Analisis Penerapan *Total Quality Management* (Tqm) terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus Pada PT Polyfin Canggih)

Analysis of Application of Total Quality Management (Tqm) on The Performance of Managerial
(Case study of PT Polyfin Advanced)

[1]Novia Yu'thika Naseh [2]Nurleli [3]Rini Lestari
[1,2]Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116
email:noviayuthika@yahoo.com

Abstract Competition among business organizations are becoming increasingly stringent, so that company managers are required to have knowledge and skills in order to assess the problems that occur in the company so that the company can survive. Managerial performance is an important element in the company, which helps companies achieve their goals. In addition, one approach in the era of globalization of regional and global competition increasingly fierce this is to apply the concept of Total Quality Management (TQM). In the manufacturing and service industries need to prepare a strategy to develop the quality of employees and managers with the aim of improving production process quality and productivity optimal and sustainable. The problem in this research is the extent to which the influence of Total Quality Management applied to managerial performance. The purpose of this study was to determine the effect of TQM on managerial performance. The object of this research is total quality management, and performance management. The method used in this research is explanatory with survey approach. Sources of data used are the primary data source. The data collection techniques used is by using a questionnaire. And samples used in this study are saturated samples, the sampling technique when all members of the population used as a sample. The results showed that the total quality management influence on managerial performance.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Managerial Performance.

Abstrak. Persaingan antar organisasi bisnis menjadi semakin ketat, sehingga para manajer perusahaan wajib memiliki pengetahuan dan keterampilan agar dapat mengkaji permasalahan yang terjadi dalam perusahaan sehingga perusahaan dapat bertahan. Kinerja manajerial merupakan elemen penting dalam perusahaan yang membantu perusahaan mencapai tujuannya. Selain itu salah satu pendekatan dalam menghadapi era globalisasi karena persaingan regional dan global yang semakin ketat ini ialah dengan menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM). Dalam industri manufaktur dan jasa perlu strategi mempersiapkan diri dengan mengembangkan kualitas karyawan dan manajer dengan tujuan meningkatkan kualitas proses produksi dan produktivitas secara optimal dan berkelanjutan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh *Total Quality Management* yang diterapkan terhadap kinerja manajerial. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah *total quality management*, dan kinerja manajerial. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *explanatory* dengan pendekatan survei. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan kuisioner. Dan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukan bahwa *total quality management* memberikan pengaruh terhadap kinerja manajerial.

Kata Kunci: Total Quality Management (TQM), Kinerja Manajerial.

A. Pendahuluan

Dalam era globalisasi, teknologi tidaklah asing dan sangat erat dalam kehidupan setiap harinya (Puspita, 2015). Pada era teknologi maju sekarang ini, tidak ada satu pun perusahaan yang tidak terkena dampak globalisasi (Halimah, 2012). Bukan hanya perusahaan besar dan multinasional, tetapi perusahaan kecil juga menghadapi persaingan global (Susanto, 2000:1) dalam (Maskur, 2015). Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing (Mustamsikin, 2012).

Salah satu pendekatan dalam menghadapi era globalisasi karena persaingan regional dan global yang semakin ketat ini ialah dengan menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM) dalam industri manufaktur dan jasa serta strategi mempersiapkan diri dengan mengembangkan kualitas karyawan dan manajer dengan tujuan meningkatkan kualitas proses produksi dan produktivitas secara optimal dan berkelanjutan (Mintje, 2013). Selain penerapan TQM, perusahaan juga perlu menerapkan sistem akuntansi manajemen sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan (Kumentas, 2013). Sistem akuntansi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sistem pengukuran kinerja.

Tuntutan perusahaan terhadap kinerja manajerial yang baik adalah untuk menjaga eksistensi atau keberlangsungan hidup perusahaan (Mintje, 2013). Dengan adanya sistem pengukuran kinerja, manajemen puncak memperoleh umpan balik tentang pelaksanaan wewenang yang akan dilakukan oleh manajemen dibawahnya (Simorangkir, 2014). Komunikasi antara manejer dengan bawahan dalam hal bertukar informasi sangat menunjang bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas serta kinerja organisasi, hal ini didukung oleh teori motivasi yang menganggap bahwa kebutuhan orang bergantung pada apa yang telah mereka miliki (Mintje, 2013). Peningkatan kinerja manajer dalam perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama. Pada gilirannya akan meningkatkan laba serta daya saing perusahaan (Sri H. & Luky W., 2009).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui penerapan TQM (Total Quality Management) pada PT Polyfin Canggih.
2. Untuk mengetahui peran kinerja manajerial pada PT Polyfin Canggih.
3. Untuk mengetahui penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja manajerial pada PT Polyfin Canggih.

B. Landasan Teori

Menurut Hidayat (2007:153) *Total Quality Management* (TQM) adalah sebuah konsep dan model kualitas yang menekankan pada fungsi-fungsi manajemen senioritas, pelatihan menyeluruh, dan variasi aktivitas proyek pengembangan dan peningkatan kualitas produk/proses. Sedangkan Santosa (1992:23) dalam Tjiptono dan Diana (2003:4) menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasaan pelanggan

dengan melibatkan seluruh anggota organisasi

TQM memiliki sepuluh unsur utama (Goetsch dan Davis, 1994:14-18) dalam Nasution (2005:22), yaitu:

1. Fokus Pada Pelanggan
2. Obsesi terhadap kualitas
3. Pendekatan Ilmiah
4. Komitmen Jangka Panjang
5. Kerja Sama Tim (Teamwork)
6. Perbaikan system secara berkesinambungan
7. Pendidikan dan pelatihan
8. Kebebasan yang terkendali
9. Kesatuan tujuan
10. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Menurut Rudianto (2013:186) kinerja adalah gambaran tentang pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi. Sedangkan menurut Yuniarsih, dkk. (2011:161) kinerja merupakan prestasi nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi.

Menurut Mahoney dan Carroll dalam Sari (2009:27), yang dimaksud dengan kinerja manjerial adalah kinerja para individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial antara lain: perencanaan, investigasi, koordinasi, supervise, pengaturan staf, negosiasi, dan representasi.Menurut Solihin (2009:11) dalam sebuah perusahaan terdapat tiga tingkatan manajer, yaitu manajemen puncak (*top management*), manajemen menengah (*middle management*), dan manajemen lini pertama (*first line management*).

Mahoney dalam Kurnianingsih (2003:24) dalam penelitiannya mengungkapkan dimensi untuk mengukur penilaian kinerja manajerial yang meliputi 8 (delapan) dimensi kegiatan sebagai berikut:

1. Kinerja Perencanaan (*Planning*)
2. Kinerja Investigasi (*Investigating*)
3. Kinerja Pengkoordinasian (*Coordinating*)
4. Kinerja Evaluasi (*Evaluation*)
5. Kinerja Pengawasan (*Monitoring*)
6. Kinerja Pengaturan Staf (*Staffing*)
7. Kinerja Negosiasi (*Negotiating*)
8. Kinerja Perwakilan (*Representating*)

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

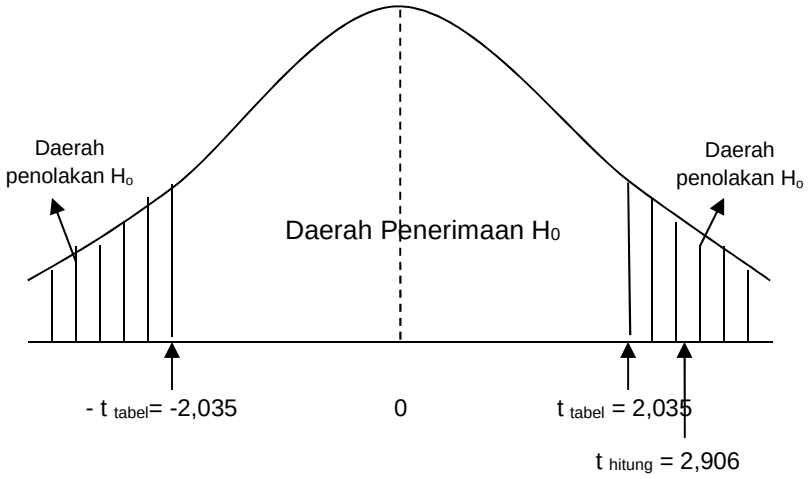
Hubungan Antara *Total Quality Management* (X) dengan Kinerja Manajerial (Y)

Berikut adalah penelitian mengenai penerapan *total quality management* terhadap kinerja manajerial, yang diuji menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 1. Penetapan Total Quality Management (X) terhadap Kinerja Manajerial (Y)

Variabel	r_s	t_{hitung}	T_{tabel}	Keputusan	Derajat Keeratan	Koefiseien Determinasi
X dan Y	0,784	2,906	2,035	Ho ditolak	Sedang	20,4%

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2016.



Gambar 1. Daerah Penolakan Hipotesis

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa besarnya hubungan antara *total quality management* terhadap kinerja manajerial adalah 0,451. Hubungan ini termasuk kategori kuat/tinggi menurut tabel kriteria Guilford. Hasil pengujian dengan statistik didapat nilai t_{hitung} (2,906) > t_{tabel} (2,035). Hal tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *total quality management* dengan kinerja manajerial. Artinya semakin tinggi *total quality management*, semakin tinggi pula kinerja manajerial. Koefisiensi determinasi yang didapat dari hasil perhitungan adalah 20,4%. Hal ini memberikan pengertian *total quality management* (X) memberikan pengaruh sebesar 20,4% terhadap kinerja manajerial (Y). Sedangkan sisanya sebesar 79,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

Penilaian *Total Quality Management* (TQM) pada PT Polyfin Canggih menggunakan 10 dimensi TQM yaitu fokus Pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan system secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan , kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Sedangkan penilaian kinerja manajerial pada PT Polyfin Canggih menggunakan 8 dimensi yaitu perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pemilihan staff, negosiasi, perwakilan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dimensi fokus pada pelanggan,dan kebebasan terkendali berada dalam kategori baik, yang artinya perusahaan masih kurang dalam melibatkan pelanggan untuk menentukan kualitas produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan produksi/jasa. Sedangkan kebebasan terkendali perusahaan belum mampu melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah karena kebebasan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dikendalikan oleh gaya kepemimpinannya. Dimensi pendekatan ilmiah menunjukan kriteria cukup baik, yang artinya perusahaan belum mampu memantau prestasi karyawan dengan baik, dan mengumpulkan data melalui bukti pekerjaan yang telah diselesaikan. Selain itu kinerja manajerial di PT Polyfin Canggih masih harus dilakukan perbaikan agar lebih baik lagi.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukan bahwa Total Quality Management di PT Polyfin Canggih sudah dinilai baik. Hal ini dapat dilihat dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan proses secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali, kesatuan tujuan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan yang pada umumnya sudah dilaksanakan termasuk dalam kategori sangat baik.
2. Hasil penelitian menunjukan bahwa kinerja manajerial di PT Polyfin Canggih dinilai baik. hal tersebut dapat dilihat dari 8 fungsi manajemen yaitu perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pengaturan staff, negosiasi, dan perwakilan yang dilaksanakan dengan baik.
3. Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial di PT Polyfin Canggih.

E. Saran

Saran Teoritis

Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar melakukan penelitan dengan variabel yang tidak di teliti dalam penelitian ini, seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem penghargaan. Selain itu peneliti dapat melakukan penelitian di beberapa tempat yang berbeda dalam waktu yang sama.

Saran Praktis

Berdasarkan hasil kuisioner, Total Quality Management pada PT PT Polyfin Canggih berada dalam kategori sangat baik. Namun hasil penelitian menunjukan sub variable pendekatan ilmiah memberikan pengaruh paling kecil terhadap kinerja manajerial. Oleh karena itu, perusahaan disarankan dalam mengambil keputusan terlebih dahulu mengumpulkan data/bukti dan mengkaji data tersebut, memberikan solusi yang tepat dalam pemecahan masalah yang terjadi, melakukan pemantauan prestasi karyawan, dan melaksanakan perbaikan terus-menerus. Sedangkan berdasarkan hasil kuisioner, kinerja manajerial pada PT Polyfin Canggih berada dalam kategori baik. Secara keseluruhan semua dimensi harus dilakukan perbaikan agar lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

Besterfield, Dale H. *et al*. 1999. *Total Quality Management.* Prentice-Hall.

Bungin, Burhan. 2013. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.

Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Kinerja. Teori Aplikasi.* Bandung. Alfabeta.

Hardjosoedarmo, Soewarso. 1999. *Total Quality Management.* Yogyakarta. ANDI.

Hidayat, Anang. 2007. *STRATEGI SIX SIGMA Peta Pengembangan Kualitas dan Kinerja Bisnis.* Jakarta. PT. Elex Media Kamputindo.

Indrawan, Rully. Yaniawati, Poppy. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung. PT. Refika Aditama.

Kurnianingsing, Retno. 2003. *Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Keefektifan Penerapan Teknik Total Quality Management. Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia, SNA III hal 227-246.*

Mangkuprawira. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Stratejik edisi kedua*. Bogor. Ghalia Indonesia.

Mulyadi. 2000. TQM: *Prinsip Manajemen Kontemporer Untuk Mengurangi Lingkungan Bisnis Global*. Yogyakarta. Adity Media.

Narimawati, Umi, 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Penerbit Ganesis.

Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu Edisi Kedua*. Jakarta. Ghalia Indonesia.

Nurhayati, Nunung. Win Konadi, Helliana. 2013. *Modul Praktikum Statistik Penelitian dengan SPSS.* Unisba.

Rivai, Veithzal. dkk. 2005. *Performance Appraisal.* Jakarta. Rajawali Pers.

Rudianto. 2013. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta. Erlangga.

Sari, Dewi Maya. 2009. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Super Andalas Steel. Skripsi tidak diterbitkan.* FE-USU Medan. Medan.

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2013. *Research Method for Business : A Skill Building Approach, 5th edition*. Chichester : Wiley.

Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Erlangga.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.

_____. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), Edisi Sebelas.* Bandung. Alfabeta.

_____. 2013. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung :Alfabeta.

Swarjana, I Ketut. 2015. *Metode Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi*). Yogyakarta. ANDI.

Tjiptono, Fany. Diana, Anastasia. 2003. T*otal Quality Management*. Yogyakarta. ANDI.

Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.

Yuniarsih, Tjutju. Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. ALFABETA, CV.