

Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Pelayanan Pt. Daya Adicipta Mustika

¹Erina Hawayanti, ²Yuni Rosdiana, ³Epi Fitriah

^{1,2,3}*Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

e-mail: ¹erinahawa@yahoo.co.id, ²yuni_sjafar@yahoo.com, ³epi_fitriah@yahoo.com

Abstract: In the current era of globalization, competition among business organizations are becoming increasingly stringent. The company managers are required to have knowledge and skills in order to assess the problems that occur in the company. Besides that the company can continue to survive in this competition, the company should be able to improve the quality of products or services produced. Not only improve the quality, performance in improving its quality must be better in order to achieve maximum results. This study shows that the company has the ability to implement total quality management properly will produce a good service performance. Increasingly Total Quality Management is applied, the better the performance of services in the enterprise, otherwise the weak of Total Quality Management will result in reduced performance in the service of the company. The purpose of this study was to determine how the application of Total Quality Management in PT Daya Adicipta Mustika, how the service performance at PT Daya Adicipta Mustika and influence of Total Quality Management on the performance of the service.

This study uses primary data obtained through questionnaires filled out by respondents, the management and employees PT. Daya Adicipta Mustika. This study using purposive sampling, the data collection is done by directly visiting the respondents who only understands Total Quality Management and service performance to fill out a questionnaire study.

Based on the results of processing by using hypothesis testing, the application of Total Quality Management at PT. Daya Adicipta Mustika included in either category. Meanwhile, service performance at PT. Daya Adicipta Mustika included in the excellent category. Results of simple linear regression processing is known that Total Quality Management have a significant effect on the performance of the service at PT. Daya Adicipta Mustika.

Key word : Total Quality Management, Service Performance

Abstrak : Pada era globalisasi saat ini, persaingan antar organisasi bisnis menjadi semakin ketat. Para manajer perusahaan wajib memiliki pengetahuan dan keterampilan agar dapat mengkaji permasalahan yang terjadi dalam perusahaan. Selain itu agar perusahaan dapat terus bertahan dalam persaingan ini, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas atas produk atau jasa yang dihasilkan. Bukan hanya meningkatkan kualitas, kinerja dalam meningkatkan kualitas nya pun harus lebih baik agar dapat mencapai hasil yang maksimal. Penelitian ini menunjukkan perusahaan yang memiliki kemampuan dalam menerapkan total quality management dengan baik akan menghasilkan kinerja pelayanan yang baik. Semakin *Total Quality Management* yang diterapkan maka akan semakin baik kinerja pelayanan dalam perusahaan, sebaliknya semakin lemahnya *Total Quality Management* akan mengakibatkan penurunan kinerja pelayanan dalam perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management* pada PT Daya Adicipta Mustika, bagaimana kinerja pelayanan pada PT Daya Adicipta Mustika dan pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja pelayanan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara yang diisi oleh responden yaitu manajemen dan karyawan PT. Daya Adicipta Mustika. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, pengumpulan data dilakukan dengan mendatangi langsung para responden yang hanya mengerti *Total Quality Management* dan kinerja pelayanan untuk mengisi kuesioner penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan dengan menggunakan uji hipotesis, penerapan *Total Quality Management* pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kriteria baik. Sedangkan, kinerja pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kriteria sangat baik. Hasil pengolahan regresi linier sederhana diketahui bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika.

Kata Kunci : *Total Quality Management*, Kinerja Pelayanan

A. Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, persaingan antar organisasi bisnis menjadi semakin ketat. Para manajer perusahaan wajib memiliki pengetahuan dan keterampilan agar dapat mengkaji permasalahan yang terjadi dalam perusahaan. Selain itu agar perusahaan dapat terus bertahan dalam persaingan ini, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas atas produk atau jasa yang dihasilkan. Bukan hanya meningkatkan kualitas, kinerja dalam meningkatkan kualitas nya pun harus lebih baik agar dapat mencapai hasil yang maksimal. Kualitas merupakan faktor penting dalam produk atau jasa, karena kualitas merupakan kunci keberhasilan dalam suatu bisnis. Terutama pada jaman globalisasi seperti ini dimana konsumen lebih tertarik pada barang yang berkualitas tinggi namun dengan harga yang murah.

Total Quality Management adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. (Tjiptono, 2001:4). *Total quality management* muncul karena tuntutan dari konsumen akan kualitas suatu produk atau jasa. Kualitas merupakan persepsi konsumen akan suatu produk atau jasa, sejauh mana produk atau jasa tersebut dapat memenuhi keinginannya. Anggapan konsumen akan kualitas berbeda-beda sehingga banyak diciptakan kualitas yang berbeda-beda. *Total quality management* diterapkan dalam suatu perusahaan untuk melakukan perbaikan pada produk dan jasa untuk menghasilkan produk bebas cacat dan dapat menghasilkan laba yang tinggi. Selain itu agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya perusahaan harus mampu melakukan kinerja yang lebih baik dalam menghasilkan jasa atau produk yang berkualitas.

Kinerja merupakan hasil atau prestasi dari apa yang telah kerjakan. Maka semakin baik pelayanan yang dilakukan terhadap konsumen maka kualitas yang dirasakan konsumen akan semakin tinggi. Sulistiyani (2003;223-224) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Pelayanan merupakan suatu yang sangat subjektif dan sulit didefinisikan. Ini karena pelayanan sebagai subjek yang melakukan suatu transaksi dapat bereaksi secara berbeda terhadap sesuatu yang kelihatannya seperti pelayanan yang sama. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap pembelian karena dengan memiliki kualitas yang baik, kualitas berasal dari kinerja karyawan yang menciptakannya, maka konsumen akan memiliki niat beli ulang dan merekomendasikan kepada orang lain. Pelayanan yang baik berasal dari sumber daya manusia perusahaan, karena pelayanan tidak terpisah dari orang yang memasarkannya. Sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik akan menciptakan kualitas yang baik pula.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana Penerapan *Total Quality Management* pada PT. Daya Adicipta Mustika, (2) Bagaimana kinerja pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika, (3) Bagaimana penerapan *Total Quality Management* serta pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menguji: (1) Mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management* pada PT. Daya Adicipta Mustika, (2) Mengetahui bagaimana kinerja pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika, (3) Mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management* serta pengaruhnya terhadap kinerja

pelayanan PT. Daya Adicipta Mustika.

B. Landasan Teori

Total Quality Management menurut Blocher (2007:19) adalah “teknik dimana manajemen mengembangkan kebijakan dan praktik-praktik untuk meyakinkan bahwa produk dan jasa perusahaan melampaui harapan pelanggan”. *Total Quality Management* menurut (Marimin 2004:33). merupakan: “Sistem manajemen yang mengikutsertakan seluruh anggota organisasi dalam menerapkan konsepsi dan teknik kendali mutu untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan orang yang mengerjakannya” (Marimin 2004:33).

Menurut Goetch dan Davis dalam Tjiptono (2003:15-18) TQM memiliki sepuluh karakteristik utama, antara lain:

1. Fokus pada pelanggan
2. Obsesi terhadap kualitas
3. Pendekatan ilmiah
4. Komitmen jangka panjang
5. Kerjasama tim
6. Perbaikan sistem berkesinambungan
7. Pendidikan dan pelatihan
8. Kebebasan yang terkendali
9. Kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Menurut Veizal Rivai (2004 : 309) kinerja merupakan :“Perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”. Menurut Sulistiyani (2003:223) kinerja merupakan: “Kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya”. Sedangkan menurut Bernardin dan Russel dalam Sulistiyani (2003;223-224) menyatakan bahwa kinerja merupakan : “Catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu”. Pengertian pelayanan menurut Kotler (2009:386) adalah: “Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan”. Dengan demikian, kinerja pelayanan islami merupakan “ Sebuah hasil kerja dari kegiatan dalam organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.”

Menurut Kotler (1994) dalam Paimin Napitupulu, pelayanan memiliki beberapa karakteristik, yaitu :”1. *Intangibility* (tidak berwujud) 2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) 3. *Variability* (berubah-ubah) 4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama)”

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrument pengukuran kinerja pelayanan untuk sektor swasta yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tangkilisan (2005:219), antara lain:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Competence* (kompetensi)
5. *Courtesy* (kesopanan)
6. *Credibility* (kredibilitas)

7. *Security* (keamanan)
8. *Access* (akses)
9. *Communication* (komunikasi)
10. *Understanding the costumer*

C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode verifikatif. Metode verifikatif digunakan oleh penulis untuk menguji kebenaran suatu hipotesis dimana dalam penelitian ini yang akan diuji adalah pengaruh *total quality management* terhadap kinerja pelayanan.

Sumber data penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan atau diperoleh melalui hasil kuesioner dan wawancara kepada karyawan PT. Daya Adicipta Mustika. Kuesioner diberikan kepada karyawan PT. Daya Adicipta Mustika dengan jumlah 30 responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah para populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Daya Adicipta Mustika yang berlokasi di kota Cimahi. Pada penelitian ini, teknik pemilihan sampel termasuk ke dalam *nonprobability sampling*. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Alat uji analisis yang digunakan adalah uji hipotesis dengan menggunakan teknik analisis data yaitu skala likert.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil pengujian validitas data menunjukkan semua item pertanyaan untuk variabel *Total Quality Management* dan Kinerja Pelayanan dinyatakan valid. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan reliabel.

Korelasi Antara *Total Quality Management* (X) Dengan Kinerja Pelayanan (Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,723 ^a	,523	,506	15,86560

a. Predictors: (Constant), Penerapan Total Quality Management (X)

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan (Y)

Pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) yang diperoleh adalah sebesar 0,723. Nilai tersebut termasuk dalam kategori hubungan yang “kuat” karena berada pada interval korelasi antara “0,60-0,799”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *Total Quality Management* (X) dengan Kinerja Pelayanan (Y).

Hasil Analisis Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	30,628	12,286		2,493	,019
Penerapan Total Quality Management (X)	,877	,158	,723	5,542	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan (Y)

Pembahasan

Pada hasil dari analisis regresi linier sederhana, dimana dalam penelitian ini diketahui estimasi regresi linier sederhana yang diinterpretasikan yaitu Nilai konstanta sebesar 30,628 menunjukkan nilai Kinerja Pelayanan (Y) jika *Total Quality Management* (X) bernilai 0 dan Koefisien regresi untuk Kinerja Pelayanan (Y) sebesar 0,877 dan bertanda positif yang menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan pada *Total Quality Management* (X) sebesar satu satuan akan meningkatkan Kinerja Pelayanan (Y) sebesar 0,877 satuan. Jika dibuat model regresi linier sederhana maka persamaannya sebagai berikut: $Y = 30,628 + 0,877 X$

Kontribusi variabel *Total Quality Management* dalam upaya mempengaruhi variabel kinerja pelayanan secara simultan (bersama-sama) dapat diwakili oleh besarnya koefisien determinasi. Sebagaimana sudah diuraikan di atas, bahwa nilai koefisien determinasi adalah 0,523 atau 52,3%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (X) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 52,3% terhadap Kinerja Pelayanan (Y). Sedangkan sebanyak 47,7% merupakan kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sedangkan untuk pembuktian apakah variabel *Total Quality Management* (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Pelayanan (Y). Dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} (5,542) yang diperoleh variabel *Total Quality Management* (X) lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,048) sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (X) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan (Y).

E. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Penerapan *Total Quality Management* pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kriteria baik. Hal ini dilihat dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan sistem berkelanjutan, pelatihan dan pendidikan, dan pemberdayaan karyawan sudah diterapkan dengan baik di dalam perusahaan.
2. Kinerja pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika termasuk dalam kriteria sangat baik. Hal ini dilihat dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Competence* (kompetensi), *Courtesy* (kesopanan), *Credibility* (kredibilitas), *Security* (keamanan), *Access* (akses), *Communication* (komunikasi), *Understanding the costumers* sudah diterapkan sangat baik di dalam perusahaan.

3. Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika dengan total pengaruh yang diberikan sebesar 52,3%.

Saran

1. Sebaiknya ,perusahaan lebih memerhatikan masukan-masukan dari pelanggan, kerjasama yang baik antar divisi harus lebih ditingkatkan dan harus meningkatkan kegiatan pelatihan dan pengembangan sesuai prinsip kualitas ,sehingga penerapan *total quality management* akan semakin baik dan dapat meningkatkan kinerja pelayanan.
2. Sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan fasilitas didalam perusahaan untuk karyawan.
3. Bagi peneliti berikutnya, indikator-indikator yang digunakan untuk meneliti *total quality management* perlu ditambah sebanyak mungkin sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Ambar Teguh Sulistiyani, dan Rosidah. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Graha Ilmu, Jakarta.
- Blocher, Edward J. 2007. *Menejemen Biaya*. Edisi ketiga Buku 1 Salemba Empat. Jakarta.
- Hasibuan, M. 2003. Organisasi dan Motivasi. Dasar Peningkatan Produktivitas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marimin, 2004, Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk, Grasindo, Jakarta
- Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction.PT. Alumni. Bandung
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan.Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi. 2007. Kewirausahaan edisi 1: Membangun Usaha Sukses Sejak Usia Muda. Jakarta: Salemba Empat
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005.Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta
- Tjiptono Fandy & Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasi. (2001). Total Quality Management. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Veithzal Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. PT. Raja Grafindo. Jakarta.