



Intisari

Persaingan dalam industri jasa pengiriman barang dewasa ini semakin ketat. Saat ini, tercatat bahwa ada 5.000 perusahaan yang bergerak di bidang logistik, 250 diantaranya merupakan perusahaan asing (Olavia, 2015). Oleh karena itu, perusahaan jasa khususnya alangkah baiknya memiliki sebuah keunggulan kompetitif salah satunya dengan mengedepankan akan pentingnya TQM. Keberhasilan penerapan TQM di perusahaan jasa berasal dari kesadaran akan pentingnya kualitas yang melibatkan *top management* hingga karyawannya (Jaca, 2016). Sedangkan Bakti dan Sumaedi (2016), budaya kualitas sebagai penunjang daya saing dapat membantu menilai kualitas jasa transportasi dan dapat membantu mengembangkan strategi perusahaan jasa.

PT. Angkasa Pura Logistik (APLog) adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang logistik, terminal kargo, *regulated agent* dan *general sales agent*. APLog telah melakukan usaha-usaha perbaikan kualitas, budaya kualitas yang ada di perusahaan dan sudah memiliki penilaian sendiri terhadap komponen untuk peningkatan daya saingnya. Namun, seiring dengan perbaikan kualitas APLog tidak terlepas dari faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan implementasi TQM. Faktor-faktor tersebut masih mendominasi dan jika tidak diminimalisir dapat menyebabkan kerugian finansial dan nonfinansial, serta masalah reputasi bagi perusahaan. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Triangulasi sumber, triangulasi teknik dan *member checking* digunakan dalam meningkatkan kepercayaan dan keaslian terhadap hasil temuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) di APLog belum optimal implementasinya, banyak aspek yang perlu diperbaiki. Komponen penunjang daya saing yang dilakukan oleh APLog sudah memadai, namun terdapat beberapa hal yang masih harus diperbaiki seperti pengadaan fasilitas. Budaya kualitas yang ada di APLog Surakarta sudah memadai, hal ini ditunjukkan dengan adanya etika dan tradisi kerja yang menghasilkan kegiatan operasional yang kondusif.

Kata kunci: logistik; perusahaan jasa; TQM; dan komponen penunjang daya saing.



Abstract

Competition in today's freight forwarding industry is getting tighter. Currently, it is noted that there are 5,000 companies engaged in logistics, 250 of which are foreign companies (Olavia, 2015). Therefore, service companies would be nice to have one of competitive advantage by putting forward the importance of TQM. The successful implementation of TQM in service companies comes from awareness of the importance of quality that involves top management to employees (Jaca, 2016). While Bakti and Sumaedi (2016), a culture of quality works as a support for competitiveness it help assess the quality of transport services and can help develop a service company strategy.

PT. Angkasa Pura Logistics (APLog) is a service company specializing in logistics, cargo terminal, regulated agents and general sales agent. APLog has undertaken efforts to improve the quality, quality culture that exist in the company and already has its own assessment of the components to increase its competitiveness. However, in line with APLog quality improvement is inseparable from the factors that cause the failure of TQM implementation. These factors are still dominant and if not minimized can cause financial and nonfinancial losses, as well as reputation problems for the company. The research method used is qualitative with case study approach. Triangulation and member checking techniques used in improving trust and authenticity of the results.

The results showed that the Total Quality Management (TQM) in APLog not optimal implementation, many aspects that need to be repaired. Competitive support component of APLog is sufficient, but there are some things that still need to be improved such as facility procurement. The existing quality culture in APLog Surakarta is sufficient, it is indicated by the existence of ethics and working tradition that produce conducive operational activities.

Keywords: logistics, service companies, TQM and components of competitiveness.