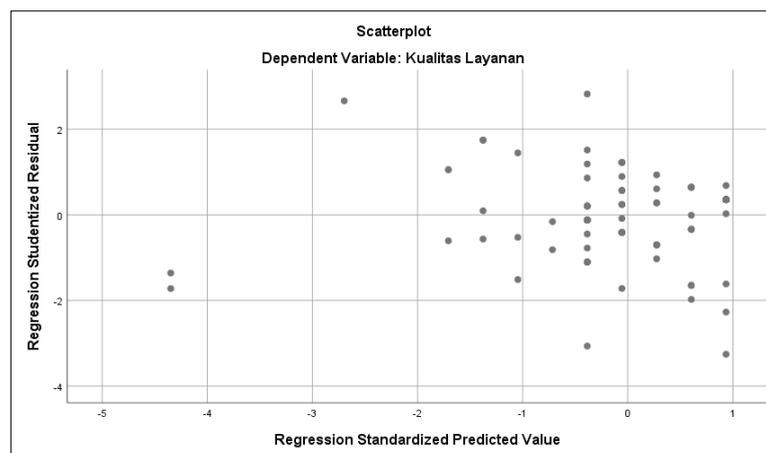
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output SPSS, 2022

Intepresentasinya adalah bahwa jika nilainya di atas 0,05 maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas dan jika nilainya di bawah 0,05 maka intepresentasinya sebagai tidak normal. Pada data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,133 yang berarti lebih besar dari batasan signifikan 0,05. sehingga dapat disimpulkan bahwa data diatas dinyatakan normal dan penelitian bisa dilanjutkan.



Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Output SPSS, 2022

Dalam suatu model regresi yang baik, biasanya tidak mengalami heteroskedastistas. Melalui grafik scatterplot dapat terlihat suatu model regresi mengalami heteroskedastistas atau tidak. Jika terdapat pola tertentu dalam grafik maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastistas. Dari gambar 4.3 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada suhu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastistas pada model regresi dalam penelitian.

Tabel 4. Analisis linear regresi berganda

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Toleranc		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	e	VIF
1	(Constant)	1.895	1.131		1.676	.097		
	Manajemen Mutu	1.129	.065	.896	17.400	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Output SPSS, 2022

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X + e$$

$$Y = 1.895 + 1.129 X$$

Sehingga persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstant sebesar 1,895 artinya jika variabel manajemen mutu bernilai nol, maka kualitas layanan bernilai sebesar 1,895. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tanpa ada variabel manajemen mutu maka kualitas layanan akan sebesar 1,895.
2. Nilai koefisien regresi variabel manajemen mutu sebesar 1,129 dengan tanda positif menyatakan apabila jika tingkat manajemen mutu naik satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka nilai akan naik sebesar 1,129.

Tabel 5. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	sig.	t tabel
Manajemen Mutu (X)	17.400	0.000	1.988

Sumber: Output SPSS 22, 2022

Berdasarkan tabel 5 nilai t hitung 17,400 > t tabel 1,988 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 dan nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari batas signifikansi. Dengan demikian, maka hipotesis diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti manajemen mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 ^a	.755	.753	1.955

a. Predictors: (Constant), Manajemen Mutu
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Berdasarkan pengujian R² di atas diketahui R² sebesar 0,755 yang menyatakan tingkat manajemen mutu dapat menjelaskan pengaruh terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil yang kuat. Adapun R Square di atas sebesar 0,753 memiliki arti bahwa variabel manajemen mutu menjelaskan pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 75,3% sedangkan sisanya sebesar 24,7% dipengaruhi oleh variabel lain.



Pada dasarnya manajemen mutu dapat meningkatkan pengetahuan dan kecakapan bagi karyawan dan dapat melaksanakan pekerjaan secara efisien mengembangkan keahlian dan sikap serta pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh bagian pengguna jasa Bus Damri kota medan, semua penumpang merasakan kenyamanan layanan yang diberikan perusahaan. Dari analisis tersebut manajemen mutu yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan penunjang pelaksanaan kegiatan untuk melakukan pekerjaannya. Kualitas layanan dalam manajemen mutu juga tentu menjadi hal yang penting di dalam peningkatan produktivitas kinerjanya. Dibuktikan pada butir pertanyaan adanya kepuasan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan Bus Damri. Sistem manajemen mutu dalam menciptakan kualitas yang dihasilkan baik kualitas kerja organisasi dalam memberikan layanan (biaya, waktu dan prosedur) serta dalam menawarkan sejumlah produk tiket kepada pelanggan. Dengan adanya pernyataan setuju yang diisi oleh responden membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel manajemen mutu terhadap kualitas layanan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil pengolahan data yang dilakukan peneliti pada Uji t dengan nilai t hitung $17,400 > t$ tabel $1,988$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan menggunakan batas signifikansi $0,05$ dan nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari batas signifikansi. Hasil penelitian pun dibuktikan bahwa manajemen mutu mempengaruhi kualitas layanan yang tinggi dengan didasari hasil pengolahan data uji koefisien determinasi yang menghasilkan nilai Adjusted R square sebesar $0,753$ memiliki arti bahwa variabel manajemen mutu memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan sebesar $75,3\%$ sedangkan sisanya sebesar $24,7\%$ dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil penelitian ini didukung juga oleh peneliti dengan hasil penelitian Ahmad Darmadji (2008) terdapat pengaruh peningkatan manajemen mutu yang menunjukkan hasil positif. Implementasi prinsip TQM di MAN Model Yogyakarta tercermin dari proses yang bertahap dan terus-menerus dalam peningkatan mutu dengan pemenuhan harapan pelanggan (client) internal maupun eksternal melalui dukungan, partisipasi aktif dan dinamis dari sejumlah pihak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Dharma (2007), Varid Martah (2017), Hendrawaty Ernie (2006), dan Sugandha, dkk (2017). Yang menjelaskan tentang pengaruh manajemen mutu terhadap kualitas layanan yang menunjukkan hasil positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pemberian manajemen mutu semakin tinggi juga semangat kualitas layanan karyawan, begitupun sebaliknya semakin rendah pemberian pengetahuan manajemen mutu maka semakin rendah kualitas layanan kerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang manajemen mutu terhadap kualitas layanan pada Perusahaan Damri kota Medan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Nilai koefisien regresi variabel manajemen mutu sebesar $1,129$ dengan tanda positif menyatakan apabila jika tingkat manajemen mutu naik dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka nilai akan naik sebesar $1,129$. Maka variabel manajemen mutu mempengaruhi kualitas layanan sebesar $1,129$ atau berpengaruh secara positif. (2) Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. dengan nilai t hitung $17,400 > t$ tabel $1,988$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (3) Berdasarkan pengujian R^2 di atas diketahui R^2 sebesar $0,755$ yang menyatakan tingkat hubungan manajemen mutu terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil yang kuat. Adjusted R Square di atas sebesar $0,753$ memiliki arti bahwa variabel manajemen mutu memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan sebesar $75,3\%$ sedangkan sisanya sebesar $24,7\%$ dipengaruhi oleh variabel lain.



Setelah melakukan analisis dan mendapatkan hasil penelitian, penulis merasa perlu memberikan saran terhadap penelitian ini sebagai berikut: (1) berdasarkan masalah yang pernah terjadi keluhan atas pelayanan petugas Damri, maka sebaiknya penanganan pelayanan bus Damri meningkatkan kualitas layanan dengan melakukan manajemen mutu yang baik. agar para konsumen merasa lebih puas dengan kualitas layanan bus Damri dan rasa lebih nyaman. (2) bagi perusahaan bus Damri agar lebih mengembangkan dan peningkatan dalam penerapan manajemen mutu dalam menerapkan kualitas layanan untuk lebih memperhatikan kinerja petugas di perusahaan bus Damri. Karena jika menurunnya kualitas layanan maka akan mengurangi rasa nyaman pelanggan dan akan berpindah ke kendaraan umum lainnya. (3) bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian yang serupa mengenai pengaruh manajemen mutu terhadap kualitas layanan diharapkan untuk lebih mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan populasi dan sampel yang lebih luas, agar hasil penelitian lebih teruji keahliannya. (3) disarankan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang mempengaruhi kualitas layanan seperti pelatihan, motivasi, dan pengembangan SDM.

DAFTAR PUSTAKA

- Adji, S. (2011). Jaringan Transportasi (Teori dan Analisis). Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Addison, T., Hulme, D., & Kanbur, R. (2008). Poverty dynamics: measurement and understanding from an interdisciplinary perspective. Brooks World Poverty Institute Working Paper, (19).
- Agus, S. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Darmadji, A. (2008). Implementasi total quality management sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan di MAN Model Yogyakarta. *El-Tarbawi*, 1(2), 181-200.
- Dharma, C. (2007). Analisis pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 terhadap peningkatan kinerja pada PT Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera Utara. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Hamidah, H. (2017). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Transportasi Berbasis Online Terhadap Pendapatan Sopir Taksi Di Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Taksi Blue Bird Dan Taksi Florenz).
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Hendrawaty, Ernie. 2006. Pengembangan Konsep Manajemen Mutu Terpadu Bagi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Jasa Keuangan Cabang Bandarlampung. *Jurnal Bisnis & Manajemen, Jurnal Ilmiah Berkala Empat Bulanan*, Issn 1411-9366 Volume 2 No. 3 Mei 2006
- Hardjosoedarmo, S. (1999). Total Quality Management, edisi revisi. Andi, Jogjakarta.
- Hendrawaty, E. (2006). Pengembangan Konsep Manajemen Mutu Terpadu bagi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Jasa Keuangan Cabang Bandarlampung. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 105.
- Imam, G. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ISBN, 979(015.1).
- Ismail, P. (2001). Manajemen Mutu Terpadu.
- Kasmir, D. (2017). Customer Services Excellent. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P, and Keller, K. L. 2009. Marketing Management: 13th Edition New Jersey. Upper Saddle River



- Kotler, Philip, dan Armstrong, Garry. 2006. Dasar - Dasar Pemasaran Edisi Kesembilan Jilid Satu. Jakarta Penerbit Indeks
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas Jakarta Indeks Kelompok Gramedia.
- Loina. 2001. Hubungan Masyarakat Mabina Hubungan Baik Dengan Publik Jakarta: Cv Lakolo.
- Manders, B., de Vries, H. J., & Blind, K. (2016). ISO 9001 and product innovation: A literature review and research framework. *Technovation*, 48, 41-55.
- Mangkunegara, P., & Prabu, A. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. cet. 2. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurhasyim, 2004. Pelayanan Prima. Jakarta. Graha Ilmu. Prasetyorini.
- Psomas, E, and Kafetzopoulos, D. 2014. Performance Measures Of Iso 9001 Certified And Non-Certified Manufacturing Companies. *Benchmarking: An International Journal*, 21(5), 756-774.
- Rusiadi, 2014. Metode Penelitian, Medan. Usu Press
- Saleh. 2010. Manajemen Pelayan. Jakarta. Pustaka Pelajar.
- Safroni, L. (2012). Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Supriyono, M. H. (2013). Analisis implementasi penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan stakeholder Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Simanjuntak, M. R. A, dan Suawa, S. S. 2014. Analinis Sistem Manajemen Mutu Dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran Di Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2).
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- 2012 Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung Alfabeta.
2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Cetakan Ke 21. Bandung Alfabeta.
2016. Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan Klof Don RAD. Ke 24. Bandung Alfabeta
2017. Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D. Cetakan Ke 25 Bandung. Alfabeta
- Suwatno, dan Rasto 2003. Manajemen Perusahaan Suatu Pendekatan Operatif Dan Sistem Informasi. Bandung: Upi.
- Sutoyo. 2006. Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso. 9001:200 Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Brantas AbhiPraya Wilayah I Medan. Tesis Tidak Dipublikasikan. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Tiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta Andi Offset
- Tiptono, Fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Edisi Ke-2, Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.



Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBM)
Volume 1, No. 2, Oktober 2023
ISSN: 3025-9363 (online)

- Tjiptono, Fary, des Anastasia, Diana. 2003 Total Quality Management. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, and Dangregorius Candra. 2005 Service, Quality, And Satisfaction. Yogyakarta, Andi Offset.
- Vincent, Gasperz, 2002 Iso 9001: 2000 And Contumal Quality Improvement. Jakarta Pr. Gramedia Pustaka Utama.
- Vincent, Gasperz, 2006. Total Quality Management. Pt Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Willy Susilo 2010. Audit Sumber Daya Manusia, Penerbit PT. Vorqistatama Jakarta
- Yulliani, Dwi, dan Ch. Wiwik, Sunarai 2008 Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Return On Assets Pada Perusahaan Manufaktur Di Surakarta Dan Sekitarnya. Jurnal Ekonomi Akuntansi Vol. 20 (1) Hal 65-76.