

ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA EXPORT CENTER SURABAYA

Sepdany Raihan Susanto¹

Ulfi Pristiana²

¹Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: sepdanyrs25@gmail.com, ulfi@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Export Center Surabaya yang beralamat di Jalan Kedung Doro Surabaya merupakan suatu instansi yang bergerak dibidang pelayanan konsultasi Expor, yang disediakan oleh Kementerian Perdagangan, Pelayanan menjadi hal yang utama dalam memuaskan pelanggan yang melakukan konsultasi di Export Center Surabaya. Kualitas Pelayanan yang baik akan berdampak baik juga bagi suatu perusahaan atau instansi dan lain – lain, akan tetapi meskipun Export Center Surabaya sudah berusaha untuk melakukan yang terbaik dalam kualitas pelayanannya, masih ada pelanggan – pelanggan yang merasa bahwa belum cukup puas terhadap pelayanan yang ada di Export Center Surabaya.

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Export Center Surabaya dengan pendekatan *Total Quality Management* (TQM). Penelitian ini mengambil informan dari pelanggan dan tenaga Export Center Surabaya dengan jumlah keseluruhan informan adalah 5 orang. Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan teknik Lima Dimensi *SERVQUAL* yang berfungsi sebagai suatu alat ukur untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, instansi dan lain – lain. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan proses berupa wawancara terhadap informan yang ada.

Dari hasil temuan penelitian menyimpulkan bahwa secara keseluruhan, penerapan

TQM di Export Center Surabaya tidak hanya mengubah aspek operasional dan kualitas layanan, tetapi juga membentuk budaya organisasi yang berfokus pada pelayanan unggul dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, Export Center Surabaya terus berkembang sebagai mitra yang handal bagi pelanggan yang ingin terlibat dalam kegiatan ekspor.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Total Quality Management

ABSTRACT

Export Center Surabaya, located at Jalan Kedung Doro Surabaya, is an institution specializing in export consultation services provided by the Ministry of Trade. Customer satisfaction is paramount in the services offered by Export Center Surabaya. While the institution strives to provide the best service quality, some customers express dissatisfaction. This research aims to analyze the service quality of Export Center Surabaya using the Total Quality Management (TQM) approach. The study involves five informants from both customers and Export Center Surabaya staff. The SERVQUAL Five Dimensions technique is employed as a measurement tool to assess the service quality. The research adopts a qualitative method, conducting interviews with the informants. The findings conclude that overall, the implementation of TQM at Export Center Surabaya not only transforms operational aspects and service quality but also shapes an organizational culture focused on excellent service and a deep understanding of customer needs. Consequently, Export Center Surabaya continues to evolve as a reliable partner for customers engaged in export activities.

Keywords: Service Quality, Total Quality Management

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, kualitas pelayanan pelanggan yang baik telah menjadi kunci kesuksesan perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat pelanggan puas, mempertahankan basis pelanggan yang kuat, dan meningkatkan

reputasi mereka di pasar. kualitas pelayanan juga memiliki peran penting dalam menjaga hubungan positif antara organisasi dan pelanggan. Menurut Heni Rohaeni, Nisa Marwa (2018), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ada lima indikator utama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu bukti fisik (tangibles), empati, daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), dan jaminan (assurance). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi juga berdampak pada loyalitas, Saran, dan citra positif organisasi di mata masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan mutu kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang krusial bagi perusahaan atau organisasi yang ingin meraih keunggulan kompetitif dan pertumbuhan jangka panjang.

Tingkat keunggulan atau superioritas yang mampu diberikan oleh sebuah perusahaan kepada pelanggannya dikenal sebagai kualitas layanan. Ini adalah sejauh mana sebuah perusahaan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Keberhasilan setiap organisasi layanan, termasuk industri perhotelan, bergantung pada kualitas layanan. Ini adalah faktor utama yang mendorong kepuasan pelanggan, loyalitas, dan hubungan bisnis yang berkelanjutan. Mystery shopping, survey pelanggan, dan umpan balik karyawan adalah beberapa cara untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan. Salah satu pendekatan yang banyak diterapkan untuk meningkatkan kualitas adalah Six Sigma, khususnya metodologi DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control).

TQM merupakan salah satu strategi organisasi yang digunakan untuk memperbaiki kepuasan konsumen dengan mengembangkan prosedur dan mengelola kualitas hasil (Ratnaningrum dan Nasron, 2013). Proses TQM sangat berkaitan dengan konsumen karena proses TQM bermula dari konsumen dan berakhir pula pada konsumen. Keinginan, kebutuhan, dan harapan konsumen yang menjadi input diproses dalam organisasi untuk diproduksi menjadi barang atau jasa yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada konsumen sebagai output nya (Ekoanindiyo, 2010).

Menurut Sutan Febriansyah, Saifullah Djambak (2018), penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap aplikasi *Total Quality Management* (TQM) pada perusahaan daerah air minum ie beusare rata unit pelayanan muara satu kota lhokseumawe bahwa tujuan perusahaan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Dengan memahami proses dan pelanggan, perusahaan dapat memahami dan menghargai arti kualitas. Total Quality Management (TQM) dapat didefinisikan dalam berbagai versi, namun pada dasarnya manajemen kualitas berfokus pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Ekspor telah menjadi salah satu pilar penting bagi perekonomian Indonesia. Meskipun begitu, banyak pelaku usaha masih menghadapi kendala dalam memahami dan menjalankan kegiatan ekspor mereka secara efektif. Kendala-kendala ini seringkali muncul karena kompleksitas prosedur, peraturan, dan persyaratan terkait ekspor yang dapat membingungkan bagi pelaku ekonomi yang kurang berpengalaman. Pelaku usaha perlu memahami aspek-aspek seperti izin ekspor, peraturan perdagangan internasional, logistik, perpajakan, dan pemasaran produk mereka di pasar global.

Penting untuk diingat bahwa kurangnya pemahaman tentang kegiatan ekspor dapat menghambat potensi pertumbuhan ekonomi yang lebih besar. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan kontribusi ekspor terhadap pertumbuhan perekonomian Indonesia, diperlukan upaya untuk memberikan pendidikan, pelatihan, dan dukungan informasi kepada para pelaku ekonomi, terutama yang ingin terlibat dalam kegiatan ekspor. Dengan menyediakan sumber daya dan panduan yang tepat, lebih banyak pelaku usaha dapat memanfaatkan peluang di pasar internasional, yang pada akhirnya akan mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih kuat dan berkelanjutan.

Export Center Surabaya merupakan fasilitas yang diberikan oleh Kementerian Perdagangan (Kemendag) yang bertujuan penting dalam mendukung proses ekspor di wilayah Surabaya. Sebagai pusat perdagangan dan distribusi untuk barang-barang ekspor, Export Center Surabaya telah berkomitmen secara berkelanjutan untuk memberikan layanan yang unggul kepada para pelaku usaha yang bergantung pada fasilitas dan pelayanannya. Namun, terdapat tantangan yang perlu ditempuh dalam

upaya mencapai standar kualitas pelayanan yang memuaskan. Walaupun Export Center Surabaya telah melakukan berbagai upaya perbaikan, keluhan dan laporan ketidakpuasan masih sering terdengar dari sejumlah pelaku usaha. Mereka merasa bahwa layanan yang diberikan oleh Export Center Surabaya belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka.

Ketidakpuasan pelaku usaha menjadi hal yang perlu dicermati lebih mendalam. Dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif, para pelaku usaha yang mengandalkan fasilitas Export Center Surabaya memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap kualitas layanan. Permasalahan ini mengajukan pertanyaan mengenai kemampuan Export Center Surabaya dalam memahami dan memenuhi harapan yang bervariasi dari berbagai pelaku usaha yang beraneka ragam. Oleh karena itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan pendekatan Total Quality Management (TQM) diberikan oleh Export Center Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi Export Center Surabaya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan mereka dan memastikan bahwa pelaku usaha yang bergantung pada fasilitas ini merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan sektor ekspor di Surabaya dan juga pertumbuhan ekonomi Indonesia secara lebih luas.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Operasional

Menurut Ali Ramdhani, M.T (2014:25), dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Operasi” mengatakan bahwa Dalam dunia bisnis modern, manajemen yang efektif sangat penting dalam hal produksi, pemasaran, sumber daya manusia, dan keuangan. Keseluruhan operasi sebuah organisasi sangat bergantung pada manajemen operasional, yang merupakan bagian penting dari manajemen bisnis

2.2. Total Quality Management

Menurut Cascio (1995), TQM dapat dijelaskan sebagai sebuah "pendekatan filosofis dan seperangkat prinsip panduan yang menjadi fondasi bagi organisasi yang selalu berkomitmen untuk terus mengembangkan dirinya." TQM adalah salah satu pendekatan yang diterapkan oleh organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengembangkan prosedur dan mengelola mutu produk atau layanan (Ratnaningrum dan Nasron, 2013). Lebih daripada sekadar fitur produk atau layanan, TQM menerapkan usaha berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang telah didefinisikan maupun yang mungkin belum terpikirkan.

2.3. Lima Dimensi Servqual

Servqual dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada rentang waktu antara tahun 1985 hingga 1994, sebagai hasil dari serangkaian penelitian yang mereka lakukan (Tjiptono, 2012). Metode Servqual ini merupakan skala multi-item yang dirancang untuk mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Skala ini mencakup lima dimensi utama, sebagaimana didefinisikan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman. Melalui survei yang dilakukan oleh ketiganya, dimensi baku untuk mengukur kualitas layanan ditentukan, yang kemudian dikenal dengan nama SERVQUAL dan terbagi dalam sepuluh dimensi. Namun, dalam perkembangannya, kesepuluh dimensi tersebut diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

2.4. Kualitas Pelayanan

Menurut I Gede Bayu Mertha Segara et al (2019:3), kualitas pelayanan atau service quality adalah upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Setiap organisasi atau bisnis yang berfokus pada kepuasan pelanggan harus memiliki kualitas pelayanan yang unggul. Dalam era pertumbuhan global yang semakin ketat, memenangkan hati dan loyalitas pelanggan adalah kuncinya. Oleh karena itu, memahami kualitas

pelayanan sangat penting untuk menghadapi tantangan bisnis modern.

Kualitas pelayanan mencakup sejumlah faktor penting yang mencerminkan kapasitas suatu organisasi dalam memenuhi serta melebihi ekspektasi pelanggan. Ini mencakup aspek seperti responsif, keandalan, kecepatan, keamanan, dan juga empati dalam memperlakukan pelanggan. Perusahaan yang mampu memberikan layanan berkualitas tersebut memiliki keunggulan dalam mempertahankan basis pelanggan, meningkatkan tingkat loyalitas, dan mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

2.5. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2000,36-38), kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil atau kinerja suatu produk atau layanan dengan harapannya. Dalam kata lain, apakah hasil yang diperoleh oleh pelanggan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Fitzsimmons (2014,80-83) menjelaskan kepuasan sebagai respon pemenuhan konsumen. Ini adalah penilaian bahwa fitur produk atau layanan, atau produk atau layanan itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan yang menyenangkan terkait dengan konsumsi.

Meskipun kepuasan pelanggan adalah konsep abstrak yang sulit diukur dengan cara yang pasti, pentingnya konsep ini dalam dunia bisnis dan layanan sangat besar. Kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana harapan dan keinginan pelanggan terpenuhi setelah mereka menggunakan produk atau layanan tertentu. Dengan kata lain, apakah hasil yang diterima oleh pelanggan memadai dengan apa yang mereka harapkan. Meskipun kepuasan pelanggan adalah konsep abstrak yang sulit diukur dengan pasti, tingkat kepuasan pelanggan sangat penting untuk kesuksesan sebuah organisasi atau perusahaan.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian yang berjudul "Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Export Center

Surabaya", metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang lebih komprehensif dan akurat tentang pengalaman pelanggan dan karyawan di Export Center Surabaya.

3.2. Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah wawancara, yang merupakan salah satu metode penelitian kualitatif. Wawancara merupakan cara yang efektif untuk mengumpulkan data langsung dari pihak yang terlibat, seperti pelanggan dan karyawan Export Center Surabaya.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Setelah memilih metode pengumpulan data, penelitian ini melakukan pengumpulan data melalui wawancara dengan pelanggan dan karyawan Export Center Surabaya. Data yang dikumpulkan mencakup informasi tentang pengalaman pelanggan dan karyawan terhadap layanan ekspor, serta hal-hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3.4. Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dengan alat ukur lima dimensi *Servqual* dan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Proses analisis data dilakukan dalam beberapa tahap yaitu, *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance & Empathy*.

3.5. Proses Pengolahan Data

Proses pengolahan data menggunakan teori lima dimensi SERVQUAL, terdapat langkah yang diambil untuk menganalisis dan memahami hasil wawancara dengan responden.

1. Transkrip Wawancara: Transkrip wawancara secara teliti dan akurat agar dapat memahami tanggapan dan jawaban dari responden terkait dengan lima dimensi

SERVQUAL.

2. Identifikasi Tema: Identifikasi tema atau pola yang muncul dari wawancara yang terkait dengan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy*.
3. Analisis Kualitatif: melakukan analisis kualitatif terhadap transkripsi wawancara untuk mengidentifikasi bagaimana responden merasakan dan mengartikan kualitas layanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*.
4. Pengelompokan Data: mengelompokkan data wawancara berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* untuk memahami bagaimana setiap dimensi mempengaruhi persepsi dan harapan responden terhadap kualitas layanan.
5. Temuan dan Saran: Identifikasi temuan dari analisis wawancara dan buat Saran perbaikan atau tindakan lanjut berdasarkan hasil analisis terkait dengan lima dimensi *SERVQUAL*.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Observasi

Pada fase awal sebelum melaksanakan wawancara, peneliti melakukan observasi langsung di Export Center Surabaya. Hasil observasi menunjukkan adanya antrian pelanggan yang disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga teknis yang memberikan konsultasi di pusat ekspor tersebut. Pengamatan langsung di lokasi menunjukkan bahwa beberapa pelanggan mengungkapkan ketidakpuasan mereka karena terjadi antrian yang cukup signifikan. Keluhan ini mencerminkan dampak langsung dari keterbatasan jumlah tenaga teknis yang tersedia, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan di Export Center Surabaya. Dengan menangkap dinamika ini melalui observasi, penelitian ini berupaya mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang kondisi operasional Export Center Surabaya dan potensial perbaikan yang dapat diusulkan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

4.2. Wawancara

Penelitian ini secara mendalam mengeksplorasi kualitas layanan di Export Center Surabaya dengan mengadopsi pendekatan kualitatif menggunakan wawancara sebagai metode utama. Tim peneliti melakukan wawancara intensif dengan tim tenaga Export Center yang berperan sentral dalam memberikan konsultasi kepada pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan penangkapan esensi pengalaman dan pandangan internal terkait integrasi dan implementasi layanan di Export Center.

Wawancara juga dilakukan dengan pelanggan yang memanfaatkan fasilitas Export Center Surabaya, khususnya terkait proses konsultasi dalam kegiatan ekspor. Pendekatan ini membuka jendela untuk memahami perspektif dan harapan pelanggan terhadap layanan dari Export Center. Interaksi antara tim tenaga dan pelanggan menjadi fokus untuk menggali kepuasan pelanggan, mengidentifikasi hambatan, dan mengeksplorasi potensi perbaikan.

Dengan menggabungkan sudut pandang internal dan eksternal, penelitian ini merangkai narasi mendalam tentang kualitas layanan di Export Center Surabaya. Pendekatan kualitatif ini bertujuan menciptakan gambaran yang jelas, memperkuat pemahaman dinamika layanan, dan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan kepada pelanggan. Sebagai panduan perolehan data, penelitian menyusun pedoman wawancara mendalam yang dirancang dengan cermat untuk mengeksplorasi dimensi kualitatif esensial dalam konteks layanan di Export Center Surabaya, memberikan ruang bagi narasumber untuk merinci pengalaman, pandangan, dan ekspektasi mereka terhadap pelayanan.

4.3. Temuan Hasil Penelitian

Setelah data penelitian dipaparkan langkah selanjutnya adalah menyampaikan temuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Export Center Surabaya sangat bagus. Untuk mengevaluasi layanan yang diberikan, pelanggan dan karyawan Export Center Surabaya diwawancarai. Hasilnya menunjukkan bahwa Export Center Surabaya telah membangun reputasi yang kuat sebagai tempat yang baik

untuk mendapatkan konsultasi tentang ekspor. Penanganan cepat masalah dan pengalaman tanpa masalah yang konsisten menunjukkan keandalan layanan. Sementara itu, daya tanggap dan empati terlihat dalam pendekatan dan solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan pribadi pelanggan.

1.1.1. Keterkaitan Total Quality Management dengan *Tangibles* dalam Pelayanan di Export Center Surabaya

Berdasarkan penilaian kelima informan terhadap kondisi fisik dan kebersihan Export Center Surabaya, dapat disimpulkan bahwa secara umum, Export Center Surabaya mendapat penilaian positif terkait aspek-aspek yang terlihat. Meskipun begitu, terdapat catatan dan Saran untuk peningkatan kualitas di bidang ini. Gedung, fasilitas, dan peralatan dinilai baik, namun perlu perhatian khusus pada kebersihan area tunggu dan sudut ruang. Saran juga mencakup peningkatan kecepatan internet dan penambahan tim tenaga teknis di bagian konsultasi.

Keterkaitan temuan ini dengan Total Quality Management (TQM) terletak pada komitmen Export Center Surabaya dalam menjaga dan meningkatkan kondisi fisik dan kebersihan lokasi. Prinsip-prinsip TQM, seperti fokus pada kebutuhan pelanggan, keterlibatan karyawan, dan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal *tangible*. Dengan memperhatikan catatan dan saran informan, Export Center Surabaya dapat memperkuat implementasi TQM, memastikan aspek fisik yang dapat dipersepsikan pelanggan tetap memenuhi standar yang diharapkan, menciptakan pengalaman positif, dan memperkuat citra positif organisasi.

1.1.2. Keterkaitan Total Quality Management dengan *Reliability* dalam Pelayanan di Export Center Surabaya

Berdasarkan penilaian kelima informan terhadap keandalan layanan di Export Center Surabaya, dapat disimpulkan bahwa layanan tersebut mendapat penilaian positif dan dianggap dapat diandalkan oleh pelanggan. Jaminan konsultasi tanpa batasan

waktu menciptakan keyakinan terhadap keandalan layanan, sebagaimana diutarakan oleh informan. Pengalaman positif dan penanganan kendala teknis dengan cepat juga menjadi indikator keandalan layanan yang baik.

Keterkaitan temuan ini dengan Total Quality Management (TQM) terletak pada fokus TQM terhadap keandalan dan konsistensi layanan. Prinsip TQM, seperti keandalan dan pemberian solusi yang konsisten, mencerminkan upaya Export Center Surabaya dalam menjaga kualitas pelayanan. Dengan mengutamakan keandalan, Export Center Surabaya dapat memastikan bahwa pelanggan memiliki pengalaman konsultasi yang tanpa hambatan dan dapat diandalkan. Implementasi TQM dalam aspek keandalan layanan akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun citra positif, dan menjaga kepercayaan pelanggan terhadap Export Center Surabaya.

1.1.3. Keterkaitan Total Quality Management dengan *Responsiveness* dalam Pelayanan di Export Center Surabaya

Berdasarkan penilaian kelima informan terhadap responsivitas Export Center Surabaya, dapat disimpulkan bahwa para pelaku bisnis menilai tingkat responsivitas layanan tersebut sebagai positif. Informan mengapresiasi respons cepat terhadap pertanyaan, permintaan, keluhan, dan kesediaan untuk memberikan solusi yang memuaskan.

Keterkaitan temuan ini dengan Total Quality Management (TQM) terletak pada prinsip-prinsip TQM yang menekankan daya tanggap dan ketepatan waktu. Responsivitas yang baik mencerminkan komitmen Export Center Surabaya dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan dengan efektif dan efisien. Melalui implementasi TQM, Export Center Surabaya dapat terus meningkatkan tingkat responsivitasnya, menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik, dan memperkuat hubungan positif dengan para pelanggan. Hal ini sejalan dengan tujuan TQM untuk memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi harapan pelanggan.

1.1.4. Keterkaitan Total Quality Management dengan *Issurance* dalam Pelayanan di Export Center Surabaya

Berdasarkan pernyataan kelima informan, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan dari Export Center Surabaya didasarkan pada beberapa faktor yang saling terkait. Tenaga teknis yang berpengalaman dan ahli, reputasi baik, serta kebijakan pelayanan tanpa biaya membentuk dasar kepercayaan ini.

Keterkaitan temuan ini dengan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) terletak pada penekanan TQM terhadap kepercayaan, integritas, dan transparansi. Kepercayaan yang diberikan oleh Export Center Surabaya kepada pelanggan menjadi komponen penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan menerapkan TQM, Export Center Surabaya dapat terus memperkuat fondasi kepercayaan ini dengan memastikan bahwa seluruh aspek layanannya sesuai dengan standar kualitas tinggi dan memberikan jaminan keandalan dan kepuasan pelanggan.

1.1.5. Keterkaitan Total Quality Management dengan *Empathy* dalam Pelayanan di Export Center Surabaya

Dari pernyataan kelima informan, disimpulkan bahwa tingkat empati dari Export Center Surabaya mendapat penilaian sangat positif. Tenaga teknisnya tidak hanya ramah, tetapi juga mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami, menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal ini khususnya bermanfaat bagi pelaku usaha yang baru terjun ke dunia ekspor. Kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan Export Center Surabaya didukung oleh pengalaman positif, reputasi yang baik, dan jaminan layanan, termasuk fasilitas berkonsultasi tanpa biaya. Secara keseluruhan, aspek-aspek ini membentuk fondasi

yang kuat untuk membangun hubungan positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan di Export Center Surabaya.

Keterkaitan temuan ini dengan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM), yang menekankan aspek kepedulian pelanggan, menunjukkan bahwa Export Center Surabaya berkomitmen pada peningkatan kualitas layanan melalui empati yang tinggi, pendekatan personal, dan kesediaan mendengarkan dalam memberikan solusi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM, mereka dapat memperkuat dan memperluas aspek-aspek positif ini untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

1.1.6. Optimalisasi Optimalisasi Kualitas Layanan melalui Penerapan Total Quality Management (TQM) di Export Center Surabaya

Penerapan Total Quality Management (TQM) di Export Center Surabaya memfasilitasi hubungan saling menguntungkan antara pelanggan dan penyedia layanan. Fasilitas yang memadai dan kebersihan yang terjaga menciptakan suasana nyaman bagi pelanggan, memberikan bukti fisik positif, dan meningkatkan citra serta reputasi Export Center Surabaya.

Keandalan layanan yang terus ditingkatkan melalui praktik TQM memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa Export Center Surabaya dapat diandalkan untuk membimbing dan memberikan solusi terkait ekspor. Responsivitas yang cepat terhadap setiap kebutuhan atau keluhan menciptakan hubungan yang dinamis dan adaptif antara Export Center Surabaya dan pelanggannya.

Jaminan layanan, seperti kemudahan berkonsultasi tanpa biaya, menjadi elemen kunci yang menunjukkan komitmen Export Center Surabaya terhadap kualitas layanan. Penerapan TQM yang berkelanjutan membentuk siklus umpan balik positif, di mana setiap interaksi dengan pelanggan dianggap sebagai peluang untuk meningkatkan proses dan kualitas layanan.

Dengan tingkat empati yang tinggi, Export Center Surabaya berhasil membangun hubungan lebih dari sekadar transaksional dengan pelanggannya. Pendekatan personal dan kemampuan untuk memahami kebutuhan individu

menciptakan ikatan erat antara Export Center Surabaya dan para pelanggan. Hal ini juga membantu menciptakan lingkungan di mana pelanggan merasa didengar dan dihargai.

Secara umum, penerapan Total Quality Management di Export Center Surabaya tidak hanya mempengaruhi aspek operasional dan kualitas layanan secara langsung, tetapi juga membentuk budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan unggul dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, Export Center Surabaya dapat terus berkembang sebagai mitra handal bagi pelanggan yang ingin terlibat dalam kegiatan ekspor.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini mengeksplorasi implementasi Total Quality Management (TQM) di Export Center Surabaya dan dampaknya terhadap kualitas layanan untuk pelaku usaha, terutama dalam konteks ekspor. Melalui wawancara dengan praktisi ekspor yang menggunakan layanan Export Center Surabaya, temuan-temuan utama dapat dirinci sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Layanan: Implementasi TQM di Export Center Surabaya memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan. Aspek keandalan, responsivitas, dan tingkat empati mendapat penilaian tinggi dari pelaku usaha, menciptakan lingkungan yang mendukung kegiatan ekspor.
2. Kepercayaan dan Keyakinan Pelanggan: Jaminan layanan, termasuk kebijakan konsultasi tanpa biaya, membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kualitas layanan. Reputasi baik dan pengalaman positif pelaku usaha turut memperkuat keterpercayaan ini.
3. Pemahaman Terhadap Kebutuhan Pelanggan: Tingkat empati yang tinggi terhadap kebutuhan individu pelanggan terlihat dalam praktik pelayanan Export Center Surabaya. Pendekatan personal dan respons cepat terhadap masalah pelanggan menjadi kunci dalam membangun hubungan yang erat dan berkelanjutan.

4. Hubungan Saling Menguntungkan: TQM di Export Center Surabaya menciptakan hubungan yang tidak hanya bersifat transaksional, melainkan juga saling menguntungkan. Prinsip TQM menjadi dasar untuk menciptakan nilai tambah bagi pelaku usaha.
5. Tantangan dan Keterbatasan: Meskipun demikian, penelitian menyoroti beberapa tantangan seperti batasan waktu dan kendala dalam mendapatkan wawasan mendalam melalui interaksi online.

Dengan menekankan prinsip TQM, Export Center Surabaya diharapkan terus meningkatkan kualitas layanannya dan berperan lebih signifikan dalam mendukung pelaku usaha Indonesia yang terlibat dalam kegiatan ekspor. Kesimpulan ini diharapkan memberikan kontribusi positif untuk pengembangan layanan ekspor di tingkat lokal dan membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut terkait manajemen kualitas total dalam konteks pelayanan.

5.1. Saran

Berdasarkan analisis dan temuan penelitian, beberapa Saran dapat diberikan untuk memperkaya kontribusi pemahaman praktik Total Quality Management (TQM) di Export Center Surabaya dan sektor ekspor secara menyeluruh:

1. Penerapan Langkah-langkah TQM yang Lebih Spesifik: Mendorong penyusunan panduan dan langkah-langkah implementasi TQM yang spesifik dan terukur untuk memberikan petunjuk jelas bagi Export Center Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanannya.
2. Pengembangan Pelatihan dan Pendidikan: Mendukung pengembangan program pelatihan dan pendidikan khusus bagi staf Export Center Surabaya mengenai konsep dan aplikasi TQM untuk meningkatkan kompetensi dan pemahaman mereka.
3. Penguatan Sistem Umpan Balik Pelanggan: Mendorong Export Center Surabaya untuk memperkuat sistem umpan balik pelanggan sebagai bagian integral dari praktik TQM guna terus meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan dan

kebutuhan pelanggan.

4. Kolaborasi dengan Pihak Eksternal: Mendorong Export Center Surabaya untuk menjalin kerjasama dengan pihak eksternal, seperti lembaga pendidikan atau konsultan TQM, guna mendukung penerapan praktik-praktik terbaik dalam meningkatkan kualitas layanan.
5. Penelitian Lanjutan: Merupakan Saran untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam, terfokus pada aspek-aspek tertentu dari implementasi TQM di pusat ekspor di Indonesia, untuk memberikan wawasan tambahan bagi pengembangan sektor ekspor secara keseluruhan.
6. Peran Pemerintah dan Keterlibatan Pelaku Ekonomi: Mendorong keterlibatan lebih aktif pemerintah dan pelaku ekonomi dalam mendukung implementasi TQM di pusat ekspor, menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan sektor ekspor secara berkelanjutan.

Saran ini diharapkan dapat membimbing perbaikan dan pengembangan praktik TQM di Export Center Surabaya serta memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan sektor ekspor di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Addin, Q., Marchaban, M., & Suarni, S. (2021). Analisis gap kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rsu pku muhammadiyah delanggu menggunakan metode servqual. *Majalah Farmaseutik*, 17(2), 217-224.
- Ahmad, F. (2019). Six sigma dmaic sebagai metode pengendalian kualitas produk kursi pada ukm. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 6(1), 11-17.
- Al-Hussein, M., Al-Ghafly, M., & Al-Harbi, K. (2019). Total Quality Management (TQM) and Its Benefits in the Construction Industry. *International Journal of Engineering Research and Technology*, 12(1), 1-6.
- Azizi, H. M. (2019). Analisis Servqual Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Pada PT BUAH CANDRA DEWI. *JURNAL FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER*.
- Deswita, K., Sudirman, H., & Widodo, S. (2021). Analisis Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Penerapan Metode *Total Quality Management (TQM)* di RS

X. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 37-48.

- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 86-93.
- Faiq, S. S., Rizal, M., & Tahir, R. (2021). Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multinasional (Studi Kasus Pada PT. Unilever Indonesia Tbk.). *Jurnal Manajemen*, 11(2), 135-143.
- Ford, R. C., & Sturman, M. C. (2017). *Managing Quality Service in Hospitality: How Organizations Achieve Excellence in the Guest Experience*. Routledge.
- Irawati, D. S., & Pibriana, D. (2021). Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 251-264.
- Kumala, N. S., & Widyarti, M. T. H. (2020). Pengaruh penerapan *total quality management* terhadap kinerja keuangan dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderasi pada CV Mutiara Abadi Semarang. *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis Terapan (AKUNBISNIS)*, 3(1), 01-16.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. *Agora*, 7(2).
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 114.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 2(2), 486295.
- Sari, R. K., & Sari, D. P. (2018). Total Quality Management (TQM). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 17(1), 1-10.
- Segara, I. G. B. M., & Sudiartha, G. M. (2019). *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sepeda Bali Tour* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Singh, R., & Singh, S. (2018). Six Sigma DMAIC Process - A Review and Analysis. *International Journal of Engineering and Technology*, 7(4), 1-5.
- Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 38-48.