

Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Manajerial

Putri Puspamurti, Epi Fitriah

Prodi Ilmu Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

putri.puspamurti99@gmail.com, ummusyahrain44@gmail.com

Abstract—The application of Total Quality Management and work motivation can improve managerial performance. The increasing of managerial performance will achieve the company's goals. The phenomenon that occurs in MSMEs shows that managerial performance is still not optimal due to a lack of motivation, many complaints from customers, and a lack of involvement from employees. This study aims to determine the application of total quality management, work motivation and managerial performance as well as to determine the effect of the application of total quality management on managerial performance and work motivation on managerial performance at MSMEs in Bandung City in the Cilaki area by using the verification method with a quantitative approach. The data collection technique used a questionnaire which was distributed to 30 MSMEs in Cilaki. Testing the hypothesis used in this study using multiple regression analysis. The results of hypothesis testing show that the application of total quality management, work motivation and managerial performance has been well implemented, while the application of TQM has an effect on managerial performance, and work motivation has an effect on managerial performance.

Keywords—*Managerial Performance, Work Motivation, Implementation of Total Quality Management.*

Abstrak—Penerapan Total Quality Management dan motivasi kerja dapat meningkatkan kinerja manajerial. Dengan meningkatnya kinerja manajerial perusahaan akan tercapai. Seperti yang terjadi pada UMKM membuktikan bahwa kinerja manajerial kurang maksimal karena terdapat kekurangan motivasi, banyaknya keluhan dari pelanggan, serta kurangnya keterliatan dari karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan total quality management, motivasi kerja dan kinerja manajerial serta mengetahui pengaruh penerapan total quality management pada kinerja manajerial dan motivasi kerja terhadap kinerja manajerial pada UMKM Kota Bandung di wilayah Cilaki dengan menggunakan metode verifikasi dengan pendekatan kuantitatif. Adapun Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada 30 UMKM yang berada di Cilaki. Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Penerapan total quality management, motivasi kerja dan kinerja manajerial sudah diterapkan dengan baik, sedangkan penerapan TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial, serta motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Kata Kunci—*Kinerja Manajerial, Motivasi Kerja, Penerapan Total Quality Management.*

I. PENDAHULUAN

Di era saat ini, perkembangan usaha yang pesat membuat persaingan antar perusahaan-perusahaan di Indonesia semakin kompleks. Agar dapat turut bersaing dengan perusahaan lainnya maka perusahaan harus dapat meningkatkan kemampuan dan kuliatas perusahaan salah satunya dengan meningkatkan kinerja manajerial untuk tercapainya tujuan perusahaan.

Adanya permasalahan yang muncul mendorong pemerintah untuk focus dalam meningkatkan kualitas UMKM, karena UMKM dapat meningkatkan tingkat perekonomian dan menurunkan tingkat pengangguran karena luasnya lapangan pekerjaan. Disisi lain, UMKM juga menghadapi masalah karena adanya batasan mengenai modal, SDM, dan kurangnya wawasan ilmu mengenai kewirausahaan (Sudaryanto & Hanim, 2002).

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat, perusahaan juga harus dapat meningkatkan produk atau jasa agar memiliki kualitas yang baik dan harus mengedapankan keunggulan yang kompetitif. Adanya pembaharuan terus menerus sehingga meningkatkan kinerja manajerial salah satunya yang berpengaruh yaitu TQM (Total Quality Management) dalam peningkatan kualitas.

Peningkatan UMKM saat ini terkendala oleh kurangnya SDM dan juga inovasi dari para pemilik UMKM. Kurangnya pemberdayaan terhadap UMKM tersebut membuat UMKM tidak berkembang dan tidak dapat bersaing di bisnis Internasional. Kurangnya wawasan mengenai anggaran mengakibatkan pengelolaan keungan menjadi tidak efisien dan masih dilakukan secara manual (Survey, 2020).

Selain TQM (Total Quality Management) yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial adalah motivasi para pekerjanya. Motivasi merupakan dorongan untuk membuat para pegawai dapat dengan tanggung jawab yang tinggi. Karena dengan motivasi akan dapat menentukan prestasi kerja seseorang. Seperti yang dikemukakan oleh Reksohadiprojo (dalam Kurniati, 2008:16) bahwa motivasi dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Seorang manajer harus memiliki jiwa kepemimpinan yang bisa memotivasi, mempengaruhi, mengarahkan, dan berkomunikasi dengan bawahan.

Seperti yang terjadi di ruang lingkup UMKM seperti yang diutarakan oleh salah satu pegawai di UMKM dia

merasa tidak ada motivasi bekerja ketika hujan datang karena menghambat aktivitas untuk berjualan. Selain itu, sepiunya pelanggan membuat karyawan tidak termotivasi lagi untuk berjualan.

Mengacu pada uraian latar belakang sebelumnya, terdapat rumusan masalah penelitian, yakni :

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* pada UMKM di Kota Bandung?
2. Bagaimana Motivasi Kerja pada UMKM di Kota Bandung?
3. Bagaimana Kinerja Manajerial pada UMKM di Kota Bandung?
4. Apakah terdapat pengaruh penerapan TQM (*Total Quality Management*) terhadap Kinerja Manajerial pada UMKM di Kota Bandung?
5. Apakah terdapat pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Manajerial pada UMKM di Kota Bandung?

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan, yakni :

1. Untuk mampu menjelaskan penerapan *Total Quality Management* pada UMKM di Kota Bandung.
2. Untuk mampu menjelaskan Motivasi Kerja pada UMKM di Kota Bandung.
3. Untuk mampu menjelaskan Kinerja Manajerial pada UMKM di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *total quality management* terhadap kinerja manajerial pada UMKM di Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja manajerial pada UMKM di Kota Bandung.

II. LANDASAN TEORI

A. Penerapan *Total Quality Management*

Penerapan TQM berupa sistem dalam perusahaan untuk menjalankan usaha dengan mencoba memajukan persaingan antar perusahaan melalui kepuasan pelanggan, keikutsertaan karyawan dan pembaharuan terus menerus terhadap kualitas produk/jasa (Tjiptono dan Diana, 2003:328). Dimensi dan indikator untuk mengukur penerapan total quality management menurut Santoso (2007), sebagai berikut :

1. Leadership :
 - a. Pemimpin harus memiliki jiwa visioner
 - b. Pemimpin harus dapat berkomunikasi dengan baik
 - c. Pemimpin mempunyai perencanaan startegis yang baik
2. Customer Satisfaction :
 - a. Melakukan survei kepuasan pelanggan
 - b. Melakukan *focus group discussion*
 - c. Menangani keluhan pelanggan
3. Employee Involment :

- a. Meningkatkan motivasi kerja para karyawan
- b. Melakukan survei kepuasan pekerja
- c. Melakukan pemberdayaan karyawan dengan maksimal

4. Supplier Partnership :

- a. Menjalin kerjasama yang baik dengan pemasok

B. Motivasi Kerja

Motivasi merupakan suatu sikap serta nilai yang dapat berpengaruh pada seseorang untuk menggapai tujuan individu. Hal tersebut merupakan sesuatu yang dapat memberikan kekuatan dan dorongan untuk menggapai tujuan tertentu (Rivai dan Sagala, 2009: 837). Dimensi dan indikator digunakan untuk mengukur motivasi kerja seperti yang diungkapkan oleh Muhibbin Syah (1997:136) adalah sebagai berikut :

1. Motivasi Intrinsik, Faktor ini tidak perlu adanya rangsangan dari luar. Faktor ini meliputi prestasi, pengakuan dari seseorang, tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan dan kemungkinan berkembang dalam bekerja.
2. Motivasi Ekstirnsi, faktor ini terjadi karena adanya rangsangan dari luar. Faktor ini meliputi imbalan seperti kenaikan gaji, penghargaan, bonus dan uang lembur,..situasi kerja,..keamanan kerja,mhubungan dengannteman dan atasan, kebijakan dan administrasi instansi.

C. Kinerja Manajerial

Kinerja manajerial adalah suatu kemampuan menjalankan fungsi manajemen dalam suatu perusahaan, yang berkaitan dengan pengambilan keputusan (Widarsono, 2007:289). Dimensi dan indikator digunakan untuk mengukur kinerja manajerial seperti yang diungkapkan oleh Mahoney.,et.al 1963 adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan (Planning)
 - a. Panduan dan tata cara dalam melakukan tujuan
 - b. Kebijaksanaan Perusahaan
 - c. Metode Perusahaan
 - d. Penganggran, dan
 - e. Rencana kerja
2. Investigasi (Investigating)
 - a. Mengumpulkan informasi
 - b. Menyampaikan laporan
 - c. Menilai hasil
 - d. Memilih persediaan persediaan
 - e. Menganalisis tugas-tugas
3. Pengkoordinasian (Coordinating)
 - a. Pertukaran informasi dengan bagian/divisi lain.
4. Evaluasi (Evaluating)
 - a. Mengevaluasi kinerja pegawai
 - b. Mengevaluasi laporan keuangan, dan

- c. Memeriksa produk lalu tersebut diambil untuk membuat keputusan.
- 5. Pengawasan (Monitoring)
 - a. Kemampuan untuk memimpin, mengarahkan
 - b. Mengembangkan potensi karyawan dan
 - c. Menjelaskan berbagai aturan kerja dan juga memberikan tanggung jawab yang harus dilakukannya.
- 6. Pengaturan staf (Staffing)
 - a. Merekrut karyawan
 - b. Mewawancarai karyawan
 - c. Menyeleksi karyawan baru dan menempatkan juga mempromosikan pegawai.
- 7. Negosiasi (Negotiating)
 - a. Melakukan jual-beli
 - b. Menjumpai *supplier*
 - c. Melakukan tawar menawar
- 8. Perwakilan (Representating)
 - a. Mengikuti perkumpulan dengan perusahaan lain
 - b. Perkumpulan bisnis
 - c. Pendektan kemasyarakatan
 - d. Kemampuan dalam mempromosikan tujuan utama perusahaan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Regresi Berganda

TABEL 1. ANALISIS REGRESI BERGANDA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. error	Beta		
1 (Constan)	22.784	17.089		1.333	.194
Penerapan TQM	1.586	.539	.538	2.933	.007
MK	.838	.599	.257	1.401	.173

a. Dependent Variabel KM

Sumber: Hasil SPSS versi 20, 2021

Mengacu pengolahan yang telah dihasilkan maka model persamaan regresi linear berganda guna melihat penerapan TQM dan Motivasi Kerja apakah mempunyai pengaruh terhadap kinerja manajerial dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$KM = 22,784 + 1,568 TQM + 0,839 MK + e$$

Model persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi kedua variable independent yaitu penerapan TQM dan motivasi kerja mempunyai nilai positif artinya jika nilai dari variable independent naik maka nilai dari variable dependen akan ikut naik, begitu pula

sebaliknya. Dengan kata lain apabila Penerapan TQM dan motivasi kerja diterapkan dengan baik dapat meningkatkan kinerja manajerial.

B. Koefisien determinasi

TABEL 2. KOEFISIEN DETERMINASI

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std error Of the Estimate
1	.743 ^a	0.552	0.519	10.057
Predictors: (Constant), MK, Penerapan TQM				
Dependent variable : KM				

Sumber: Hasil SPSS versi 20, 2021

Mengacu pada table sebelumnya, dapat dilihat nilai *R square* adalah 0,552, menyatakan bahwa pengaruh penerapan TQM dan motivasi kerja adalah 55,2% dan sebesar 44,8% merupakan variable lain yang tidak diteliti. Adapun untuk melihat pengaruh dari variable independen pada variable dependen dengan menggunakan rumus *Beta x Zero order*. Adapun hasil nilai *Beta x Zero order* sebagai berikut:

TABEL 3. BETA X ZERO ORDER

Model	Standardized Coefficients	Correlations
	Beta	Zero-order
(Constant)		
1 Penerapan TQM	.538	.721
MK	.257	.640

a. Dependen Variabel: KM

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 20, 2021

Mengacu pada table tersebut mampu dilaksanakan guna menghitung seberapa besar pengaruh seluruh variable bebas bagi variable terikat:

1. Penerapan TQM = $0,538 \times 0,721 = 0,3878$ (38,78%)
2. Motivasi Kerja = $0,257 \times 0,640 = 0,1644$ (16,44%)

Perhitungan diatas menunjukkan bahwa variable penerapan TQM mewujudkan pengaruh yang besar pada kinerja manajerial sebesar 38,78% dan masuk kriteria kuat, sedangkan variable motivasi kerja menciptakan pengaruh terhadap kinerja manajerial sebesar 16,44% dan masuk dikriteria sangat lemah.

C. Uji F

TABEL 4. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3370.357	2	1685.178	16.660	.000 ^b
1 Residual	2731.110	27	101.152		
Total	6101.467	29			

a. Dependent Variable: KM

b. Predictors: (Constant), MK, TQM

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS versi 20, 2021

Berdasarkan table tersebut terlihat nilai F yakni 16.660, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga memiliki pengaruh antar penerapan TQM dan motivasi kerja pada kinerja manajerial yang taraf signifikannya 5%.

D. Uji t

TABEL 5. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Contants	22.784	17.086		1.333	.194
Penerapan TQM	1.568	.535	.538	2.933	.007
MK	.839	.599	.257	1.401	.173

a. Dependent Variabel : KM

Sumber: Hasil pengolahan SPSS versi 20, 2021

Berdasarkan uraian diatas, nilai probabilitas X1 yakni $0,007 < 0,05$ sehingga ditarik kesimpulan penerapan TQM mempunyai pengaruh terhaap kinerja manajerial dengan tingkat signifikan 5%. Sementara probabilitas X2 yakni $0,173 < 0,05$, dapat kesimpulan motivasi kerja mempunyai pengaruh pada kinerja manajerial dengan tingkat signifikan 5%.

E. Penerapan Total Quality Management pada UMKM Kota Bandung

Total Quality Management pada UMKM di Kota Bandung diukur dengan menggunakan dimensi kepemimpinan, kepuasan pelanggan, keikutsertaan

karyawan dan kemitraan pemasok. Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada manajer UMKM Kota Bandung wilayah Cilaki diperoleh skor 1230, dimana skor tersebut berada diatara interval 1020 dan 1260 yang berate skor tersebut pada kriteria baik.

F. Motivasi Kerja pada UMKM Kota Bandung

Motivasi kerja pada UMKM Kota Bandung di wilayah Cilaki diukur menggunakan dimensi faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik. Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden UMKM Kota Bandung di wilayah Cilaki memperoleh skor 1115, dimana skor tersebut berada pada interval 918 dan 1133 yang berate skor tersebut berada pada kriteria baik.

G. Kinerja Manajerial pada UMKM Kota Bandung

Kinerja manajerial pada UMKM Kota Bandung di wilayah Cilaki diukur oleh rencana, investigasi, koordinasi, evaluasi, pengawasan, pengaturan staf, negosiasi, dan perwakilan. Berdasar hasil kuesioner yang diberikan kepada UMKM Kota Bandung di wilayah Cilaki diperoleh skor 3600, dimana skor tersebut berada diantara invterval 3060 dan 3779 yang berate skor tersebut berada pada kriteria baik.

H. Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial

Analisis yang didapat pada penelitian menyatakan bahwa penerapan TQM memiliki pengaruh pada kinerja manajerial. Hal tersebut terbukti dengan nilai signifikansi pada penerapan TQM adalah $0,007 < 0,05$, dan diutarakan pada analisis koefisien determinasi parsial bahwa penerapan TQM berepengaruh sangat besar terhadap kinerja manajerial sebesar 38,78% artinya penerapan TQM pada UMKM Kota Bandung di wilayah cilaki ini sudah diterapkan dengan sangat baik.

Penelitian terdahulu yang sesuai dnegan hasil diatas antara lain penelitian dari Meidiyana, Andrea Venty (2013) yang menyimpulkan bahwa penerapan TQM memiliki pengaruh pada kinerja manajerial. Selain itu, penelitian yag dilakukan oleh Jevon Dauhan (2013) bahwa TQM memiliki pengaruh yang baik secara simultan maupun parsial pada kinerja manajerial. Dan juga penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erlina, Rini, dan Epi (2015) menyimpulkan bahwa Penerapan TQM berpengaruh pada Kinerja Manajerial. Penelitian ini juga menjawab permasalahan yang ada pada UMKM di Indonesia terutama UMKM di Kota Bandung wilayah Cilaki bahwa dengan memiliki jiwa yang visioner dalam memimpin karyawannya dan memiliki perencanaan strategis yang baik dapat menaikkan kinerja manajerial.

I. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Manajerial

Analisis yang didapat pada penelitian menyatakan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan pada kinerja manajerial. Hal tersebut terbukti dengan nilai signifikansi pada motivasi kerja $0,173 < 0,05$, dan dijelaskan pada

analisis koefisien determinasi parsial bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh sebesar 16,44% dan sisanya 83,56% dipengaruhi oleh variabel lain seperti Lingkungan kerja dan kompensasi (E Julyahila, 2017).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja yang dimiliki seseorang dapat membuat seseorang bekerja secara maksimal dalam melaksanakan tanggung jawabnya hal ini dapat meningkatkan kinerja dari seorang manajer. Dari beberapa penelitian sebelumnya, dimana motivasi kerja berpengaruh pada kinerja manajerial. Hal ini didukung oleh R Hidrayadi, dkk, (2015) yang menyatakan bahwa motivasi kerja ada pengaruh pada kinerja manajerial. Selain itu penelitian oleh Sari., dkk (2017) yang berjudul pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran, Kepuasan Kerja, Job Relevant Information dan Motivasi Kerja pada Kinerja Manajerial disimpulkan bahwa motivasi kerja secara parsial memiliki pengaruh positif pada kinerja manajerial.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait Penerapan TQM dan Motivasi Kerja terhadap kinerja manajerial, maka kesimpulan yang diperoleh yakni:

Penerapan TQM pada UMKM Kota Bandung di Wilayah Cilaki disimpulkan sudah baik. Hal tersebut terlihat pada kepemimpinan, kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan, kemitraan pemasok yang dilakukan oleh manajer sudah diterapkan sebaik mungkin oleh manajer.

Motivasi kerja pada UMKM Kota Bandung di Wilayah Cilaki dinilai sudah Baik hal tersebut terlihat pada faktor ekstrinsik dan intrinsik pada UMKM Kota Bandung di wilayah cilaki sudah berjalan dengan baik dan para manajer mempunyai motivasi yang tinggi dalam bekerja.

Kinerja Manajerial pada UMKM Kota Bandung di wilayah Cilaki dengan menggunakan 8 dimensi yang dilakukan oleh manajer sudah berjalan dengan baik.

Penerapan TQM terdapat pengaruh pada Kinerja Manajerial.

Motivasi Kerja terdapat pengaruh pada Kinerja Manajerial.

V. SARAN

A. Saran Praktis

Dalam penelitian ini terdapat banyak kurang dalam hal sumber dan referensi, oleh karena itu saran bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya lebih menambah sumber-sumber dan referensi tersebut. Kemudian peneliti selanjutnya dapat melakukannya dengan judul yang sama di tempat-tempat berbeda seperti perusahaan perbankan, kantor lembaga pemerintahan dan rumah sakit.

B. Saran Teoritis

1. Sebaiknya UMKM Kota Bandung ini lebih melakukan pelatihan atau pengembangan skill secara berkala kepada seluruh manajer dan juga karyawannya.
2. Seharusnya para manajer ini diberi gaji secara berkala sehingga para manajer mendapatkan haknya.
3. Seorang atasan atau para pemilik UMKM lebih memerhatikan para manajer yang berprestasi dengan memberikan penghargaan seperti mempromosikannya ke jabatan yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kurniati, Anna. 2008. Pengaruh Partisipasi Anggaran, Motivasi dan Evaluasi terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada RSUD Dr. Soebandi Kabupaten Jember). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- [2] Mahoney, T.A. et al. 1963. Development of Managerial Performance: A Research Approach. Cincinnati: South Western Publ. Co.
- [3] Muhibbin Syah. (2008). Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [4] Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Rajawali Press, Jakarta.
- [5] Santoso, Singgih. 2007. *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI: Total Quality Management (TQM) dan Six Sigma*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- [6] Sudaryanto dan Hanim, Anifatul. 2002. Evaluasi kesiapan UKM Menyongsong Pasar Bebas Asean (AFTA) : Analisis Perspektif dan Tinjauan Teoritis. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen, Vol 1 No 2, Desember 2002
- [7] Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta
- [8] Triamelia, E. N. (2015). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Perusahaan Sepatu CV. Dheraya) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung (UNISBA)).
- [9] Widarsono, Agus. 2007. Pengaruh Kualitas Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial (Survey pada perusahaan go-publik di Jawa Barat). Jurnal Akuntansi FE Unsil, Vol. 2, No. 2, 2007 ISSN : 1907 – 9958