

# Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan

Muhammad Azhar Romdhoni, Rini Lestari

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

[muhammadazharromdhoni@gmail.com](mailto:muhammadazharromdhoni@gmail.com), [unirinilestari@gmail.com](mailto:unirinilestari@gmail.com)

**Abstract**—This study aims to be able to explain the application of total quality management to company performance at PT PMTI, PT Sipatex and PT Kahatex in Bandung. The samples in this study were PT PMTI, PT Sipatex and PT Kahatex in Bandung, namely all Administrative Employees at PT PMTI, PT Sipatex and PT Kahatex in Bandung. The data collection technique used form of a questionnaire with 30 respondents. The sample selection technique in this study is the non probability sampling technique with convenience sampling technique. Testing the hypothesis used is simple linear regression. The result showed that the application of total quality management affect the company's performance.

**Keywords**—*Job Satisfaction, Managerial Performance*

**Abstrak**—Penelitian ini bertujuan untuk mampu menjelaskan penerapan total quality management terhadap kinerja perusahaan pada PT PMTI, PT Sipatex dan PT Kahatex di Kabupaten Bandung. Sampel dalam penelitian ini adalah PT PMTI, PT Sipatex dan PT Kahatex di Kabupaten Bandung yaitu seluruh Karyawan Administrasi pada PT PMTI, PT Sipatex dan PT Kahatex Kabupaten Bandung. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dalam bentuk kuesioner dengan responden sebanyak 30 orang. Teknik pemilihan sampel pada penelitian ini adalah teknik non probability sampling dengan teknik convenience sampling. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

**Kata Kunci**—*Total Quality Management, Kinerja Perusahaan*

## I. PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan bisnis yang cepat menciptakan suatu kebutuhan akan suatu perusahaan yang tanggap untuk mempertahankan daya saingnya. Dalam persaingan bisnis yang sangat ketat dan kemajuan teknologi yang cepat, perusahaan menempuh berbagai macam cara agar tetap *survive*. Saat ini sumber daya manusia dilihat sebagai suatu keunggulan dalam bersaing. Dampak lain yang dapat dirasakan adalah dunia semakin sempit sehingga dunia perdagangan secara bebas antar negara tidak dapat dihindarkan lagi. Hal ini terjadi karena lingkungan bisnis telah mengalami perubahan

yang ditandai dengan meningkatkan ketidakpastian lingkungan, sehingga menyulitkan dalam kegiatan perencanaan dan kontrol (Prawiro, 2004). Seluruh dunia telah diliputi oleh krisis *financial* (krisis ekonomi global), seluruh negara-negara di dunia baik itu negara maju maupun negara berkembang telah terjebak dalam kesulitan yang sangat rumit. Beberapa negara yang sebelumnya menikmati kondisi ekonomi yang kuat yang mempunyai teknologi yang canggih dalam ilmu pengetahuan, pangan, senjata, obat-obatan terlihat hancur perekonomiannya. Fakta dari masalah tersebut adalah bahwa ekonomi negara-negara tersebut ditopang oleh kebijakan yang sangat rapuh yang menyebabkan *collaps* terkena dampak krisis ekonomi global (Yamit, 2001). Salah satu kunci sukses agar dapat bersaing di pasar global adalah kemampuan untuk memenuhi atau melampaui standar-standar yang berlaku. Peningkatan daya saing global telah menimbulkan pengharapan konsumen yang semakin besar berkaitan dengan kualitas (Simmon dan White, 2002). Oleh karena itu menjadi sangat penting bagi perusahaan untuk memperoleh suatu jaminan kualitas yang menandakan perusahaan memenuhi standar kualitas yang baik. Untuk menjamin adanya keseragaman dalam kualitas, maka perlu dibentuk standar-standar yang sama pula. Dengan cara ini maka apa yang dianggap sebagai produk yang berkualitas di suatu negara juga akan dapat diterima di negara lainnya. Ini merupakan aspek penting dalam liberalisasi perdagangan. Sedangkan untuk meningkatkan kualitas dibutuhkan kinerja yang baik, karena kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang di harapkan (Rivai dan Basri, 2005). Kinerja juga di definisikan sebagai keberhasilan personel dalam wujud mewujudkan sasaran strategis di empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses, pembelajaran dan pertumbuhan (Mulyadi 2007:363). Kinerja perusahaan adalah suatu usaha formal yang dilaksanakan perusahaan untuk mengevaluasi efisien dan efektivitas dari aktivitas perusahaan yang telah dilaksanakan pada periode waktu tertentu (Hanafi, 2003: 69). PT. Triwira Insanlestari Tbk (TRIL) mencatatkan kinerja yang buruk sepanjang kuartal II-

2018. Pada periode ini TRIL mencatatkan rugi bersih lebih besar dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Mengutip keterbukaan informasi Bursa Efek Indonesia (BEI) Jumat (27/7), TRIL membukukan pendapatan usaha sebesar Rp 2,79 miliar pada kuartal II-2018, turun 59,12% dibandingkan dengan pencapaian kuartal II-2017 yang sebesar Rp 6,82 miliar. (Jatmiko 2018) Berdasarkan uraian diatas, maka di butuhkan suatu pendekatan *Total Quality Management* (TQM). karena TQM sebagai suatu cara meningkatkan performa secara terus-menerus (*continous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Gaspersz, 2003:5). Dengan mengimplementasikan TQM dapat menciptakan Kinerja perusahaan yang baik. Definisi lain dari TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. (Tjiptono dan Diana, 2003:4). Menurut Klausul 8 ISO 9001: 2000 menyatakan bahwa organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari produk, sistem manajemen kualitas, dan meningkatkan secara terus-menerus efektivitas dari sistem manajemen kualitas (Gaspersz, 2005: 1). Pernyataan ini secara tersirat menyatakan bahwa organisasi memiliki alat yang dapat mendukung kinerja perusahaannya agar perusahaan tetap bertahan hidup. Sampai saat ini, sistem yang dianggap paling cocok sebagai alat untuk membuat perusahaan tetap optimis dengan konsepsi *going concern* adalah *Total Quality Management*. TQM membuat perusahaan dapat tetap bertanding dengan perusahaan-perusahaan lain, karena konsep dasarnya yaitu perbaikan secara berkala atau terus-menerus. selain itu, TQM juga memiliki prinsip yang menghargai setiap entitas atau orang yang terlibat dengan memberikan kebebasan. Kepada setiap entitas tersebut untuk memberikan pendapat demi kebaikan perusahaan secara berkesinambungan (Prawiro, 2004). Ada sepuluh karakteristik TQM yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan, yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Dengan adanya TQM perusahaan dapat segera memperbaiki apabila ada sistem yang salah dalam perusahaannya (Goetsch dan Davis, 2001). Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Konsekuensi

atas pendekatan mutu pelayanan suatu produk memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan (Lupiyoadi, 2001). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kapuge dan Smith (2007) menyatakan bahwa terjadi perbedaan pelaporan kinerja yang signifikan antara perusahaan yang menerapkan TQM dengan perusahaan yang tidak menerapkan TQM pada perusahaan sector Apparel di Sri Lanka. Dengan menerapkan praktek manajemen dengan pendekatan TQM akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara signifikan. Hal ini didasari pemikiran bahwa penerapan manajemen kualitas di Indonesia masih parsial, hal ini dapat dibuktikannya dengan tidak seluruhnya dimensi infrastruktur pendukung penerapan TQM berpengaruh terhadap kinerja. Lubis (2008). Selanjutnya Hassan (2003) menguji hubungan antara TQM dengan kinerja organisasi pada perusahaan jasa di Australia. Dengan menggunakan analisis model multiple regression, ditemukan bahwa dimensi dari "*role of top management*" dan "*customer satisfaction*" merupakan faktor paling penting yang berpengaruh pada kinerja organisasi. Serupa dengan penjelasan yang di atas Triamelia, Lestari, Fitriah (2015) meneliti pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial pada perusahaan sepatu CV. Dheraya dalam penelitian Utami, Lestari, Rosdiana (2015) di hasilkan bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti termotivasi untuk meneliti sejauh mana pengaruh penerapan *Total Quality Management* pada PT PMTI, PT Sipatex dan PT Kahatex di Kabupaten Bandung dengan meninjau aspek *Total Quality Management* dan kinerja perusahaan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Empiris pada PT PMTI, PT Sipatex dan PT Kahatex di kabupaten Bandung)**". Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana penerapan *Total Quality Management* pada perusahaan PT PMTI, PT Kahatex dan PT Sipatex? 2) Apakah penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan PT PMTI, PT Kahatex dan PT Sipatex?

#### A. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* terhadap perusahaan PT PMTI, PT Kahatex dan PT Sipatex.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan PT PMTI, PT Kahatex dan PT Sipatex.

II. LANDASAN TEORI

A. *Kepuasan Kerja*

Nasution (2005:22), TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktifitas, dan kepuasan konsumen, sedangkan Tjiptono dan Diana (2003:4) berpendapat bahwa TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

B. *Kinerja Manajerial*

Hasibuan (2003: 94) mengemukakan bahwa Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kinerja perusahaan adalah suatu usaha formal yang dilaksanakan perusahaan untuk mengevaluasi efisien dan efektivitas dari aktivitas perusahaan yang telah dilaksanakan pada periode waktu tertentu (Hanafi,2003: 69).

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan verifikatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT PMTI, PT Sipatex dan PT Kahatex, dengan target populasi PT PMTI, PT Sipatex dan PT Kahatex di Kabupaten Bandung. Teknik pemilihan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini telah melewati serangkaian uji reliabilitas, uji validitas, dan dinyatakan lolos sebagai model regresi linier sederhana yang telah memenuhi syarat uji normalitas.

A. *Analisis Regresi Linear Sederhana*

Hasil analisis regresi linear sederhana yang didapat dengan bantuan program SPSS adalah sebagai berikut:

TABEL 1. HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant) | .903                        | .425       |                           | 2,124 | ,043 |
|                           | TQM        | .698                        | ,149       | ,664                      | 4,693 | ,000 |

a. Dependent Variable: kinerja perusahaan

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 21, 2020

Berdasarkan tabel 1, maka dapat diperoleh persamaan regresi linear sederhana dari pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja manajerial adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,149 + 0,847 X$$

Interpretasi dari persamaan regresi linier sederhana yang dihasilkan ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta adalah 0.903 artinya tanpa adanya penerapan *total quality management*, sudah ada sebesar 0,903 satuan.
2. Koefisien regresi kinerja perusahaan sebesar 0,698.

B. *Analisis Koefisien Determinasi*

Hasil output SPSS analisis koefisien determinasi untuk penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan dapat dilihat pada tabel 4.11. berikut ini:

TABEL 2. HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | ,664 <sup>a</sup> | ,440     | ,420              | ,482303                    |

a. Predictors: (Constant), *Total Quality Management*

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 25, 2020)

Berdasarkan table koefisien determinasi di atas, dapat dilihat bahwa angka koefisien korelasi (R) sebesar 0, 664. Hal ini berarti bahwa hubungan antar variable independen dengan variabel dependen sebesar 66,4%. Dari angka tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen adalah sangat kuat.

Besarnya nilai *R Square* adalah 0, 440, interpretasi dari hasil koefisien determinasi yang dihasilkan ini adalah besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja manajerial adalah 44% kemudian sisanya sebesar 56% dipengaruhi oleh variabel lainnya selain variabel kepuasan kerja.

C. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan*

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa penerapan *total quality management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan penerapan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan menghasilkan t hitung sebesar 4,693 dengan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,000 lebih kecil dari *level of significant* 0,05. Nilai t hitung sebesar 4,693 yang berarti lebih besar dari nilai t tabel (0,903) maka pada tingkat kekeliruan 5% hipotesis yang diajukan diterima (Ho ditolak dan Ha diterima). Jadi, terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Management* terhadap kinerja Perusahaan pada PT PMTI, PT Kahatex, dan PT Sipatex di Kab. Bandung. Kemudian berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* adalah 0,440, hal tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh penerapan *Total Quality Management*

terhadap kinerja perusahaan adalah 44,0% kemudian sisanya sebesar 56,0% dipengaruhi oleh variabel lainnya selain variabel *Total Quality Management*.

Diterimanya hipotesis ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor tersebut berasal dari rekapitulasi tanggapan responden atas *Total Quality Management* dan kinerja perusahaan pada PT PMTI, PT Kahatex, dan PT Sipatex di Kab. Bandung, dimana skor untuk variabel *Total Quality Management* yang dihasilkan dalam penelitian ini menempati kategori “baik” dan untuk skor variabel kinerja perusahaan menempati kategori “baik”. Hasil tersebut menunjukkan jika perusahaan telah menerapkan *Total Quality Management* dengan benar maka kinerja perusahaan PT.PMTI, PT Kahatex, dan PT Sipatex akan semakin baik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kapuge dan Smith (2007) menyatakan bahwa terjadi perbedaan pelaporan kinerja yang signifikan antara perusahaan yang menerapkan TQM dengan perusahaan yang tidak menerapkan TQM pada perusahaan sector Apparel di Sri Lanka. Dengan menerapkan praktek manajemen dengan pendekatan TQM akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara signifikan. Hal ini didasari pemikiran bahwa penerapan manajemen kualitas di Indonesia masih parsial, hal ini dapat dibuktikan dengan tidak seluruhnya dimensi infrastruktur pendukung penerapan TQM berpengaruh terhadap kinerja. (Lubis, 2008). Selanjutnya Hassan (2003) menguji hubungan antara TQM dengan kinerja organisasi pada perusahaan jasa di Australia. Dengan menggunakan analisis model multiple regression, ditemukan bahwa dimensi dari “*role of top management*” dan “*customer satisfaction*” merupakan aktor paling penting yang berpengaruh pada kinerja organisasi. Serupa dengan penjelasan yang di atas Triamelia, Lestari, Fitriah (2015) meneliti pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial pada perusahaan sepatu CV. Dheraya dalam penelitian Utami, Lestari, Rosdiana (2015) di hasilkan bahwa penerapan Total Quality Management berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan pada perusahaan tekstil di Kabupaten Bandung maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Total Quality Management* pada perusahaan tekstil di Kabupaten Bandung termasuk dalam kriteria “Baik”, sehingga menunjukkan bahwa *Total Quality Management* pada Perusahaan PT.PMTI, PT Kahatex, dan PT Sipatex di Kab. Bandung sudah sering terpenuhi. Hal ini dapat dilihat bahwa perusahaan telah melaksanakannya penerapan TQM mengenai Menghargai karyawan, Reward untuk karyawan, melaksanakan standarisasi, dan menghasilkan output yang berkualitas
2. Kinerja perusahaan tekstil di Kabupaten Bandung termasuk dalam kriteria baik. Hal ini dapat dilihat

bahwa perusahaan telah melaksanakan kinerja dengan baik karena perusahaan selalu memperhatikan akurasi dan ketelitian.

3. Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada perusahaan tekstil di Kabupaten Bandung. Hal dilihat dari besarnya pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja perusahaan sebesar 44%.

## VI. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka saran yang akan diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pihak perusahaan diharapkan selalu perusahaan melakukan promosi dan bonus-bonus untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan.
2. Pihak perusahaan seharusnya dapat perusahaan melakukan regulasi dengan baik, dengan tujuan bisa lebih membantu karyawan dalam melaksanakan tugasnya .
3. Hasil penelitian ini secara umum menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* mempengaruhi kinerja perusahaan. Hasil penelitian ini dapat dipergunakan oleh PT PMTI, PT Sipatex dan PT Kahatex di Kabupaten Bandung sebagai acuan untuk meningkatkan *Total Quality Management* dan kinerja perusahaan agar berjalan dengan efektif dan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gazpersz, V. 2001. *Total Quality Management*. Pustaka Utama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- [2] Hanafi . 2003. Analisis Laporan Keuangan. Edisi Revisi. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- [3] Hasan, M. dan Kerr, R.M, 2003, The Relationship Between Total Quality Management
- [4] Hasibuan, Malayu S.P, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi Bumi Aksara.
- [5] Goetsch, David L. Stanley B. Davis. 2001. “*The Total Quality Approach To Quality Management*”, 3<sup>rd</sup>, Prentice Hall, New Jersey.
- [6] Kapuge, Anton M. And Malcom Smith. 2007. *Management Practices And Performance Reporting In The Srilanka Apparel Sector. Managerial Auditing Jurnal Vol.22 No. 3, pp. 303-318*
- [7] Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat
- [8] Mulyadi. 1998. Akuntansi Manajemen. Edisi ketiga. Salemba Empat. Jakarta.
- [9] \_\_\_\_\_. 2001, Akuntansi Manajemen, Edisi keempat, Salemba Empat, Jakarta.
- [10] \_\_\_\_\_. 2002. Akuntansi Biaya Edisi kelima. Yogyakarta : AMP-YKPN.
- [11] \_\_\_\_\_. 2007. Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen. Salemba. Empat. Jakarta
- [12] Nasution, M.N. 2002. Manajemen Mutu Terpadu. Ghalia Indonesia. Bogor.
- [13] Rivai, Basri. 2005 *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Gravindo Persada.
- [14] Tjiptono, Fandy Dan Anastasia Diana. (1996). *Total Quality*

*Manajemen* (TQM), edisi kedua Yogyakarta : Andi Offset

- [15] \_\_\_\_\_. (2001). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- [16] \_\_\_\_\_. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- [17] Prawirosentono, Suyadi. 2004 *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Rineka Cipta
- [18] Erlina,Nurasiah. Rini,Lestari. Epi,Fitriah. 2015. Studi Tentang Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Sepatu CV.Dheraya. Jurnal ISSN: 2460-6561.
- [19] Yamit, Zulian. (2004). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Ekonesia, Yogyakarta