

## Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Dampak Kinerja Manajerial dan Laba Perusahaan pada UMKM Yogyakarta

Uum Helmina Ch<sup>1</sup>, Andri Waskita Aji<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa  
e-mail: <sup>1</sup>helmina.uum@ustjogja.ac.id, <sup>2</sup>andriwaskita@yahoo.co.id

Diterima	Direvisi	Disetujui
02-11-2019	15-11-2019	02-12-2019

**Abstrak** - Persaingan bisnis antar UMKM juga semakin ketat dan menuntut UMKM untuk berusaha memaksimalkan kemampuan yang dimiliki untuk bersaing dengan pelaku bisnis lainnya. Agar dapat bersaing, maka perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas dari segi kinerja manajerial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dan Laba Perusahaan (Studi Kasus UMKM di Yogyakarta). Perusahaan dalam menerapkan TQM khususnya dalam peningkatan produksinya akan berpengaruh dengan meningkatkan kualitas kinerja manajerialnya, yang dikepalai oleh seorang manajer dan dapat meningkatkan keuntungan yang diperoleh perusahaan. Ada tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Total Quality Management (TQM) (X), Kinerja Manajerial (Y1), dan Laba Perusahaan (Y2). Sampel yang digunakan adalah 74 responden dari populasi UMKM di Yogyakarta. Hasil penelitian ini, TQM berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial dengan nilai alpha 0,000. Ini membuktikan bahwa hipotesis pertama didukung, TQM tidak berpengaruh terhadap Laba Perusahaan dengan dibuktikan dengan tingkat signifikansi yang melebihi nilai alpha 0,305. dengan demikian hipotesis kedua tidak didukung.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Kinerja Manajerial, Laba Perusahaan

**Abstract** - Business competition among UMKM is also getting tougher and requires UMKM to try to maximize their ability to compete with other business. In order to compete, the company is expected to improve quality in terms of managerial performance. This study aims to determine the Effect of Total Quality Management on Managerial Performance and Company Profit (Case Study of UMKM in Yogyakarta). The company in applying TQM especially in the improvement of its production will have an effect by increasing the quality of its managerial performance, which is headed by a manager and can increase the profits obtained by the company. There are three variables used in this study, namely Total Quality Management (TQM) (X), Managerial Performance (Y1), and Company Profit (Y2). The sample used was 74 respondents from the population of UMKM in Yogyakarta. The results of this study, TQM has an effect on Managerial Performance with alpha value of 0.000 This proves that the first hypothesis is supported, TQM has no effect on Company Profit with evidenced by the significance level that exceeds the alpha value of 0.305. thus the second hypothesis is not supported.

Keywords: *Total Quality Management*, Managerial Performance, Company Profit

### PENDAHULUAN

Lingkungan bisnis mengalami perubahan yang sangat pesat dan secara terus menerus. Perubahan ini akan terus dihadapi oleh pelaku bisnis sampai beberapa waktu ke depan. Salah satu pelaku bisnis adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Persaingan bisnis antar UMKM juga semakin ketat dan menuntut UMKM untuk berusaha memaksimalkan kemampuan yang dimiliki untuk bersaing dengan pelaku bisnis lainnya. Hal ini ditunjukkan oleh data dari Kementerian Koperasi, UMKM di Indonesia telah mengalami peningkatan dilihat dari 5 tahun terakhir.

Tabel 1. Jumlah dan Peningkatan UMKM di Indonesia

Tahun.	Jumlah unit UMKM	Persentase kenaikan (%)
2013	56.539.560	2%
2014	57.900.787	2%
2015(*)	59.267.759	2%
2016(**)	61.656.547	4%
2017(***)	62.928.077	2%

Sumber: Kementerian Koperasi dan UKM(2017)  
Ket: \*= angka sementara ; \*\*= angka sangat sementara ;  
\*\*\*= angka sangat sangat sementara

Keadaan ini mengharuskan UMKM yang ingin unggul dalam persaingan dapat memberikan perhatian khusus kepada kualitas produk. Produk

yang berkualitas tinggi akan secara otomatis mendatangkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Kualitas tinggi masih menjadi primadona dalam pemilihan produk yang dapat mengesampingkan harga. Namun, semakin tinggi kualitas produk, maka akan semakin tinggi pula harga yang ditawarkan.

Dalam hal kualitas produk, produk harus memberikan kepuasan kepada konsumen. Harapannya, produk pada UMKM dapat bersaing dan unggul dalam segi kualitas dan kuantitas dengan produk perusahaan-perusahaan besar sehingga dapat memperluas mangsa pasarnya. Produk yang berkualitas dapat dinilai dari umur ekonomis yang lama, mudah diperbaiki jika mengalami kerusakan, mudah digunakan dan dirawat, dan ramah lingkungan. Selain itu, produk juga berasal dari bahan baku yang terbaik dan sesuai dengan jenis produk. Perusahaan yang menawarkan produk dengan kualitas yang baik akan mengalahkan pesaingnya dengan kualitas yang lebih rendah, karena kualitas yang baik memerlukan biaya pemeliharaan yang lebih kecil dari konsumen (Al Azhar, 2010). Kemudian menurut Wardana, Hubeis, & Kadarisman, (2007) salah satu alternatif pemberdayaan kepada UMKM yang sangat mendesak untuk dilakukan adalah Penerapan Sistem Manajemen Mutu. Penerapan sistem ini pada dasarnya bukan hanya tuntutan pasar semata, akan tetapi dengan penerapan tersebut diharapkan adanya dampak positif UMKM, khususnya pada mutu produk, pelayanan, efektivitas operasional, kinerja keuangan, adanya fokus arah perusahaan, lingkungan kerja yang nyaman, memperbaiki kinerja, meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan laba.

UMKM memerlukan proses perbaikan secara *continue* sebagai implementasi bagian dari perbaikan kualitas produk dengan sasaran pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, untuk mendapatkan respon positif dari konsumen yaitu kepuasan pelanggan maka diperlukan perbaikan khususnya pada peningkatan kualitas produk atau dapat juga disebut Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). *Total Quality Management* (TQM) merupakan strategi usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang melibatkan seluruh anggota organisasi.

Penerapan TQM yang efektif pada UMKM akan memiliki pengaruh terhadap kualitas kinerja manajerial UMKM yang dapat meningkatkan produktivitas, daya saing dan laba penjualan. Wibowo (2011) menyatakan bahwa kinerja manajerial yaitu sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati. Secara umum, kelemahan utama UMKM terletak pada lemahnya kemampuan manajerial, baik dalam perencanaan,

pengorganisasian, pemasaran maupun akuntansi (Hubeis & Najib, 2014). Kelemahan itu dapat dicegah dengan adanya perbaikan berkesinambungan dan dapat dilihat perkembangan atau perubahan besar yang telah dicapai oleh tim maupun individu dengan komando seorang manajer. Keberhasilan ini juga berdampak pada kinerja manajerial karena pencapaian tujuan perusahaan dan pemenuhan tanggung jawab telah dapat dilakukan khususnya bagi manajer.

Para pemilik UMKM dapat juga menggunakan TQM guna memperbaiki posisi persaingan sehingga pangsa pasar akan semakin luas dan jumlah penjualan meningkat. Hal ini dapat meningkatkan pendapatan sehingga laba perusahaan yang akan diperoleh semakin besar. Sependapat juga dengan Nasution (2011) yang menyatakan bahwa TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Selain itu, perusahaan dapat meminimalkan kerusakan seperti memperbaiki kualitas bahan baku yang digunakan, memberikan inovasi yang terbaru, *packing* menggunakan bahan yang terbaik, dan lain-lain. Berdasarkan gambar permasalahan di atas, maka penulis bermaksud mengangkat judul ke dalam sebuah karya ilmiah berbentuk penelitian dengan judul Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dan Laba Perusahaan (Studi Kasus Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Yogyakarta)

Dari pemaparan latar belakang dan masalah yang timbul, maka peneliti merumuskan 2 hipotesis, yaitu:

### 1. *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial

Menurut Nasution (2011), TQM dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *team work*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan.

Penerapan TQM diharapkan mampu memperbaiki kualitas/mutu produk dan harga yang bersaing. Konsep TQM berfokus pada perbaikan secara terus menerus mendorong perusahaan memperbaiki posisi persaingan dan memperbaiki kekurangan produk. Perbaikan posisi persaingan dan perbaikan kekurangan produk pada akhirnya akan meningkatkan laba karena keduanya akan meningkatkan volume penjualan dan meminimalkan biaya operasional yang akan dikeluarkan oleh perusahaan. Sesuai dengan penelitian Hasan & Kerr (2003) bahwa pada perusahaan jasa dalam pelaksanaan TQM akan meningkatkan laba secara signifikan. Perusahaan akan memiliki kinerja yang baik dilihat dari pelaksanaan TQM yang baik pula.

Investor akan tertarik dan percaya menanamkan modal karena melihat pelaksanaan TQM berdampak pada kinerja manajerialnya.

Penerapan TQM yang berfokus kepada kualitas produk dapat berdampak pada peningkatan kualitas kinerja manajerialnya karena kualitas produk menunjukkan hasil kinerja, evaluasi, dan perbaikan manajerial perusahaan sehingga menghasilkan produk yang lebih baik dari produk sebelumnya. Hal ini didukung oleh Sila (2007) bahwa penerapan TQM meningkatkan kinerja perusahaan melalui kepemimpinan dan melalui perilaku produktif karyawan. Kinerja manajerial yang baik dapat menekan biaya agar lebih ekonomis dengan tujuan TQM yaitu perbaikan terus menerus dengan menghasilkan kualitas terbaik tanpa ada kekurangan/ kerugian. Namun hal ini tidak didukung oleh penelitian yang dilakukan Reza dalam Hadi & Dwiyanto (2014) bahwa variabel perbaikan berkesinambungan berpengaruh negatif terhadap kinerja manajerial.. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu di atas, maka diduga ada pengaruh antara TQM dan kinerja manajerial, sehingga peneliti menyusun hipotesis pertama sebagai berikut:

$H_1$ : *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial

## 2. *Total Quality Management* berpengaruh terhadap laba perusahaan

*Total Quality Management (TQM)* sebagai alat yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kinerja perusahaan yang dibuktikan dari penelitian sebelumnya. Meningkatnya Kinerja karyawan pada akhirnya akan berujung pada tujuan utama perusahaan yaitu meningkatkan laba. Definisi laba Menurut Soemarso (2002) adalah selisih antara laba bruto dengan beban usaha, laba yang diperoleh semata-mata dari kegiatan utama perusahaan. Berhasil atau tidaknya dapat dilihat dari pencapaian perusahaan (UMKM) dalam meningkatkan penjualan. Penjualan yang meningkat diharapkan laba yang diperoleh juga akan meningkat.. Selain itu, laba merupakan lambang kesuksesan suatu usaha sebagai tujuan utamanya. Laba lebih mengacu pada kelebihan pendapatan atas biaya yang dikeluarkan.

Jika laba perusahaan baik, maka TQM di perusahaan tersebut diterapkan dengan baik. Jadi, laba dapat dijadikan tolak ukur sebuah perusahaan dalam melakukan perbaikan kualitas (Munawir, 2002). Berdasarkan landasan teori dan hasil-hasil penelitian terdahulu, peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh TQM terhadap laba perusahaan.

$H_2$ : *Total Quality Management* berpengaruh terhadap laba perusahaan

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat empiris dengan menggunakan metode kausalitas. Penelitian ini membatasi pada permasalahan pengaruh penerapan TQM sebagai variabel eksogen, kinerja manajerial dan laba perusahaan sebagai variabel endogen. Berdasarkan karakteristiknya yang digunakan sebagai sampel adalah pemilik UMKM di Kota Yogyakarta dan Kabupaten Gunung Kidul. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu sampel yang didasari oleh kesesuaian karakteristik sampel dengan kriteria pemilihan sampel yang telah ditentukan (Sugiyono, 2017). Data dalam penelitian ini diambil dari kuisioner yang sudah diisi oleh responden atau pemilik UMKM melalui google form yang berada di media sosial. Penelitian ini juga menggunakan *software SmartPLS* untuk menganalisis data yang sudah diperoleh oleh peneliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari kuisioner yang diisi oleh pemilik UMKM melalui aplikasi *google form*. Kuisioner berhasil terkumpul sebanyak 74 kuisioner yang dapat digunakan dalam penelitian ini. Seluruh kuisioner tidak ditemukan kuisioner yang cacat.

### 1. Gambaran Umum Responden

Tabel 2. Hasil Uji Deskripsi Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	29	39%
Perempuan	45	61%
<b>Umur</b>		
Kurang dari 30 tahun	46	62%
31 – 40 tahun	18	24%
41 – 50 tahun	9	12%
Lebih dari 51 tahun	1	1%
<b>Lama kepemilikan usaha</b>		
Kurang dari 1 tahun	25	34%
1 – 2 tahun	16	22%
3 – 4 tahun	7	9%
Lebih dari 5 tahun	26	35%

Sumber: Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel Hasil Uji Deskripsi Responden, hasil uji reliabilitas yang dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* lebih tinggi dari *rule of thumbs* sebesar 0.6, dinyatakan reliabel untuk semua variabel yang ada pada penelitian ini.

## 2. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4. Hasil Uji Path Coeffisients

Hubung an Antar Variabel	Origin al Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviatio n (STERR)	T- Statistics (O/STERR)	P Valu e
TQM – KM	0.799	0.776	0.103	7.768	0.000
TQM – LP	0.169	0.155	0.165	1.027	0.305

Sumber: Data Diolah (2018)

Penelitian ini merumuskan 2 hipotesis. Dan berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa TQM berpengaruh secara positif terhadap Kinerja Manajerial dengan nilai signifikansi 0.000 atau dengan demikian Hipotesis pertama terdukung. Dalam hal ini, untuk mencapai tujuan bersama, perusahaan telah melakukan evaluasi dengan tindak lanjut memperbaiki secara terus menerus dengan menjaga kepuasan pelanggan, membina loyalitas pemasok, dan lain-lain. Untuk merealisasikannya, perlu didukung oleh manajemen yang kuat. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian Narsa & Yuniawati (2003). Namun jika dalam pelaksanaan TQM dilakukan oleh manajemen yang tidak tepat dengan kata lain pengambilan keputusan tidak sepenuhnya dilakukan oleh orang tepat, maka kinerja dari karyawan juga perlu dikaji ulang. hal ini dikemukakan oleh hasil penelitian Sari (2008).

Namun, TQM tidak berpengaruh secara langsung terhadap Laba Perusahaan dengan nilai signifikansi sebesar 0.305 yang jauh berada di atas alpha 0.05 atau dengan demikian hipotesis kedua tidak terdukung. Hasil penelitian tersebut menjadi tidak berpengaruh karena berdasarkan hasil kuesioner responden banyak memberikan jawaban bahwa banyak produk yang memiliki kualitas menengah ke bawah sehingga pelanggan kurang tertarik atau bahkan menurunkan penjualan. Hal ini dapat mengakibatkan laba yang diperoleh juga mengalami penurunan. Berbeda dengan hasil penelitian Malamansyah, Rosdiana, & Nurleli (2014), perbaikan posisi dalam persaingan dapat meningkatkan penjualan dan pangsa pasar sehingga dapat meningkatkan laba.

### KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Manajerial. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis pertama terdukung, sedangkan TQM tidak berpengaruh terhadap Laba Perusahaan sehingga hipotesis tidak terdukung. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan kuesioner yang berarti ada

kemungkinan ketidaksamaan persepsi antara responden dan peneliti atau dengan kata lain penelitian ini dapat bersifat bias. Penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian dari Malamansyah, Rosdiana, & Nurleli (2014) bahwa semakin baik penerapan TQM dalam perusahaan maka peningkatan laba perusahaan akan semakin meningkat. Perbedaan ini dikarenakan sampel yang digunakan. Penelitian ini menggunakan sampel UMKM yang berada di Yogyakarta sedangkan Malamansyah et al (2014) menggunakan PT.Pos Indonesia sebagai sampel penelitian. Dengan demikian, tidak semua UMKM dapat menerapkan TQM yang dapat meningkatkan kualitasnya karena beberapa keterbatasan dalam UMKM salah satunya adalah sumber daya manusia.

Untuk peneliti yang selanjutnya, peneliti dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi laba perusahaan. Selain itu, bagi perusahaan agar dapat meninjau kembali mengenai penerapan sistem perbaikan secara berkesinambungan (TQM) untuk meningkatkan kualitas laba perusahaan yang diperoleh.

### REFERENSI

- Al Azhar, A. (2010). Peranan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Daya Saing. *Pekbis Jurnal*, 2(1), 254–260. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/8949-ID-peranan-total-quality-manajemen-tqm-dalam-meningkatkan-daya-saing.pdf>
- Hadi, A. P., & Dwiyanto, B. M. (2014). *Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Industri Tepung Tapioka Kecamatan Margoyoso, Kabupaten Pati)*. Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/44776/>
- Hasan, M., & Kerr, R. (2003). The relationship between total quality management practices and organisational performance in service organisations. *The TQM Magazine*, Vol 15, No, 286–291.
- Hubeis, M., & Najib, M. (2014). *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2007). *Operation Management: Process and Value Chains* (8th ed.; P. P. Hall., Ed.). New Jersey.
- Malamansyah, L. E., Rosdiana, Y., & Nurleli. (2014). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Peningkatan Laba Perusahaan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Prosiding Penelitian Sivitas Akademika Unisba (Sosial Dan Humaniora)*, (ISSN 2460-

- 6561), 241–248.
- Munawir, S. (2002). *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberty.
- Narsa, I. M., & Yuniawati, R. D. (2003). Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management Dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada PT. Telkom Divre V Surabaya. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 18–34. <https://doi.org/10.9744/jak.5.1.pp.18-34>
- Nasution, M. N. (2011). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013. (2013).
- Sari, D. M. (2008). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Super Andalas Steel. *USU Repository*. Retrieved from <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/9234>
- Sila, I. (2007). Examining the effect of contextual factors on TQM and performance through the lens of organizational theories : An Empirical Studies. *Journal Operation Mangement*, 83–109.
- Soemarso, S. (2002). *Akuntansi Suatu Pengantar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wardana, R., Hubeis, M., & Kadarisman, D. (2007). Penerapan Sistem Manajemen Mutu dalam Meningkatkan Kinerja Usaha UKM (Kasus di PT Sapukurata Kharisma). *Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, vol 2 no 2, 101–109. Retrieved from <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalmpi/article/view/913>
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widarsono, A. (2007). Pengaruh Kualitas Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial (Survey pada perusahaan go-publik di Jawa Barat). *Jurnal Akuntansi FE Unsil*, 2(2), 288–299.