

JUSIE

(Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi)

Volume I, Nomor 02, November 2016 – April 2017

**Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial
(Studi Empiris pada Bank BRI)**

Penulis : Fitria

Sumber : Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi, Volume I, Nomor 02, November 2016 –
April 2017

Diterbitkan oleh : Jurusan PIPS FKIP UMMY Solok

Copyright © 2017, Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi, Volume I, Nomor 02, November 2016 – April 2017 | 158

Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Bank BRI)

Fitria

STIE Haji Agus Salim Bukittinggi

Email: fitriaedwar85@gmail.com

ABSTRACT

The era of globalization reach out to various aspects of life. Business organization first compete on a local level & national only. Where the moment is all companies competing around the world, therefore the company must make improvements continuously. By using TQM we can improve the quality of the company. Here we will look at the influence of managerial performance against TQM. TQM Does by manufactory companies while banking is still less that apply. In this research show that TQM and the performance at the production Management has significant influence. The research we conducted at BRI where located in Payakumbuh, Padang and Bukittinggi. 0.0 where smaller than 0.05 means there are influences between variabel.

Keywords: Total Quality Management, Managerial Performance, BRI

ABSTRAK

Era globalisasi menjangkau berbagai aspek kehidupan. Organisasi bisnis pertama hanya bersaing di tingkat lokal & nasional saja. Di mana saat ini adalah semua perusahaan bersaing di seluruh dunia, oleh karena itu perusahaan harus melakukan perbaikan terus menerus. Dengan menggunakan TQM kita dapat meningkatkan kualitas perusahaan. Di sini kita akan melihat pengaruh kinerja manajerial terhadap TQM. TQM Apakah oleh perusahaan pabrik sementara perbankan masih kurang yang berlaku. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa TQM dan kinerja di Manajemen produksi memiliki pengaruh yang signifikan. Penelitian ini kami lakukan di BRI yang berlokasi di Payakumbuh, Padang dan Bukittinggi. 0,0 di mana lebih kecil dari 0,05 berarti ada pengaruh antar variabel.

Kata kunci: Total Quality Management, Kinerja Manajerial, BRI

PENDAHULUAN

Dewasa ini globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Sebagai akibatnya persaingan semakin tajam. Dunia bisnis sebagai salah satu bagiannya juga mengalami hal yang sama. Organisasi yang dulu bersaing hanya pada tingkat local, nasional, kini harus pula bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh penjuru dunia. Hanya organisasi yang mampu menghasilkan barang berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global. Agar suatu organisasi dapat memiliki keunggulan dalam skala global, maka organisasi tersebut harus mampu melakukan pekerjaan secara lebih

baik dalam rangka menghasilkan barang dan jasa berkualitas tinggi dengan harga yang wajar dan bersaing. Dengan kata lain dalam pasar global yang modern, kunci untuk meningkatkan daya saing adalah kualitas.

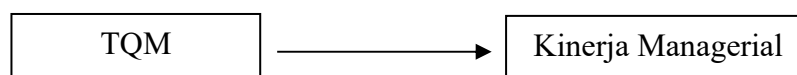
Sekarang semua pekerja harus memberikan kontribusi nilai sesuai dengan apa yang mereka ketahui dan dengan informasi yang mereka berikan. Melakukan investasi, mengelola dan mengembangkan pengetahuan setiap pekerja menjadi amat penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan perlu mengutamakan konsistensi melalui pengembangan suatu system yang dapat mendukung kinerja para pekerja tersebut. Biasanya perusahaan-perusahaan manufaktur melakukan perbaikan terus menerus menggunakan teknik-teknik Total Quality Management. Total Quality Management (TQM) merupakan suatu system yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Tjiptono 2001). Praktek TQM yang efektif memerlukan perubahan dalam system akuntansi manajemen, komponen penting system akuntansi manajemen dalam perubahan-perubahan ini, antara lain adalah pengumpulan informasi baru, diseminasi informasi lintas hirarki organisasional dan perubahan system reward, tujuan kinerja, ukuran kinerja (Khim dan Larry, 1998). Penerapan TQM banyak dilakukan oleh perusahaan manufaktur, sedangkan pada perbankan masih sedikit. Pada saat ini tidak hanya perusahaan manufaktur saja yang membutuhkan perbaikan terus menerus dan peningkatan kualitas. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti penerapan TQM pada perbankan. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk menulis penelitian dengan judul Pengaruh *Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Bank BRI)*

METODE PENELITIAN

Hubungan TQM dan Kinerja Manajerial

Penelitian Tersziovski dan Samson (1999) mengenai elemen-elemen TQM yang dijadikan sebagai system penghargaan kualitas, melakukan uji hubungan antara factor elemen TQM yang dipilih terhadap factor kinerja, mereka menyimpulkan factor elemen TQM mempengaruhi kinerja. TQM dan kinerja manajerial diatas dapat disusun hipotesisnya sebagai berikut:

H₁ : TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial



Populasi dalam penelitian ini adalah manajerial tingkat menengah yang bekerja di bank BRI. Sampel pada penelitian ini adalah manajer tingkat menengah pada bank BRI Bukittinggi, Padang dan Payakumbuh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu peneliti melakukan survey langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Kuisisioner disebarakan dengan cara mendatangi langsung (*Contact Person*). Kuisisioner disebarakan sebanyak 100 kuisisioner.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel Independen Total Quality Management (TQM)

Dalam pengertian ISO, TQM adalah pendekatan manajemen sebuah organisasi berpusat pada kualitas yang berdasarkan partisipasi seluruh anggota dan kesuksesannya diarahkan pada jangka panjang melalui keputusan pelanggan dan bermanfaat bagi seluruh anggota organisasi dan masyarakat.

Variabel TQM ini mengukur persepsi manajer secara individual mengenai penerapan teknik TQM dilingkungan perusahaan meningkatkan kualitas, pengembangan keterampilan dan mengurangi biaya produksi (SIM dan Killough, 1998). Variabel TQM

dalam penelitian ini diukur dengan memasukkan elemen utama manajemen kualitas yang orientasi proses, elemen manusia, serta budaya kualitas.

Variabel Dependen Kinerja Manajerial

Variabel kinerja manajerial merupakan kinerja individu dalam kegiatan-kegiatan manajerial yang diukur menggunakan instrument self rating yang dikembangkan Mahoney (1963). Setiap sampel diminta untuk menukur kinerjanya sendiri dengan membandingkan dengan kinerja rekannya. Kinerja manajerial diukur dengan delapan dimensi yaitu perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pemilihan staf, negosiasi, perwakilan dan satu dimensi pengukuran kinerja seorang manajer secara keseluruhan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menurus Kaiser dan Rice (1974), untuk menunjukkan construct validity dari masing-masing variabel, maka *Mayer Olkind Measure of sampling Adequacy* (KMO-MSA) di atas 0,5. Selain itu nilai ekuivalennya harus lebih dari 1 dan masing-masing butir pertanyaan dari setiap variabel diharapkan memiliki factor loading lebih besar dari 0,40 (Riyanto, 1997). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha, instrumen dianggap reliabel apabila Cronbach Alpha lebih tinggi dari 0,05 (Mardiyah dan Gudono, 2001).

Uji Normalitas

Untuk mendeteksi normalitas model regresi dapat dilakukan pengujian dengan metode grafik deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Santoso, 2001)

Teknik Pengujian Hipotesis

Regresi berganda digunakan untuk mengetahui ketepatan prediksi dan mengetahui besarnya pengaruh dari variabel bebas secara simultan dengan variabel terkait. Dengan cara ini akan diketahui besarnya perubahan variabel bebas dengan persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Dimana :

- Y : Kinerja manajerial
- B : Koefisien regresi
- X : Total Quality Manajement
- E : Error

Kinerja manajerial merupakan variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen TQM. Dalam penelitian ini pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen diuji dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ dimana :

Ho diterima \rightarrow Ha ditolak Sig > alpha

Ho ditolak \rightarrow Ha diterima Sig < alpha

Peneliti mengedarkan 100 kuisisioner, 85% kuisisioner yang dikembalikan dan 15% kuisisioner yang tidak mendapat respon dari responden. Kuisisioner yang diterima kembali, kemudian dilakukan pemeriksaan ulang ternyata dari 85% kuisisioner yang dikembalikan 11 diantaranya tidak dapat diolah karena ketidaklengkapan pengisi kuisisionel. Selanjutnya terdapat 74 kuisisioner yang diolah dengan hasil data demografi responden. Yang menjawab kuisisioner lebih banyak wanita sebanyak 38 orang (51%) sedangkan yang pria sebanyak 36 orang (49%). Dilihat dari segi umur dimana 23 orang (31%) berusia 20-29 tahun, 35 orang (47%) berusia 30-39 tahun dan 16 orang (22%) berusia diatas 40 tahun. Karakteristik responden dilihat dari tingkat pendidikan, yang terbanyak adalah jenjang SI sebanyak 27 orang (36%), kemudian responden dengan tingkat pendidikan Diploma/ Sarjana Muda sebanyak 17 orang (23%), responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 13 orang (18%), sedangkan responden dengan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 9 orang (12%) dan yang berpendidikan S3 sebanyak 8 orang (11%).

Deskriptif Statistik

Variabel *Total Quality Management* memiliki cut off sebesar 22,96 dengan standar deviasi sebesar 5.073. Variabel ini memiliki nilai kisaran actual antara 12 sampai 33 dengan kisaran teoritis antara 12 sampai 60. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai jawaban responden maka Total Quality Management responden akan semakin tinggi, dan semakin rendah nilai jawaban responden maka Total Quality Management responden semakin rendah. Variabel kinerja manajerial memiliki cut off sebesar 15.81 dengan standar deviasi sebesar 3.755, variabel ini memiliki nilai kisaran actual antara 8 sampai 29 dengan kisaran teoritis antara 8 sampai 40. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai jawaban responden maka kinerja manajerial responden akan semakin tinggi, dan semakin rendah nilai jawab responden maka kinerja manajerial responden semakin rendah.

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa koefisien Cronbach's Alpha dari *Total Quality Management*, dan kinerja manajerial adalah sebesar 0,728. Hal ini menunjukkan bahwa instrument untuk kedua variabel tersebut cukup handal (reliable) karena memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas, 0,05. Selanjutnya jika dilihat nilai Kaiser Meyer Olkin – Measure of Sampling Adequency (KMO – MSA) dari keempat variabel yang berada diatas, 05 yaitu secara berturut-turut adalah sebesar 0.666 dan 0.584. Hal ini memberikan arti bahwa item-item dari variabel tersebut valid dan diuji.

Uji Normalitas

Hasil pengujian tersebut memperlihatkan bahwa untuk variabel Total Quality Management dan kinerja manajerial memiliki nilai Asymp.Sig (2-tailer) lebih besar dari alpha yaitu 0.0250 dan 0.470, sehingga dapat diratik kesimpulan bahwa data berdistribusi mengikuti distribusi norma, artinya uji asumsi klasik untuk regresi berganda terpenuhi.

Variabel *Total Quality Management* (X_1) signifikan pada nilai 0.000 dimana lebih kecil 0.05 (0.000 < 0.005), berarti hipotesa pertama (H_1) diterima dimana TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Madu dan Kuei (1996) menunjukkan bawa ada hubungan antara konstruk kualitas dan kinerja organisasional. Sehingga perusahaan harus memahami indikator-indikator kritis dalam dimensi kualitas yang mempengaruhi kinerja organisasi dan didukung oleh temuan Tersziovski dan Samson (1999) mengenai elemen-elemen TQM yang dijadikan sebagai system penghargaan kualitas, melakukan uji hubungan antara faktor elemen TQM yang dipilih terhadap faktor kinerja, mereka menyimpulkan elemen TQM mempengaruhi kinerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh *Total Quality Management* dengan kinerja manajerial. Populasi dalam penelitian ini adalah manajerial tingkat menengah yang bekerja di bank BRI. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan alat analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil Uji F (Uji Anova) sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05, berarti terdapat pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial.
2. Hipotesis pertama yaitu TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh untuk variabel Total Quality Management (X_1) signifikan pada nilai 0.000 dimana lebih kecil dari 0.05 (0.000 < 0.05) berarti hipotesa pertama (H_1) diterima dimana TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Banker, R.D., G. Potter and R. G. Schroeder. 1993. "Reporting Manufacturing Performance Measures to Workers: An Empirical Study," *Journal of Management Accounting Research* 5 (fall): 33-55
- Chenhall R.H. 1997. "Reliance of Manufacturing Performance Measures, Total Quality Management and Organizational Performance". *Management Accounting Research* 8:16-35
- Chia, Y.M 1995. "Decentralization, Management Accounting System (MAS) Information Characteristic and Their Interaction Effects on Managerial Performance: A Singapore Study" *Journal of Business Finance and Accounting* (September): 811-830.
- Drucker, P.3. 1993. "The Emerging Theory of Manufacturing", *Harvard Business Review* (May/ June): 221-247.
- Halim, A. and H. Tjahjono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen, Edisi Revisi*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Ittner, C. D. and D.F. Larcker. 1995. "Total Quality Management and the Choice of Information and Reward System," *Journal for Accounting Research* (Supplement): 1-34
- Mathis, R.I. Jackson, J.H. 2006, : "Human Resource Management," Edisi 10, Salemba Empat.
- Milgrom, P., and Roberts, "The Economic of Modern Manufacturing: Technology, Strategy, and Organization", *the American Economic Review* (June, 1990): 511-528.
- Nasution (2001), "Manajemen Mutu Terpadu," Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riyanto, Bambang. 1997. *Strategi Implementation: The Effect of Attitude, Decentralization, and Participant on Performance, Unpublished Working Paper*.
- Santoso, S. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Simamora, Hendry (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Tjiptono, Diana (2001), *Prinsip-prinsip Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset.