

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA OPERASI PENGRAJIN MEBEL DI KABUPATEN KONAWE

Tasman S. Haris¹, Frans Tanpubolon²

Universitas Lakidende Unaaha

Email: tasmanharis28@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh total quality management terhadap kinerja operasi pada pengrajin mebel yang ada di Kabupaten Konawe. Sampel keseluruhan dalam penelitian ini berjumlah 45 responden. Analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana, dengan menggunakan software IBM SPSS 26. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa total quality management berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi pengrajin mebel artinya bahwa semakin baik total quality management maka akan semakin tinggi pula kinerja operasi pengrajin mebel.

Kata Kunci: *Total quality, management, kinerja operasi*

Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of total quality management on the operating performance of furniture craftsmen in Konawe Regency. The overall sample in this study amounted to 45 respondents. The analysis used is simple linear regression, using IBM SPSS 26.0 software. The results of this study illustrate that total quality management has a positive and significant effect on the operating performance of furniture craftsmen, meaning that the better the total quality management, the higher the operating performance of furniture craftsmen.

Keywords: *Total quality, management, operation performance*

PENDAHULUAN

Perusahaan yang mampu bertahan dan bersaing adalah perusahaan yang dapat memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Dengan memiliki sumber daya yang memadai maka tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai. Secara konkrit, tinggi dan rendahnya kinerja operasi akan sangat berpengaruh secara positif dan negatif pada perusahaan, Perusahaan pengrajin mebel di Kabupaten Konawe dalam menjaga kepercayaan dari pelanggan, selalu berusaha melakukan yang terbaik, serta terus berusaha meningkatkan kinerja operasinya agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Dengan memiliki kinerja operasi yang tinggi, maka akan semakin mudah bagi pengrajin mebel di Kabupaten Konawe untuk mencapai tujuannya. Karena kinerja operasi merupakan modal bagi pengrajin mebel di Kabupaten Konawe untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat.

Dari wawancara awal pada beberapa perusahaan pengrajin dan pelanggan, menyatakan bahwa terdapat beberapa masalah dalam kaitannya dengan kinerja operasi sehingga belum optimal dalam memproduksi mebel, diantaranya: biaya produk per-unit, kualitas produk, kualitas proses, kemampuan menangani perubahan jumlah permintaan, kemampuan memenuhi perubahan selera pelanggan, pengiriman yang tepat waktu, dan

kemampuan pengiriman sebelum waktu yang ditentukan belum sepenuhnya memenuhi standar seperti yang diharapkan oleh perusahaan dan pelanggan.

Lebih lanjut dikatakan bahwa tingginya biaya produksi yang harus dikeluarkan, diantaranya biaya bahan baku, biaya tenaga kerja. Sementara produsen tidak dapat mematok harga jual yang tinggi akibat persaingan di pasar yang semakin kompetitif. Selain itu, panjangnya rangkaian proses yang harus dilewati oleh produsen, mulai dari pemesanan hingga ke pengiriman memerlukan banyak waktu dan menyebabkan kurangnya pengendalian kualitas secara menyeluruh. Kurangnya pengendalian kualitas berakibat pada terjadinya barang cacat yang tidak sesuai dengan spesifikasi konsumen (*reject*) dan menyebabkan terjadinya pengembalian barang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja operasi adalah *total quality management*. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Robbins (Wibowo 2016 : 122) yang merumuskan *total quality management* sebagai pencapaian kepuasan pelanggan secara konstan melalui perbaikan secara berkelanjutan dari semua proses organisasional. *Total quality management* dapat dipastikan mempengaruhi kinerja operasi, walaupun bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kinerja operasi. *Total quality management* berkaitan dengan kepemimpinan, kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan, peningkatan proses secara berkelanjutan dan kemitraan pemasok (Besterfield, 2003).

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Operasi

Menurut Daft (2010:216), kinerja operasi adalah suatu bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang dan jasa, serta menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah-masalah produksi.

Total Quality Management (TQM)

Menurut Santoso (Zainal dan Basri, 2015 : 284) yang menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

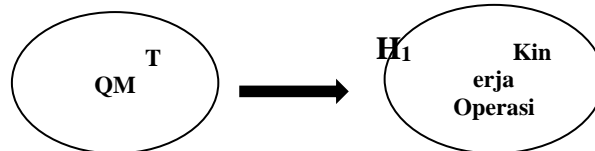
Kerangka Teoritik

TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu perusahaan, yang berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia pada perusahaan tersebut. Tujuan TQM sebagaimana yang dikemukakan oleh Angelina (2012:4) adalah terus menerus mengasah kualitas, dapat mencegah banyaknya kecacatan, penghilangan kerugian antara pelanggan, pemasok atau karyawan, maka diharapkan akan memberikan dampak positif bagi kinerja operasi. Selain itu kinerja operasi yang baik dapat menekan biaya produk per unit, meningkatkan kualitas produk, kualitas proses, kemampuan menangani perubahan jumlah permintaan, kemampuan memenuhi perubahan selera pelanggan, pengiriman yang tepat waktu, dan kemampuan pengiriman sebelum waktu

yang ditentukan belum sepenuhnya memenuhi standar seperti yang diharapkan oleh pimpinan dan pelanggan.

Secara sistematis kerangka teoritik ini dapat disajikan pada gambar.

Gambar 1 Kerangka Teoritik



Keterangan :

X = Total Quality Management (X)

Y = Kinerja Operasi (Y)

H₁ = Pengaruh X terhadap Y

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek penelitian yang ditetapkan penulis sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti adalah Pengrajin mebel yang ada di Kabupaten Konawe.

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengrajin mobiler yang ada di Kabupaten Konawe yang berjumlah 45 unit usaha yang terdaftar di Diskoperindag Kabupaten Konawe yang tersebar di beberapa wilayah Kecamatan. Sehingga total populasi dalam penelitian ini sebesar 45 unit usaha.

Sampel pada penelitian ini adalah pemilik atau penanggung jawab pengrajin mebel yang masih aktif di Kabupaten Konawe yang berjumlah 45 unit usaha. Untuk mewakili seluruh seluruh populasi dengan keterbatasan waktu penulis maka peneliti mengambil sampel dari keseluruhan populasi dengan menggunakan metode sensus dimana semua anggota popupasi dijadikan sampel penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara : pengamatan, studi pustaka dan kuesioner. Kuesioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian kepada responden yang alternatif jawabannya telah disediakan dan responden diminta untuk memilih jawaban yang sesuai. Dalam kuesioner diberikan alternatif jawaban berupa angka 1 sampai dengan 5 (skala likert), dimana angka-angka tersebut menjadi simbol penilaian terhadap berpengaruh atau tidaknya *total quality management* (X) sebagai variabel bebas terhadap Kinerja Operasi pengrajin mobiler (Y) sebagai variabel terikat.

Metode Pengukuran Data

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*), *Anti image* dan *factor loading* $\geq 0,3$, Hair *et al* (2006:115) dalam Moulina (2017:44). Selanjutnya, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali, 2011:102). Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS. Hasil pengujian dikatakan reliabel jika nilai *Alfa Cronbach* ≥ 0.6 dan nilai *Alpha Cronbach* $> Cronbach's Alpha$ if item deleted (Ghozali, 2011:98).

Metode Analisis Data

Uji Hipotesis

Metode pengujian terhadap hipotesis yang dilakukan dengan uji regresi linier sederhana menggunakan *software* IBM SPSS 26.0. Uji Regresi Linier Sederhana bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *total quality management* dengan kinerja operasi dengan menggunakan rumus persamaan seperti yang dikutip dalam Sugiyono (2008:261), yakni : $Y = \alpha + \beta x + e$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir (item) pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan reliable oleh karena itu, kuesioner yang digunakan dapat dikatakan layak sebagai intrumen untuk melakukan setiap variabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas variable *total quality management* dan kinerja operasi dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Validitas dan Reliabilitas Instrument

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan Validitas	Cronbach Alpha	Keterangan Reliabilitas
<i>Total Quality Management</i> (X)	X _{1.1}	0,753	valid	0,973	Reliabel
	X _{1.2}	0,831	valid		
	X _{2.1}	0,691	valid		
	X _{2.2}	0,683	valid		
	X _{3.1}	0,704	valid		
	X _{3.2}	0,716	valid		
	X _{4.1}	0,753	valid		
	X _{4.2}	0,718	valid		

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan Validitas	Cronbach Alpha	Keterangan Reliabilitas
Kinerja Operasi (Y)	Y _{1.1}	0,691	valid	0,753	Reliabel
	Y _{1.2}	0,683	valid		
	Y _{2.1}	0,752	valid		
	Y _{2.2}	0,724	valid		
	Y _{3.1}	0,772	valid		
	Y _{3.2}	0,785	valid		
	Y _{4.1}	0,816	valid		
	Y _{4.2}	0,784	valid		
	Y _{5.1}	0,704	valid		
	Y _{5.2}	0,716	valid		

Sumber: Data Primer (Diolah) 2021

Hasil Regresi Linear Sederhana

Ringkasan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat di lihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel Penelitian		Standardized Coefficients	t. hitung	Sig. t	Keterangan
Total Quality Management (X)	→ Kinerja Operasi (Y)	0,949	19.644	0,000	Positif dan Signifikan
R	= 0,949				
R- Square	= 0,900		t Hitung = 19,644		
SEE	= 0,25389		Sig. T = 0,000		
Constant	= 0,185				

Sumber: Hasil olahan data primer dengan software IBM SPSS 26.0

Berdasarkan dari hasil regresi linear sederhana maka akan dibuat persamaan linear antara *total quality management* terhadap kinerja operasi sebagai berikut dimana $Y = 0,185 + 0,949 X + 0,25389$, dari tabel 4.6 maka dapat di interpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai multiple R sebesar 0,949 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antar variabel bebas yakni *total quality management* (X) terhadap kinerja operasi (Y) adalah kuat karena nilainya mendekati angka 1 atau berada di atas 0,50.

2. Nilai koefisien determinasi (R-Square)

sebesar 0,900 dapat diartikan bahwa 90 % variasi dari variabel terikat Kinerja Operasi (Y) pengrajin mebel di Kabupaten Konawe dijelaskan oleh variabel bebas yaitu *Total Quality Management* (X), yang meliputi pimpinan, kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan dan peningkatan proses secara berkelanjutan, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian sebesar 10 %.

3. *Standard Error Estimate* (SEE) sebesar 0,25389, menunjukkan angka yang relatif kecil berarti model regresi yang digunakan cukup akurat untuk memprediksi kinerja operasi pengrajin mebel yang ada di Kabupaten Konawe.

4. Uji t (Parsial) adalah untuk menguji signifikansi dari setiap variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependent), dengan kriteris yang digunakan sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $\text{sig } t < \alpha = 0,05$ maka H_0 di tolak (koefisien regresi signifikan)
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\text{sig } t > \alpha = 0,05$ maka H_0 di terima (koefisien regresi tidak signifikan).

Dari variabel yang diuji yakni *total quality management* (X) yang secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja Operasi pengrajin mebel.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi pengrajin mebel yang terdiri pemimpin, kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan dan peningkatan proses secara berkelanjutan

Saran

1. Untuk meningkatkan Kinerja operasi ada hal penting untuk di perbaiki oleh pengrajin mebel adalah peningkatan *total quality management* melalui pemimpin, kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan dan peningkatan proses secara berkelanjutan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memanfaatkan dan mengembangkan hasil penelitian ini dengan menggunakan variabel yang berbeda pada masing-masing variabel yang perlu dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Besterfield, Dale H. et al. (2003). *Total Quality Management*. Pearson Education, Inc. New Jersey.
- Daft. (2010). Era Baru Manajemen. Jilid1 .Edisi ke Sembilan Salemba Empat. Jakarta.
- Farhan, M. ., & Sugianto, S. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Ketimpangan Pendapatan Di Pulau Jawa. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), 243–258. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i4.29>

- Edna Safitri, S. ., Triwahyuningtyas, N. ., & Sugianto, S. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kemiskinan Di Provinsi Banten. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), 259–274. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i4.30>
- Nuranisa Fitri, Kamilah, K., & Rahma, T. I. F. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Konsumen Depot Air Minum Semuril Marelan. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(3), 151–162. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i3.21>
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sharma, D., Shastri, S., & Sharma, P. 2016. *Intrauterine Growth Restriction: Antenatal and Postnatal Aspects*. *Libertas Academica*.
- Shroeder, Roger G, *Manajemen Operasi jilid I dan II*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Schumpeter J. (1934): *The Theory of Economic Development. An Inquiry into Profits, Capital, Credit, Interest and the Business Cycle*. Harvard University.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Zainal, V.R., Basri, Y. Z., Gunawan, I. D., Mardiwastito, G. (2015). *Manajemen Kinerja Untuk Perusahaan Dan Organisasi (Cara Cepat Dan Mudah Menilai Kinerja Dari Teori ke Praktik)*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA OPERASI PENGRAJIN MEBEL DI
KABUPATEN KONAWE**

Tasman S. Haris, Frans Tanpubolon

DOI: <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i4.39>

ISSN 2809-8544

