

The Effect Of Total Quality Management (Tqm) On Operational Performance (Survey at the Rajapolah Regional Cuttlefish Company, Tasikmalaya Regency)

Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Operasi (Survei pada Perusahaan Sotong Daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya)

Rifki Redha Meyrandi¹⁾; Rita Tri Yusnita²⁾; Suci Putri Lestari³⁾

Study Program Of Management, Faculty Of Economic, Universitas Perjuangan Tasikmalaya

Email: ¹⁾ redhameyrandi@gmail.com; ²⁾ ritatri@unper.ac.id; ³⁾ suciputri@unper.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [11 Mei 2023]

Revised [10 Juni 2023]

Accepted [13 Juni 2023]

KEYWORDS

Total Quality Management,
Operational Performance

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Operasi (Survei pada Perusahaan Sotong Daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas, dengan sampel penelitian sebanyak 30 responden yang merupakan pemilik perusahaan, manajer produksi dan wakil manajer produksi dari 10 Perusahaan Sotong daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi sederhana dengan menggunakan SPSS Versi 25. Berdasarkan perhitungan ditemukan bahwa penerapan Total Quality Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi perusahaan sotong daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Total Quality Management on Operational Performance (Survey at the Rajapolah Regional Cuttlefish Company, Tasikmalaya Regency). The method used in this study is causality, with a sample of 30 respondents who are company owners, production managers and deputy production managers of 10 Cuttlefish Companies in the Rajapolah area of Tasikmalaya Regency. The analytical tool used in this research is simple regression using SPSS Version 25. Based on the calculations, it was found that the application of Total Quality Management had a positive and significant effect on the operating performance of cuttlefish companies in Rajapolah, Tasikmalaya Regency.

PENDAHULUAN

Industri sotong berkembang pesat seiring banyaknya permintaan oleh masyarakat terutama masyarakat perkotaan. Rajapolah merupakan salah satu sentra industri sotong terbesar di Kabupaten Tasikmalaya. Berbahan dasar tepung aci dan tepung terigu, industri sotong menjadi komoditas populer saat ini dengan proses pembuatan yang tidak terlalu sulit serta digemari masyarakat umum. Oleh karena itu, mulai banyak masyarakat yang mencoba bergelut di bisnis tersebut dan berlomba-lomba untuk meningkatkan produktivitas guna mencapai produksi yang optimal.



Gambar 1 Produk Sotong

Sotong adalah makanan ringan atau cemilan yang menjadi salahsatu ciri khas di Kecamatan

Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya. Menurut hasil wawancara kepada salahsatu pemilik perusahaan sotong yang paling senior Bapak H. Odik Sodikin (Rossi Food) bahwa untuk mencapai tingkat produksi yang optimal, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan oleh industri sotong. Diantaranya adalah, kualitas produk yang perlu dipertahankan, atau bahkan ditingkatkan. Hal tersebut menuntut perusahaan untuk terus menjaga stabilitas kinerja operasi agar produktivitasnya tidak menurun. Oleh karena itu, kinerja operasi menjadi salah satu kunci dalam keberhasilan sebuah perusahaan.

Total Quality Management (selanjutnya disebut TQM) merupakan sebuah alat yang dapat membantu perusahaan untuk menjaga stabilitas dan kualitas produksi. TQM mempunyai konsep perbaikan secara terus menerus, dengan demikian perusahaan tetap dapat menjaga kualitas produknya dan dapat terus bersaing dengan perusahaan lainnya (Devi Rahmi, 2013).. TQM dapat memberikan jawaban pada perusahaan terhadap tantangan global yang semakin sulit dan perubahan yang sangat cepat.

Peran karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan *Total Quality Management*. oleh karena itu, dibutuhkan penilaian kerja untuk mengukur seberapa besar dampak yang diberikan karyawan/pegawai terhadap perusahaan. Penilaian kinerja merupakan salah satu faktor yang memberikan pengaruh besar terhadap perkembangan dan kemajuan perusahaan secara efektif dan efisien. Penilaian kinerja sebagai proses evaluasi dapat mendeteksi dan mendeskripsikan segala dinamika yang dihadapi oleh perusahaan. Dengan adanya pengukuran kinerja, tingkat keberhasilan langkah-langkah strategis yang diterapkan terhadap karyawan akan semakin tinggi, sehingga efektifitas dan efisiensi dapat tercapai, selain itu penilaian kinerja juga bertujuan untuk menilai karyawan telah menjalankan tugasnya dalam memberikan layanan berjalan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan (Annisa Utami, 2022).

Permasalahan yang dihadapi dalam industri sotong di wilayah Kecamatan Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya adalah biaya produksi, kualitas bahan baku, retur kecacatan, kecacatan berat produksi. Untuk memecahkan masalah tersebut diperlukan peran aktif dari berbagai pihak, terutama peran *supplier* dan pemilik atau pengelola perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu pemilik industri sotong senior di Kecamatan Rajapolah Tasikmalaya, bahwa selain bergelut pada sektor kerajinan tangan, sebagian besar kepala keluarga memilih industri sotong sebagai industri utama. Meskipun terjadi penurunan jumlah perusahaan sotong, persaingan dapat dirasakan karena jarak antara industri sotong satu dan lainnya sangat berdekatan.

Berikut tabel perkembangan produksi pada 10 perusahaan sotong di Kecamatan Rajapolah Tasikmalaya;

Tabel 1. perkembangan produksi pada 10 perusahaan sotong di Kecamatan Rajapolah Tasikmalaya

No	Nama Industri	Tahun			
		2018	2019	2020	2021
1	Rossi Food	9.000.000*	8.500.000*	8.730.000*	9.000.000*
2	Ridho Food	360.000*	220.000*	245.000*	360.000*
3	BNA Food	1.440.000*	980.000*	1.100.000*	1.440.000*
4	Katadji Food	360.000*	205.000*	240.000*	360.000*
5	Nadhira Food	1.404.000*	962.000*	1.150.000*	1.404.000*
6	DH Food	2.160.000*	1.540.000*	1.665.000*	2.160.000*
7	Nona Aqila Food	1.135.000*	943.000*	986.000*	1.135.000*
8	Azzam Food	1.980.000*	995.000*	1.250.000*	1.980.000*
9	Isabella Food	1.080.000*	932.000*	964.000*	1.080.000*
10	Aura Food	540.000*	315.000*	353.000*	540.000*
Jumlah		19.459.000*	15.592.000*	16.683.000*	19.459.000*

Sumber: Olahan data (2022)

Pada industri sotong, terjadi perbedaan produktivitasnya pada setiap perusahaan sotong, Diketahui beberapa permasalahan yang dialami oleh produsen sotong di Kecamatan Rajapolah Tasikmalaya.

Berdasarkan informasi dari setiap pemilik perusahaan tersebut, terdapat permasalahan yang

sering dialami yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. Permasalahan Yang Dialami Oleh Produsen Sotong di Kecamatan Rajapolah Tasikmalaya

No	Nama Pabrik	Biaya Produksi	Kualitas Bahan Baku	Retur Kecacatan	Kecacatan Berat Produksi
1.	Rossi Food	✓	✓	✓	✓
2.	Ridho Food		✓	✓	✓
3.	BNA Food		✓		
4.	Katadji Food	✓	✓	✓	✓
5.	Nadhira Food				✓
6.	DH Food		✓		✓
7.	Nona Aqila Food	✓			
8.	Azzam Food	✓	✓	✓	
9.	Isabella Food		✓	✓	✓
10.	Aura Food	✓	✓	✓	✓

Sumber: Olahan data (2022)

Pada tabel 2 dapat dicermati bahwa setiap pabrik mempunyai permasalahan yang berbeda-beda, yaitu ;

1. Rossi Food mempunyai besarnya biaya produksi karena keterlambatan agen membayar setoran yang dapat mempengaruhi kinerja produksi, terkadang bahan baku yang kurang berkualitas yang disebabkan oleh cuaca dan kadar Ph air yang lemah dari *supplier*, terjadinya retur kecacatan karena kurangnya pengawasan pada proses produksi, dan kecacatan berat dalam produksi karena kelalaian dalam mengejar target produksi.
2. Ridho Food mempunyai permasalahan pada kualitas bahan baku karena cuaca dan kadar Ph air yang lemah dari *supplier*, retur kecacatan yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan saat proses produksi, dan kecacatan berat dalam produksi karena kelalaian dalam mengejar target produksi.
3. BNA Food mempunyai permasalahan pada kualitas bahan baku karena cuaca dan kadar Ph air yang lemah dari *supplier*, sehingga dapat mempengaruhi terhadap kualitas produk.
4. Katadji Food mempunyai permasalahan pada besarnya biaya produksi karena daya saing yang semakin kuat sehingga mempengaruhi biaya dalam operasional produksi, terkadang kualitas bahan baku yang kurang bagus karena kadar Ph air yang lemah dan faktor cuaca dari *supplier*, retur kecacatan yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan pada proses produksi, dan kecacatan berat dalam produksi karena kurangnya kehati-hatian tenaga kerja.
5. Nadhira Food mempunyai permasalahan terjadinya kecacatan berat dalam produksi yang disebabkan oleh kelalaian dalam mengejar target produksi, namun dapat diperbaiki kembali.
6. DH Food mempunyai permasalahan pada kualitas bahan baku karena kadar Ph air yang lemah dan faktor cuaca dari *supplier*, dan kecacatan berat dalam produksi yang disebabkan oleh kurangnya ketelitian tenaga kerja.
7. Nona Aqila Food mempunyai permasalahan pada biaya produksi karena kenaikan harga bahan baku yang terus meningkat.
8. Azzam Food mempunyai permasalahan pada biaya produksi karena daya saing dari harga perusahaan lain sehingga mempengaruhi omset perusahaan, kualitas bahan baku yang disebabkan oleh faktor cuaca dan kadar Ph air yang lemah dari *supplier*, dan retur kecacatan karena kurangnya pengawasan saat proses produksi.
9. Isabella Food mempunyai permasalahan pada kualitas bahan baku yang disebabkan oleh faktor cuaca dan kadar Ph air yang lemah dari *supplier*, retur kecacatan disebabkan oleh kurangnya pengawasan saat proses produksi dan kecacatan berat dalam produksi yang disebabkan oleh kelalaian dalam mengejar target produksi.
10. Aura Food mempunyai permasalahan besarnya biaya produksi karena keterlambatan membayar setoran sehingga mempengaruhi kinerja produksi, kualitas bahan baku yang disebabkan faktor cuaca dan kadar Ph air yang lemah dari *supplier*, retur kecacatan karena kurangnya pengawasan saat proses produksi, dan kecacatan berat dalam produksi yang disebabkan oleh kurangnya ketelitian tenaga kerja dalam mengejar target produksi. Isabella Food mempunyai permasalahan pada kualitas bahan baku yang disebabkan oleh faktor cuaca dan kadar Ph air yang lemah dari

supplier, retur kecacatan disebabkan oleh kurangnya pengawasan saat proses produksi dan kecacatan berat dalam produksi yang disebabkan oleh kelalai dalam mengejar target produksi.

11. Aura Food mempunyai permasalahan besarnya biaya produksi karena keterlambatan membayar setoran sehingga mempengaruhi kinerja produksi, kualitas bahan baku yang disebabkan faktor cuaca dan kadar Ph air yang lemah dari *supplier*, retur kecacatan karena kurangnya pengawasan saat proses produksi, dan kecacatan berat dalam produksi yang disebabkan oleh kurangnya ketelitian tenaga kerja dalam mengejar target produksi.

LANDASAN TEORI

Pengertian *Total Quality Management*

Total Quality Management merujuk pada penekanan kualitas yang meliputi organisasi keseluruhan, mulai dari pemasok hingga pelanggan. TQM menekankan komitmen manajemen untuk mendapatkan arahan perusahaan yang terus-menerus ingin mencapai keunggulan dalam semua aspek produk dan jasa yang kesemuanya penting bagi pelanggan.

Menurut Nasution (2015: 17) ;

"*Total Quality Management* merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja dan lingkungan".

Menurut Juharni (2017: 8) ;

"*Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam manajemen kontemporer yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya".

Menurut Santoso (Zainal dan Basri, 2015 : 284)

"TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi".

Total Quality Management (TQM) menekankan komitmen manajemen untuk mendapatkan arahan perusahaan yang terus ingin meraih keunggulan dalam semua aspek produk dan jasa yang penting bagi pelanggan. (Heizer et al., 2017)

Selanjutnya menurut Heizer, Render dan Munson (2017)

"terdapat tujuh kosep program TQM yang efektif yakni perbaikan berkesinambungan, six sigma, pemberdayaan pekerja, *benchmarking*, *just in time* (JIT), konsep Taguchi, dan pengetahuan perangkat (*tools*) TQM".

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan sebuah pendekatan perusahaan dalam mencapai kualitas yang terbaik dan memperbaiki kesalahan sebelumnya dengan perbaikan yang memaksimalkan segala potensi sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Indikator *Total Quality Management*

Menurut Goetsch dan Davis (Abi Asmana 2019:10) menyebutkan bahwa terdapat 10 unsur utama dalam penerapan TQM, yaitu sebagai berikut :

1. Fokus pada pelanggan
Dalam TQM pelanggan, baik internal maupun eksternal, merupakan penggerak. Pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa. Sedangkan pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka.
2. Memiliki obsesi terhadap kualitas
Kualitas yang ditetapkan menjadi suatu organisasi terobsesi untuk melebihi apa yang telah ditentukan sebelumnya.
3. Pendekatan ilmiah
Pendekatan ilmiah diperlukan dalam hal mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.
4. Komitmen jangka panjang
Komitmen jangka panjang sangat diperlukan dan penting guna mengadakan perubahan-perubahan budaya penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

5. Kerja sama tim
Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.
6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan
Produk atau jasa dihasilkan melalui proses suatu sistem, oleh karenanya sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat semakin meningkat.
7. Pendidikan dan pelatihan
Dalam era persaingan global, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental untuk dapat berkembang dan bersaing dengan perusahaan lain. Oleh karena itu, pendidikan dan pelatihan merupakan hal penting dalam penerapan TQM.
8. Kebebasan yang terkendali
Kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.
9. Kesatuan tujuan
Suatu perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan, sehingga TQM dapat diterapkan dengan baik.
10. keterlibatan dan pemberdayaan karyawan
Fandi Tjiptono dan Anastasia menyebutkan bahwa tujuan pelibatan dan pemberdayaan adalah untuk meningkatkan kemampuan perusahaan untuk memberikan *customer value*.

Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Hasil kerja yang dicapai oleh organisasi atau karyawan adalah bentuk pertanggungjawaban kepada organisasi dan publik. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu.

Menurut Affandi (2018:83)

"Kinerja adalah hasil kerja yang dapat diperoleh oleh seseorang atau sebuah perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Selain kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat tersebut, perusahaan juga harus bisa menyesuaikan diri dengan memaksimal kinerja operasional perusahaan"

Sedangkan menurut Amstron dan Baron dalam Fahmi (2018:2)

"Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi."

Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Indikator Kinerja

Menurut Devaraj dalam Lambdhagati (2017) bahwa pengukuran kinerja yang tepat sebaiknya diperoleh dari hasil penerapan operasi dan bisnis, yang ditunjukkan dengan Kualitas, Ketepatan pengiriman, Pengolahan limbah, Frekuensi terjadi barang cacat, Pengadaan persediaan, Efektivitas biaya produksi, dan Lead time.

1. Kualitas
"Kualitas produk adalah suatu faktor penting yang mempengaruhi keputusan setiap pelanggan dalam membeli sebuah produk". (Ernawati, 2019)
2. Ketepatan waktu pengiriman
"Ketepatan waktu yakni saat pelanggan berbelanja produk hingga produk itu sampai ke pelanggan". (Hafizha, 2019: 2)
3. Pengolahan limbah
"Pengelolaan limbah merupakan salah satu rangkaian kegiatan yang mencakup penyimpanan, pengumpulan, pemanfaatan, pengangkutan, dan pengolahan limbah termasuk penimbunan hasil

- pengolahan tersebut” (Nindy Callista Elvania, 2022).
4. Frekuensi terjadinya barang cacat
“Produk cacat merupakan produk dengan karakteristik abnormal atau berbeda dari produk yang diproduksi sehubungan dengan kualitasnya” Evans dan Lindsay (2015:16).
 5. Pengendalian persediaan
“Persediaan dalam industri merupakan *stock* mulai dari bahan baku, barang dalam proses, barang jadi, dan persediaan barang pembantu untuk memuaskan permintaan pelanggan” (Widya Utami, 2018).
 6. Efektivitas biaya produksi
“Pengendalian biaya di pandang sebagai usaha manajemen untuk mencapai sasaran biaya dalam kegiatan tertentu. Pengendalian biaya dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya melalui program-program pengurangan biaya, perencanaan biaya, dan perhatian yang terus-menerus terhadap pengambilan keputusan biaya dalam kaitannya dengan pengeluaran biaya” (Novela Irene Karly Massie, Dkk. 2018).
 7. *Lead time*
“*Lead time* adalah waktu menunggu, memindahkan, antrean, pemasangan, dan proses yang harus dilewati oleh produsen, mulai dari pemesanan bahan baku, rangkaian proses produksi, pengecekan kualitas, sampai ke pengiriman dapat menghabiskan banyak waktu” (Heizer, et al. 2017).

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja operasi adalah sebuah gambaran pencapaian mutu aktifitas yang berhubungan dengan aliran dan perpindahan barang dari bahan mentah sampai ke konsumen akhir, termasuk yang berhubungan dengan informasi dan dana.

Dari paparan diatas maka dapat dibentuk suatu diagram kerangka pemikiran :

Gambar 2. Kerangka Pemikiran



Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Diduga *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasi pada Perusahaan Sotong Daerah Rajapolah kabupaten Tasikmalaya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian kausalitas dengan teknik pengumpulan data berupa survei. Menurut Sugiyono (2017 : 35) hubungan kausalitas adalah hubungan yang bersifat sebab akibat yang terdiri dari variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di 10 Perusahaan Sotong wilayah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya.

Metode Pengumpulan Data

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*), yang terdiri dari ;
 - a. Wawancara (*interview*), yaitu perolehan data dengan cara menanyakan langsung kepada pemilik perusahaan atau karyawan yang diberi wewenang.
 - b. Kuesioner (data pertanyaan), yaitu alat pengumpul data primer berupa daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis. Metode penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden terpilih. Hal ini bermaksud untuk memberikan kesempatan bertanya kepada responden jika adda pertanyaan yang tidak dipahami, tanpa mempengaruhi jawabannya.
2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
Yaitu dengan cara mempelajari, mengkaji serta memahami literatur yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti. Kegunaan dari literatur ini adlah untuk memperoleh sebanyak mungkin dasar-dasar teori yang diharapkan akan menunjang data yang dikumpulkan dalam penelitian ini.

Metode Analisis Data

Dalam Penelitian penulis menggunakan analisis regresi linear sederhana merupakan satu variabel bebas (X) yang digunakan untuk memprediksi nilai analisis dengan variabel terikat (Y). Analisis ini (Y) apabila nilai variabel (X) mengalami kenaikan ataupun penurunan, serta untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat tersebut apakah positif atau negatif. Berikut persamaan dari regresi linier sederhana:

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

Y = Kinerja Operasi

a = Konstanta (apabila nilai X = 0) b = Koefisien regresi sederhana

X = *Total Quality Management* (TQM)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan dari hasil regresi linear sederhana menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh nilai *constant* (a) sebesar 5,241, sedangkan nilai TQM (b) sebesar 0,783. Dari hasil tersebut dapat dimasukkan dalam persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 5,241 + 0,783X$$

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.241	5.679		.923	.364
	TQM	.783	.078	.884	9.982	.000

interpretasi:

- Konstanta sebesar 5,241 menunjukkan bahwa jika tidak terjadi peningkatan dalam variabel *total quality management* maka kinerja operasi sebesar 5,241.
- Koefisien regresi *total quality management* (X) adalah sebesar 0,783, artinya apabila variabel *total quality management* dinaikan dalam satu satuan maka akan terjadi kenaikan terhadap kinerja operasi sebesar besaran kenaikan dikalikan 0,783.

Hasil Analisis Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 ^a	.781	.773	2.60156

Berdasarkan hasil perhitungan *software* SPSS versi 25 diperoleh R (korelasi) sebesar 0,884 artinya terdapat korelasi atau kerapatan hubungan positif antara *total quality management* terhadap kinerja operasi pada perusahaan sotong daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan penafsiran korelasi yang telah ditemukan maka hubungan positif *total quality management* terhadap kinerja operasi pada perusahaan sotong daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya termasuk dalam kategori sangat kuat.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 ^a	.781	.773	2.60156

Berdasarkan hasil perhitungan *software* SPSS versi 25 diperoleh R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,781 dari angka tersebut menunjukkan bahwa besar pengaruh *total quality management* terhadap kinerja operasi pada perusahaan sotong daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya sebanyak 78,1% sedangkan 21,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja operasi yang tidak diteliti.

Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil perhitungan *software* SPSS versi 25 hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan t hitung adalah 9,982 dan t tabel sebesar 2,048 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Dengan demikian t hitung $> t$ tabel, maka dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima berarti *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasi. Artinya penelitian ini menunjukkan bahwa *total quality management* dapat menyebabkan perubahan yang berarti pada kinerja operasi, karena semakin naik penerapan *total quality management* maka akan semakin naik pula kinerja operasi, begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang ditemukan oleh Annisa Utami (2022) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *total quality management* terhadap kinerja operasional pada Khas Pekanbaru Hotel, dan hasil penelitian yang ditemukan oleh Sandhy Primadhana Islamy (2018) yang menyimpulkan bahwa *total quality management* terhadap kinerja operasi pada PT. So Good Food berpengaruh positif dan signifikan.

Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Kinerja Operasi

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai konstanta variabel kinerja operasi (Y) sebesar 5,241 variabel TQM (X) sebesar 0,783. Nilai koefisien tersebut positif menunjukkan bahwa *total quality management* dengan kinerja operasi memiliki hubungan yang positif, maka semakin baik *total quality management* perusahaan semakin baik pula kinerja operasi pada perusahaan tersebut, begitupun sebaliknya.

Hasil perhitungan SPSS versi 25 untuk mengetahui signifikansi pengaruh *total quality management* terhadap kinerja operasi dilihat dari nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung 9,982 $> t$ tabel 2,048. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa penerapan *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja operasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tasman S Haris, Frans Tanpubolon (2022) yang menyimpulkan bahwa penerapan *total quality management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi pada pengrajin mebel di Kabupaten Konawe. Begitupun pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Annisa Utami (2022) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *total quality management* terhadap kinerja operasional pada Khas Pekanbaru Hotel.

Dengan demikian bahwa *total quality management* dianggap penting dalam mempengaruhi kinerja operasi maka perusahaan tidak boleh mengabaikan *total quality management* dalam kinerja operasinya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. *Total quality management* pada perusahaan sotong daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya sudah diterapkan dengan sangat baik. Pelaku usaha ini sadar akan pentingnya sebuah kualitas, selalu melakukan perbaikan secara terus menerus supaya dapat mencapai atau menghasilkan kualitas yang ditargetkan. Kinerja operasi pada perusahaan sotong daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya sudah sangat baik, sejalan dengan menurunnya kecacatan barang yang sudah sampai di tangan konsumen, bahkan sebagian besar perusahaan sotong tidak pernah terjadi barang cacat ketika sampai di tangan konsumen.
2. *Total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasi pada perusahaan sotong daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya.

Saran

1. Bagi perusahaan sotong di daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya Secara keseluruhan *total quality management* dan kinerja operasi diklasifikasikan sangat baik karena masing-masing memperoleh skor sebesar 2.164 dan 1.856. Maka dapat disimpulkan bahwa *total quality management* dan kinerja operasi

pada perusahaan sotong di daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya dinyatakan sangat baik, capaian penerapan *total quality management* dan kinerja operasi ini harus dipertahankan bahkan ditingkatkan dengan beberapa hal yang harus dilakukan, seperti; perusahaan selalu mendemonstrasikan rencana jangka panjang karyawan, dan karyawan perusahaan diberikan kebebasan untuk hal-hal yang baru yang dapat memperbaiki perusahaan kearah yang lebih baik, dan karyawan perusahaan didorong untuk menyatakan keluhan serta gagasan secara terbuka.

2 Untuk peneliti selanjutnya

Disarankan melakukan penelitian dengan menambah variabel penelitian yang dapat mempengaruhi kinerja operasi yang belum diteliti penulis seperti penggunaan sumber daya secara terpadu (Deinadzar Imam Darmawan, 2019), dan *supply Chain Management* (Rasyida Siti Haliza Nurnafisah, 2020), serta disarankan untuk meneliti bentuk usaha lain yang mengalami kondisi hampir sama dengan perusahaan sotong di daerah Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya. Dengan demikian dapat dijadikan perbandingan sekaligus melengkapi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumberdaya Manusia Teori Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Al-Dhaafri, Hassan Saleh, dan Abdullah Al-Swidi. 2016. "The impact of Total Quality Management and entrepreneurial orientation on organizational performance." *International Journal of Quality & Reliability Management* 33, no. 5 597-614.
- Annisa Utami. 2022. *Penerapan Total Quality Management*. <https://repository.uir.ac.id/15038/1/185210308.pdf> (Diakses 13 November 2022).
- Armstrong dan Baron dalam Irham Fahmi. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta.
- Darmawan, D. I. (2019). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Dan Penggunaan Sumber Daya Secara Terpadu Terhadap Kinerja Operasional Pada Warung Mie Lethek Bantul Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Ekaviana, D., & Kaluge, D. (2019). Kepuasan Kerja Sebagai Moderasi Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2(1), 151-158.
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 17-32.
- Evans, J.R, dan Lindsay, W.M. (2015). *An Introduction to Six Sigma and Process Improvement. Cengage Learning : United States of America*.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hafizha S., Abdurrahman, and H. S. Nuryani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2 (1), 1-8.
- Haifa Labdhagati, M., 2017. PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT, SUPPLY CHAIN MANAGEMENT, DAN ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN TERHADAP KINERJA OPERASI (Studi pada Pengrajin Tas di Sentra Industri Tas Ciampea, Kab. Bogor). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 7(4), pp. 111.
- Haris, Tasman S., and Frans Tanpubolon. "Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasi Pengrajin Mebel Di Kabupaten Konawe." *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan* 1.4 (2022): 355-362.
- HARLIS, TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. "Pengaruh total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Harlis Tata Tahta Di Bontang." (2016).
- Heizer Jay dan Render, Barry. (2017). *Manajemen Operasi edisi 11*. Jakarta : Salemba Empat
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management. In Edinburgh: Pearson Education Limited*.
- Heizer, Jay, Barry Render, dan Chuck Munson. 2017. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management Twelfth Edition*. Pearson.
- Islamy, Sandhy Primadhana. "Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional pada PT. So Good Food." (2018).
- Jie, Ronna Ferda Tesalonika. "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Telkom, Wilayah Sulawesi Tenggara." *SIGMA: Journal of Economic and Business* 3.1 (2020): 1-8.
- Juharni. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu "Total Quality Management"*. Makassar: CV SAH MEDIA.
- Junaidi. F tabel <https://junaidichaniago.wordpress.com> (Diakses 17 Januari 2023).

- Junaidi. F tabel <https://junaidichaniago.wordpress.com> (Diakses 27 Februari 2023).
- Kurniawan, I. S., & Rinofah, R. 2016. Pengaruh lingkungan bisnis dan Strategi operasi terhadap kinerja operasional pada UKM kerajinan gerabah Yogyakarta. *SOSIOHUMANIORA. Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora*. 2(2): 6-16.
- Latif, Yosep Higang Hibau Imam Nazarudin, and Adisthy Shabrina Nurqamarani. "Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Operasional Pada Media Online "Kaltim Kece" Tahun 2019." *Ekonomia* 10.1(2021): 265- 272.
- Lestari, S. P., & Sutrisna, A. (2021). Analisis Kinerja Operasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Dengan Penerapan Total Quality Management (TQM) Dan Supply Chain Management (SCM) Di UMKM Kota Tasikmalaya. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 164-169.
- Mahmudi. 2019. Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi 3 Cet 2. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Modgil, Sachin, dan Sanjay Sharma. 2016. "Total productive maintenance, total quality management and operational performance: An empirical study of Indian pharmaceutical industry." *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, Vol. 22 Issue: 4 353-377
- Muttalib, Nuinaya¹ Gusniar² Abdul. "PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PADA PT. PEGADAIAN CABANG SOPPENG." *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* 1.2 (2017).
- Nasution, M.Nur. 2015. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nindy.2022. Pengolahan Limbah <http://dx.doi.org/10.30737/jaim.v6i1.3272> (Diakses 28 Desember 2022).
- Novela Irene Karly Massie, dkk, 2018. Analisis Pengendalian Biaya Produksi Untuk Menilai Efisiensi Dan Efektivitas Biaya Produksi, *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* Vol. 13, No. 3, Hal. 356
- Peba, Lensiana Rawi, Lambertus Langga, and Gabriel Tanusi. "ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SETIAWAN BEJAWA." *SCIENTIFIC JOURNAL OF MANAGEMENT AND BUSINESS (SJMB)* 1.1 (2021): 28-40.
- Ridwan, T., & Apriliani, I. (2021). Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Operasional Pada CV. Suho Garmino. *Jurnal Inovasi Masyarakat*, 1(2), 132-141.
- Rufi'i. r tabel <https://rufiismada.files.wordpress.com> (Diakses 17 Januari 2023).
- Sari, D. E. K., Surachman, S., & Ratnawati, K. (2018). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5 (1).
- Sudibya, M. I. (2021). Pengaruh Manajaemen Persediaan Dan Tqm Terhadap Kinerja Operasional Di Pt. Ayo Menebar Kebajikan.
- Sugiyono (2018) Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Utami, A. (2022). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekanbaru Hotel* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Utari, *Devi Rahmi*, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, Indonesia. Vol 1, No 2 (2013): Seri B - Articles
- Widiastomo, Nugroho, and Amie Kusumawardhani. *Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Arisamandiri Pratama Di Kota Demak*. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2015.
- Widjaya, Oey Hannes, and Ian Nurpatria Suryawan. "Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Information (QMI) Terhadap Kinerja Perusahaan." *Karya Ilmiah Dosen* (2014).
- Widya Utami. 2018. Faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen dalam Mengambil Keputusan. Diambil secara online pada <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-perilaku-konsumen-pengertian-dan-factoryang-mempengaruhinya/>
- Zainal, V.R., Basri, Y. Z., Gunawan, I. D., Mardiwasiso, G. (2015). Manajemen Kinerja Untuk Perusahaan Dan Organisasi (Cara Cepat Dan Mudah Menilai Kinerja Dari Teori ke Praktik). Yogyakarta: BPFE- Yogyakarta.