

Analisis *Total Quality Management* dalam kaitannya dengan Kinerja Perusahaan

Adelia Handayani Waskito, Yuni Rosdiana

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Bandung

Jl. Taman Sari No.1 Bandung 40116

adeliahndy@gmail.com

Abstract—This kind of global competition gives consumers a wide range of choices, and they are increasingly paying attention to cost and value awareness when they need high quality products and services. This results in competition between companies. Companies must prioritize the quality of performance because it can show the planning and implementation of strategies so that company goals can be achieved. This research was conducted at Bank BTN KC Bandung. This study aims to determine the Implementation of Total Quality Management (TQM) in Relation to Company Performance. The research method used is qualitative with a descriptive analysis approach. The respondents who were used as samples were 57 employees. The research instrument used was a questionnaire with data analysis techniques, namely data reduction, data display, and data verification (validity and reliability). The results of this study indicate that the implementation of TQM shows very good results.

Keywords—Bank BTN, Total Quality Management, Company Performance

Abstrak—Persaingan global semacam ini memberi konsumen berbagai pilihan, dan mereka semakin memperhatikan kesadaran biaya dan nilai ketika mereka membutuhkan produk dan layanan berkualitas tinggi. Hal ini mengakibatkan persaingan antar perusahaan. Perusahaan harus mengutamakan kualitas kinerja karena dapat menunjukkan perencanaan dan pelaksanaan strategi sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Penelitian ini dilaksanakan di Bank BTN KC Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam kaitannya dengan Kinerja Perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Adapun responden yang dijadikan sampel sebanyak 57 orang karyawan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan teknik analisis data yaitu reduksi data, display data, dan verifikasi data (validitas dan reliabilitas). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi TQM menunjukkan hasil yang sangat baik.

Kata Kunci—Bank BTN, Total Quality Management, Kinerja Perusahaan

I. PENDAHULUAN

Persaingan global semacam ini memberi konsumen berbagai pilihan, dan mereka semakin memperhatikan kesadaran biaya dan nilai ketika mereka membutuhkan produk dan layanan berkualitas tinggi. Selain itu, banyak negara di dunia berlomba-lomba mempromosikan produk dan jasanya ke dunia tanpa batas. Di Indonesia, Terdapat

beberapa perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan dan jasa, sehingga menimbulkan persaingan antar perusahaan. Perusahaan perdagangan dan jasa harus mengutamakan kinerja keuangan karena dapat menunjukkan perencanaan dan pelaksanaan strategi perusahaan, memberikan perbaikan atau tidak bagi perusahaan. PT Bakrie & Brothers Tbk sebagai perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan dituntut meningkatkan kuliatas kinerja keuangan melalui peningkatan pertumbuhan usaha dan nilai pemegang saham secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhan para investor secara optimal dan berkuliatas. Penilaian dan pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor penting perusahaan. Selain untuk mengevaluasi keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi hasil kerja selama periode waktu tertentu.

Total Quality Management adalah salah satu cara terbaik bagi perusahaan untuk bersaing dan menonjol dalam persaingan global dengan menghasilkan produk dan layanan berkualitas tinggi. *Total Quality Management* adalah komitmen organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan melalui perbaikan terus-menerus dari setiap proses bisnis yang berkaitan dengan pengiriman barang atau jasa (J Paul Peter dan James H dalam Wibowo, 2007: 284). Implementasi *Total Quality Management* dalam setiap kegiatan perusahaan bentuk strategi bisnis untuk mencapai keunggulan bersaing dengan meningkatkan kualitas produk dan meningkatkan kualitas manajemen. Kualitas dapat diukur dengan kepuasan pelanggan menggunakan produk dan layanan tersebut. Jika Bank BTN dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, bahwa memiliki kualitas yang bagus.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Total Quality Management (TQM) pada Bank BTN KC Bandung?
2. Bagaimana Kinerja Perusahaan pada Bank BTN KC Bandung?
3. Bagaimana implementasi Total Quality Management (TQM) dalam kaitannya dengan Kinerja Perusahaan pada Bank BTN KC Bandung?

II. METODOLOGI

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu menggunakan metode penelitian

kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Objek penelitian ini adalah Bank Tabungan Negara (BTN) KC Bandung. Subjek penelitian adalah Pegawai/Karyawan Bank Tabungan Negara (BTN). Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, display data, dan verifikasi data.

III. PEMBAHASAN DAN DISKUSI

TABEL 1. REKAPITULASI HASIL TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Skor	Kriteria
		5	4	3	2	1		
		(SL)	(SR)	(KD)	(P)	(TP)		
1	Perusahaan mengidentifikasi kebutuhan para pelanggan	44	11	2	0	0	270	Sangat Baik
2	Perusahaan memenuhi kebutuhan para pelanggan	34	14	9	0	0	253	Sangat Baik
3	Perusahaan berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan	44	10	2	1	0	268	Sangat Baik
4	Perusahaan melakukan pekerjaan dengan kualitas yang baik	38	16	3	0	0	263	Sangat Baik
5	Perusahaan selalu melakukan peningkatan terhadap kualitas barang/jasa	38	16	2	1	0	262	Sangat Baik
6	Perusahaan mendesain pekerjaan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	32	18	7	0	0	253	Sangat Baik
7	Perusahaan melakukan pemantauan prestasi para karyawan	27	19	11	0	0	244	Sangat Baik
8	Perusahaan melaksanakan perbaikan setiap periode	30	21	5	1	0	251	Sangat Baik
9	Manajemen dalam perusahaan memiliki suatu rencana operasional jangka panjang yang menggambarkan sasaran kualitas	33	21	3	0	0	258	Sangat Baik

A. Analisis Deskriptif *Total Quality Management* (TQM)

Berdasarkan hasil kuesioner dari 57 responden, variabel *Total Quality Management* (TQM) diukur menggunakan sepuluh dimensi dan dua puluh lima indikator dengan dua puluh lima item pernyataan. Gambaran mengenai variabel *Total Quality Management* (TQM) secara menyeluruh diperoleh rekapitulasi skor hasil sebagai berikut:

10	Perusahaan membangun komitmen untuk mencapai tujuan perusahaan	45	10	2	0	0	271	Sangat Baik
11	Anggota tim saling berkontribusi dalam menjalankan tugas perusahaan	31	22	4	0	0	255	Sangat Baik
12	Anggota tim memiliki peran dalam setiap kesepakatan yang dibuat	29	20	8	0	0	249	Sangat Baik
13	Setiap anggota tim menjalin komunikasi dengan baik dalam menjalankan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan	33	17	7	0	0	254	Sangat Baik
14	Perusahaan melakukan perbaikan target secara berkelanjutan	33	23	1	0	0	260	Sangat Baik
15	Perusahaan melakukan perbaikan kerja secara terus-menerus	29	24	4	0	0	253	Sangat Baik
16	Perusahaan mempertimbangkan masukan para pelanggan	30	20	6	1	0	250	Sangat Baik
17	Perusahaan memberikan kegiatan pengelolaan program pelatihan karyawan	28	21	7	1	0	267	Sangat Baik
18	Perusahaan mengembangkan kinerja karyawan sesuai dengan prinsip kualitas yang baik	29	27	1	0	0	256	Sangat Baik
19	Perusahaan memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada karyawan	31	20	6	0	0	253	Sangat Baik

20	Perusahaan memberikan kebebasan wewenang dalam pengambilan keputusan	21	17	16	3	0	227	Baik
21	Perusahaan memberikan kebebasan mengemukakan pendapat	27	21	9	0	0	246	Sangat Baik
22	Para karyawan selalu memahami tujuan perusahaan	27	21	9	0	0	246	Sangat Baik
23	Para karyawan selalu antusias dalam memajukan perusahaan	26	23	7	1	0	245	Sangat Baik
24	Perusahaan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan	20	15	18	1	3	219	Baik
25	Perusahaan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan kepada karyawan	24	20	12	0	1	237	Baik
Total		783	467	161	10	4	6290	Sangat Baik
		3915	1868	483	20	4		

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2020

Berdasarkan tabel diatas total skor dari 25 pernyataan mengenai variabel TQM yaitu 6290, dapat diketahui bahwa hasilnya termasuk ke dalam kategori "Sangat Baik" artinya, perusahaan Bank BTN KC Bandung sudah sangat baik menerapkan TQM.

B. Analisis Deskriptif Kinerja Perusahaan

Hasil tanggapan responden secara keseluruhan mengenai Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Bank BTN Kota Bandung yang terdiri dari 14 item pernyataan kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 2. REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KINERJA PERUSAHAAN

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Skor	Kriteria
		5	4	3	2	1		
		(SL)	(SR)	(KD)	(P)	(TP)		
1	Perusahaan melakukan perhitungan dan pencatatan laba setiap periode	35	17	3	2	0	256	Sangat Baik
2	Perusahaan melakukan pemantauan pertumbuhan keuangan perusahaan	39	15	2	1	0	263	Sangat Baik

3	Perusahaan menerapkan prinsip keterbukaan dalam keuangan kepada shareholder	34	18	4	0	1	255	Sangat Baik
4	Perusahaan selalu memperhatikan cycle time dalam setiap memberikan jasa	32	19	5	1	0	241	Sangat Baik
5	Perusahaan selalu memberikan kualitas terbaik untuk mencapai tujuan perusahaan	38	16	3	0	0	263	Sangat Baik
6	Perusahaan melakukan pemantauan atas keterampilan karyawan.	29	18	10	0	0	247	Sangat Baik
7	Perusahaan melakukan peninjauan terhadap produktivitas	33	20	4	0	0	257	Sangat Baik
8	Perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat waktu	27	21	9	0	0	219	Baik
9	Perusahaan memberikan kualitas barang/jasa yang baik kepada pelanggan	36	19	2	0	0	262	Sangat Baik
10	Perusahaan selalu memberikan kinerja dan layanan terbaik kepada pelanggan	37	17	3	0	0	262	Sangat Baik
11	Perusahaan berupaya memberikan biaya yang relatif rendah	24	19	11	0	3	232	Baik
12	Perusahaan memiliki prasarana yang layak	27	26	3	0	1	249	Sangat Baik
13	Perusahaan memiliki sarana yang layak	33	19	4	1	0	255	Sangat Baik

14	Perusahaan memiliki teknologi canggih	29	19	8	0	1	246	Sangat Baik
Total		453	263	62	5	3	3517	Sangat Baik
		2265	1052	186	10	3		

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2020

Berdasarkan tabel diatas total skor dari 14 pernyataan mengenai variabel Kinerja Perusahaan yaitu 3517, dapat disimpulkan bahwa hal tersebut termasuk ke dalam kategori “Sangat Baik” artinya, perusahaan Bank BTN KC Bandung sudah sangat baik menerapkan kinerja perusahaan

C. Pembahasan

1. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada BTN KC Bandung

Hasil kuesioner yang telah disebarakan menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan TQM pada semua aspek/dimensi, dilihat dari hasil kuesioner menghasilkan total skor 6.290, yang berarti skor tersebut berada di dalam interval 5.985 – 7.125 dengan kriteria “Sangat baik”.

Total quality management membantu Bank BTN KC Bandung untuk Menjaga komitmen untuk fokus pada kebutuhan pelanggan. Perilaku produksi sangat penting bagi perusahaan untuk dipertimbangkan dalam mencapai tujuan perusahaan. Perilaku produktif dapat dikatakan sebagai perilaku produktif jika memberikan kontribusi bagi perkembangan perusahaan berupa pemberian ide, mendorong perusahaan untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan teknologi, dan memberikan kontribusi bagi pencapaian kualitas perusahaan yang baik.

2. Kinerja Perusahaan pada BTN KC Bandung

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Merupakan perusahaan perbankan yang bergerak terutama dalam melayani dan mendukung industri real estate dan kredit pembiayaan perumahan, merupakan bank yang cukup berkembang yang membuat banyak orang percaya dan menjadi nasabah.

Hasil tanggapan responden secara keseluruhan mengenai Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Bank BTN Kota Bandung yang dibagi menjadi 2 perspektif yaitu keuangan dan non keuangan, terdiri dari 4 dimensi yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.

Hasil kuesioner yang telah disebarakan menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan Kinerja Perusahaan pada semua aspek/dimensi, dilihat dari hasil kuesioner menghasilkan total skor 3.517, yang berarti skor tersebut

berada di dalam interval 3352 – 3990 dengan kriteria “Sangat baik”.

Kinerja Perusahaan pada BTN KC Bandung berkembang tentu saja karena memiliki kinerja dan manajemen keuangan yang sangat baik. Hal ini juga terlihat dari kemampuan perusahaan dalam menciptakan laba, yang dapat menjadikan masyarakat sebagai pelanggan dan calon pelanggan serta investor dan pihak lain penuh percaya diri.

Perspektif keuangan dalam balanced scorecard berisi tujuan dan standar pengukuran, yang mewakili standar untuk mengukur keberhasilan akhir dari sebuah perusahaan nirlaba. Oleh karena itu, dari perspektif keuangan, ini adalah perspektif yang sangat penting, karena merupakan ringkasan dari perspektif keseluruhan, yaitu ringkasan dari perspektif pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran. Sehingga dapat mencapai tujuannya dengan baik.

3. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam kaitannya dengan Kinerja Perusahaan pada Bank BTN KC Bandung

Total quality management merupakan salah satu upaya perusahaan untuk meningkatkan keunggulan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan TQM dan kinerja perusahaan pada Bank BTN masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini bisa dilihat dari masing-masing dimensi yaitu fokus pada pelanggan dimana Bank BTN dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan dan memenuhi kepuasan pelanggan sudah sangat baik. Hal ini diperlihatkan dengan perspektif keuangan baik dari profitabilitas, pertumbuhan dan shareholder pada Bank BTN yang juga sudah sangat baik. Selain itu jika dikaitkan dengan perspektif bisnis internal baik dari cycle time, kualitas, keterampilan karyawan dan produktivitas juga sudah sangat baik. Kemudian jika dikaitkan dengan perspektif pelanggan dari waktu dan biaya masuk dalam kategori baik, sedangkan kualitas, kinerja dan layanan sudah sangat baik. Dikaitkan dengan perspektif inovasi dan pembelajaran baik dari kompetensi dan komitmen personel, ketersediaan prasarana, sarana dan teknologi sudah sangat baik.

Kemudian jika dikaitkan dengan perspektif pelanggan

dari waktu dan biaya masuk dalam kategori baik, sedangkan kualitas, kinerja dan layanan sudah sangat baik. Dikaitan dengan perspektif inovasi dan pembelajaran baik dari kompetensi dan komitmen personel, ketersediaan prasarana, sarana dan teknologi sudah sangat baik. Dalam hal ini semua karyawan telah menanamkan rasa memiliki terhadap perusahaan sehingga dalam keterlibatannya baik dalam hal partisipasi kompetensi maupun ide dan gagasannya dapat dihargai oleh perusahaan. Selain itu perusahaan memberikan reward dan punishment terhadap karyawan guna memacu semangat dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu semua karyawan memiliki tanggung jawab yang sama guna mencapai tujuan perusahaan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Kaitannya terhadap Kinerja Perusahaan sebagai berikut:

Sistem pelayanan jasa dalam pemberian pelayanan terhadap pelanggan/nasabah pada Bank Tabungan Negara KC Bandung selama ini didasarkan pada pelayanan service excellent (Pelayanan prima).

Hasil kuisioner yang dilakukan penulis terhadap lima puluh tujuh (57) orang karyawan BTN KC Bandung, Total Quality Manajemen yang diterapkan oleh perusahaan sudah dilaksanakan dengan sangat baik.

Kinerja Perusahaan pada Bank BTN KC Bandung sudah sangat baik

Untuk menilai kinerja perusahaan, penulis menggunakan analisis 4 dimensi yaitu, keuangan, bisnis internal, pelanggan, inovasi dan pembelajaran

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ade Dya,dkk . 2015. "Total Quality Management (TQM), Biaya Kualitas Dan Kualitas Produk Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Budaya Kualitas Sebagai Variabel Moderasi" Vol. 5 No. 1
- [2] Ariantini,dkk. 2017. "Pengaruh Intellectual Capital, Corporate Social Responsibility, Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan" (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015) Vol. 2 No. 1
- [3] Belverd. 2012. "Corporate Governance In Turkey: Issues And Practices Of High-Performance Companies"
- [4] Budhiman, 2019. *Pejabat BUMN Korupsi*, Tata Kelola jadi Sorotan
- [5] <https://kabar24.bisnis.com/> [24/03/2019]
- [6] Fremara, Nanda Septian. 2017. "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan" (Studi kasus pada Sentra Industri Kripik Tempe Sanan) dalam skripsi: Universitas Muhammadiyah Malang
- [7] Jakarta, Koran. 2017. *Jasa Marga Abaikan GCG*
- [8] <http://www.koran-jakarta.com/> [25/09/2017]
- [9] Kaplan dan Norton, 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan strategi menjadi aksi*, Erlangga, Jakarta.
- [10] Kristiawan, Muhammad. 2017. *Manajemen Pendidikan*
- [11] Maya Sari,dkk. 2018. "The Influence Of Organization's Culture And Internal Control To Corporate Governance And Is Impact On Bunn (State-Owned Enterprises) Corporate Performance In Indonesia" Vol. 9 Iss 2(32)
- [12] Mulyadi. 2007. *Balance Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*. Edisi kelima, Salemba Empat, Jakarta
- [13] Mulyadi, 2009. *Akuntansi Biaya*, Edisi ke 5. Yogyakarta: STIE YKPN.
- [14] Muslihah, Eni. 2017. *SPRI Minta Kemenkes Tinjau Ulang Pelayanan Rumah Sakit dan BPJS di Lampung*
- [15] <https://nasional.kompas.com/> [21/09/2017]
- [16] Nasution, 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Edisi 3.
- [17] Nazir. Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- [18] Perwakilan, Kabar. 2018. *Pelayanan Buruk Kantor POS Cabang Blora*, Dapat Sorotan Tegas Ombudsman RI
- [19] <https://www.ombudsman.go.id/> [28/02/2018]
- [20] Sakarina, Sari. 2019. "The Effect Of Organizational Culture And Total Quality Management On Organizational Performance By Intervening Consumer Trust: Survey Of University Students And Lecturers In South Sumatra" Vol. 9 No. 4
- [21] Samryn, 2012. *Akuntansi Manajemen*.
- [22] Samsul, Mohamad. 2006. *Pasar Modal & Manajemen Portofolio*
- [23] Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- [24] Sofianty, Diamonalisa dkk. 2019. *Statistika Penelitian Dengan SPSS*. Bandung
- [25] Sugianto, Danang. 2018. *Sahamnya Anjlok, Bos BNR Akui Kinerja Perusahaan Buruk*.
- [26] <https://finance.detik.com/> [26/06/2018]
- [27] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- [28] _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- [29] _____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- [30] _____. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- [31] Tajuddin, dkk, 2016. *Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi dan Good University Governance*.
- [32] Tsani Aulia Rabiun, Nurleli. (2021). *Analisis Penerapan Total Quality Management dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Prosiding Jurnal Riset Akuntansi. 1(1). Hal 30-37.