

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
DAN QUALITY MANAGEMENT INFORMATION (QMI)  
TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN  
(Suatu Studi Pada Perusahaan Dahlia Furnitur Kawali)**

Anisa Ramdani<sup>1</sup>, Aini Kusniawati<sup>2</sup>, Marlina Nur Lestari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis

[Anisaramdani1998@gmail.com](mailto:Anisaramdani1998@gmail.com)

**Abstrak**

*Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Total Quality Management (TQM) Dan Quality Management Information (QMI) Terhadap Kinerja Perusahaan (Suatu Studi Pada Perusahaan Dahlia Furnitur Kawali). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : 1] Bagaimana pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja perusahaan pada perusahaan Dahlia Furnitur kawali?; 2] Bagaimana pengaruh Quality Management Information (QMI) terhadap kinerja perusahaan pada perusahaan Dahlia Furnitur Kawali?; 3] Bagaimana pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Information (QMI) terhadap kinerja perusahaan pada perusahaan Dahlia Furnitur Kawali?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1] Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja perusahaan pada perusahaan Dahlia Furnitur kawali; 2] Pengaruh Quality Management Information (QMI) terhadap kinerja perusahaan pada perusahaan Dahlia Furnitur Kawali 3] Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Quality Management Information (QMI) terhadap kinerja perusahaan pada perusahaan Dahlia Furnitur Kawali. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah adalah survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi, determinasi, uji Hipotesis menggunakan Uji signifikansi (Uji T dan Uji F) dan regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa baik secara parsial maupun simultan total quality manajemen (TQM) dan quality management information (QMI) berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada PT. Dahlia Furniture Kawali (. Sebaiknya perusahaan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan Kinerja perusahaan melalui kuantitasnya dengan cara mengawasi pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan perusahaan.*

**Kata Kunci : total quality manajemen (TQM), quality management information (QMI) dan kinerja perusahaan**

**Pendahuluan**

Kinerja perusahaan merupakan suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selamapriode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang dimiliki (Helfert 1996 dalam Nuswandari, 2009). Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu priode dengan referensi pada jumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban, atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya (Srimindati 2004:51). Pada umumnya, kinerja perusahaan diukur seberapa efisien dan efektif sebuah organisasi atau seorang manajer untuk mencapai tujuan yang memadai (Stoner et.al 2006:88).

Disamping melakukan peningkatan kinerja, perusahaan juga dituntut untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan agar mampu bersaing dalam persaingan global. Dalam meningkatkan kualitas produk dan jasa, perusahaan harus melakukan peningkatan dari segi kualitas, inovasi, kreativitas, dan produktifitas secara konsisten agar menghasilkan produk akhir yang bernilai positif lebih tinggi serta jasa yang pelayanannya lebih baik sehingga dapat memenuhi kepuasan para pelanggan (Tjiptono dan Diana 2001:64). Dalam persaingan ekonomi yang makin tajam, perusahaan dituntut untuk menerapkan sistem manajemen yang baik, dimana dijadikan sebagai alat dalam meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Manajemen perlu menciptakan suasana yang nyaman bagi setiap individu agar berdampak pada pelaksanaan kinerja secara maksimal. Salah satu alat penerapan sistem manajemen mutu adalah *Total Quality Management* yang merupakan sebuah pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi dalam perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Nasution:2010).

Perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management* bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan, tuntutan perubahan lingkungan dan tuntutan perusahaan sendiri. Penerapan TQM yang efektif, membawa pengaruh positif yang pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi organisasi. Selain manajemen yang baik perusahaan juga perlu memperhatikan informasi manajemen kualitas (*Quality Manajemen Information* atau QMI). Menurut Anh dan Matsui (2011: 51) bahwa : “QMI merujuk pada pengumpulan sistematis dan analisis data dalam siklus pemecahan masalah untuk mengidentifikasi masalah secara kritis, mencari penyebab masalah, dan menghasilkan solusi-solusi masalah”. Kinerja perusahaan juga bergantung pada cara pengaturan komunikasi dan arus informasi. Penerapan QMI digambarkan dengan komunikasi dan interaksi antara *shop floor* dan antara divisi/ departemen perusahaan seperti informasi umpan balik, pemberian saran, pelatihan, aktivitas grup kecil, *cross functional* desain produk, koordinasi dalam pengambilan keputusan antara divisi/ departemen dan lain-lain.

Perusahaan Dahlia furniture merupakan perusahaan yang bergerak di bidang furniture (mebel) atau mencakup semua perlengkapan rumah seperti kursi, meja, lemari dan lainnya. Perusahaan tersebut memberikan kemungkinan dan kemudahan bagi masyarakat untuk membeli berbagai furniture (mebel). Berdasarkan hasil observasi awal pada perusahaan Dahlia Furnitur, adanya ketidakpuasan pelanggan tidak tercapai terlihat bahwa kinerja

perusahaan masih belum optimal sepenuhnya karena tidak tercapainya target produksi , penyelesaian suatu pekerjaan belum sesuai dengan target yang ditentukan oleh pihak perusahaan, output yang dihasilkan belum sesuai yang telah ditentukan perusahaan, keterbatasannya kualitas kemampuan SDM sehingga berdampak pada kinerja perusahaan, serta masih ada pegawai yang belum mampu menyelesaikan suatu pekerjaan yang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan sehingga berdampak pada kinerja perusahaan, selain perencanaan dan pengendalian terhadap proses produksi yang dilakukan oleh pihak perusahaan masih belum sepenuhnya optimal, sehingga berdampak pada kinerja perusahaan yang belum optimal.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan mampu mengungkapkan fenomena yang dikaji secara sistematis untuk mendapatkan kebenaran dalam permasalahan yang diteliti. jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di perusahaan Dahlia Furnitur Kawali sebanyak 32 orang. Karena jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel *jenuh/sensus* yaitu semua anggota populasi dijadikan sampel, yaitu sebanyak 32 orang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan skunder. Dan untuk pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan. Sedangkan untuk menganalisis menggunakan koefisien korelasi *product moment*, koefisien determinasi dan untuk menguji pengaruh menggunakan Uji T dan Uji F.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja perusahaan Pada PT. Dahlia Furniture Kawali

Manajemen kualitas atau *total quality Manajemen* (TQM) merupakan perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas dan kepuasan pelanggan serta kinerja perusahaan (Ishkawa dalam Nasution, 2015). *Total quality Manajemen* pada PT. Dahlia Furniture Kawali pada kategori tinggi, artinya sistem tersebut

berhubungan dengan implementasi manajemen kualitas kinerja perusahaan yang sudah baik. Aspek sumber daya manusia merupakan element terpenting antara lain respek terhadap karyawan lainnya, dan bagaimana sikap karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik sehingga konsumen akan merasakan kepuasan. Sehingga mengartikan bahwa pimpinan mampu memberikan arahan-arahan yang baik kepada karyawannya dan berdampak pada meningkatnya kinerja perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh *total quality* manajemen terhadap kinerja perusahaan pada PT. Dahlia Furniture Kawali. Hal ini sesuai dengan teori Gasperz (2011:9) bahwa: Manajemen kualitas/ Manajemen mutu adalah suatu cara meningkatkan kinerja secara terus-menerus (*continuously performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Dengan demikian maka *total quality manajemen* dapat mempengaruhi kinerja perusahaan pada PT. Dahlia Furniture Kawali. Karena apabila organisasi dapat menerapkan dengan baik sistem manajemen kualitas dalam usahanya dan hal tersebut diikuti dengan kinerja perusahaan yang semakin baik. Karena dengan menerapkan *total quality management*, maka titik fokus perusahaan adalah kualitasnya. Hal-hal yang telah dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya dengan memfokuskan pada kepuasan konsumen, dan sumber daya manusia yang dimilikinya. Maka hal ini sejalan dengan hasil penelitian Alhudri dan Heriyanto (2015) menyimpulkan bahwa “*Total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan”. Dan berbeda dengan hasil penelitian Laili (2016) yang menyimpulkan bahwa “*Total Quality Management* yang diterapkan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan”.

Pengaruh *Quality Manajement Information* Terhadap Kinerja perusahaan Pada PT. Dahlia Furniture Kawali

Informasi manajemen kualitas (*Quality Management Information* atau QMI) merujuk pada pengumpulan sistematis dan analisis data dalam siklus pemecahan masalah untuk mengidentifikasi masalah secara kritis, mencari penyebab masalah, dan menghasilkan solusi-solusi masalah, sehingga berdampak pada produktivitas kinerja perusahaan (Flynn *et al*, 2011: 102). Pada PT Dahlia Furnitur Kawali tingkat *quality management information* pada kategori tinggi/baik. Artinya pimpinan dan karyawan berinteraksi dengan baik dalam mengelola arus informasi dan komunikasi dalam menghasilkan produk yang berkualitas sehingga dapat

meningkatkan hasil kinerja perusahaan. Hal ini didasarkan pada hasil penelitian bahwa *quality management information* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada PT Dahlia Furnitur Kawali. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Anh dan Matsui (2011:88) bahwa : Pelaksanaan manajemen mutu bergantung pada kesediaan QMI dengan meningkatkan kesadaran yang terus-menerus pada kualitas karyawan dan memberdayakan karyawan dalam pengambilan keputusan yang bergantung pada fokus pelanggan, manajemen tenaga kerja, dan dukungan dari manajemen puncak, sehingga kemungkinan perusahaan untuk memperoleh produk dan menggunakan QMI guna memperbaiki kualitas lebih lanjut. Kinerja perusahaan juga bergantung pada cara pengaturan komunikasi dan arus informasi.

Dengan demikian maka *quality management information* dapat mempengaruhi kinerja perusahaan pada PT. Dahlia Furniture Kawali. Hal ini berarti bahwa semakin baik *quality management information* maka dapat meningkatkan kinerja perusahaan, dan sebaliknya semakin buruk *quality management information* maka kinerja perusahaan akan menurun. Pimpinan dalam mengambil keputusan, perencanaan kualitas, pengendalian kualitas memiliki pengaruh langsung pada hasil komunikasi tentang informasi untuk memenuhi kualitas sebuah produk sehingga akan berdampak pada kinerja perusahaan yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Widjaya dan Suryawan (2014) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif *quality management information* terhadap kinerja perusahaan. Perusahaan mengutamakan pengembangan kualitas karyawan dengan diadakan program pendidikan dan pelatihan bagi karyawan yang didorong melalui kerja sama tim untuk melaksanakan pekerjaannya dan menghargai keanekaragaman keterampilan, perspektif, pengalaman sehingga dapat menciptakan hasil yang positif.

Pengaruh *Total Quality Management* dan *Quality management information* Terhadap Kinerja perusahaan Pada PT. Dahlia Furniture Kawali

Setiap perusahaan memiliki standarisasi untuk mengukur kualitas dalam mencapai tujuan perusahaan dengan meningkatkan hasil kinerja perusahaan. perusahaan harus mempersiapkan manajemen kualitas bagi perusahaan. Dalam manajemen kualitas dibutuhkan pemecahan masalah yang dapat diselesaikan. Penciptaan produk yang berkualitas dapat meningkatkan permintaan pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan itu, perusahaan dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan secara maksimal sehingga kinerja perusahaan meningkat. Kinerja perusahaan pada PT Dahlia Furniture Kawali pada

kategori tinggi/baik. Hal ini mengartikan bahwa sumber daya yang dimiliki PT Dahlia Furnitur Kawali berkualitas baik. Sehingga berdasarkan hasil penelitian bahwa *Total Quality Management* dan *Quality management information* berpengaruh terhadap Kinerja perusahaan Pada PT. Dahlia Furniture Kawali. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Tjiptono dan Diana, (2013:93) bahwa: *Total Quality Management* dan *Quality Management Information* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan, karena TQM merupakan sebuah pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi dalam perbaikan secara terus menerus atas produk dan jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya. Sementara QMI dilakukan dengan melibatkan manajer dan karyawan untuk berinteraksi melalui pengelolaan arus informasi dan komunikasi agar berjalan dengan baik dalam menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas serta berdampak pada kinerja perusahaan yang maksimal.

Dengan demikian maka *total quality management* dan *quality management information* dapat mempengaruhi kinerja perusahaan pada PT. Dahlia Furniture Kawali. Hal ini berarti bahwa semakin baik *total quality management* dan *quality management information* maka dapat meningkatkan kinerja perusahaan, dan sebaliknya semakin buruk *total quality management* dan *quality management information* maka kinerja perusahaan akan menurun. Hal tersebut dikarenakan perusahaan menerapkan kebijakan, prinsip dasar dan adanya komitmen karyawan yang berkesinambungan dalam meningkatkan kinerja pada PT Dahlia Furnitur Indonesia. Perusahaan mengutamakan pengembangan kualitas karyawan dengan diadakan program pendidikan dan pelatihan bagi karyawan, begitu pula didorong kerja sama tim untuk melaksanakan pekerjaannya dan menghargai keanekaragaman keterampilan, perspektif, pengalaman sehingga dapat menciptakan hasil yang positif. Sehingga hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Widjaya dan Suryawan (2014) yang menyimpulkan terdapat pengaruh positif TQM dan QMI terhadap kinerja perusahaan.

### **Kesimpulan dan Saran**

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa *Total quality manajemen* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada PT Dahlia Furniture Kawali. Organisasi dapat menerapkan dengan baik sistem manajemen kualitas dalam usahanya dan hal tersebut diikuti dengan kinerja perusahaan yang semakin baik. *Quality management*

*information* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada PT Dahlia Furnitur Kawali. Pimpinan dalam mengambil keputusan, perencanaan kualitas, pengendalian kualitas memiliki pengaruh langsung pada hasil komunikasi tentang informasi untuk memenuhi kualitas sebuah produk sehingga akan berdampak pada kinerja perusahaan yang baik.. *Total Quality Management* dan *Quality management information* berpengaruh terhadap Kinerja perusahaan Pada PT. Dahlia Furniture Kawali. Hal tersebut dikarenakan perusahaan menerapkan kebijakan, prinsip dasar dan adanya komitmen karyawan yang berkesinambungan dalam meningkatkan kinerja pada PT Dahlia Furnitur Kawali.

### Daftar Pustaka

- Agus Dharma. 2004. *Management Supervisi*. Jakarta: Rajawali Press
- Alam S. 2007. *Fungsi - fungsi manajemen*. Jakarta:PT. Bumi aksara.
- Anh,Phan Chi dan Yoshiki Matsui. 2011. *Relationship between Quality Managemnt Information and Operating Performance*. International Persepective Vol. 34.
- Appley, A. Lawrence dan Lee, Oey Liang. 2010. *Pengantar Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Callystha Prayhoego dan Devie. 2013. *Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan*.*Jurnal Akuntansi Bisnis Universitas Kristen Petra VOL. 1,*
- Rusdiana.. 2014. *Manajemen Operasi*. Bandung: CV Pustaka SETIA
- Fields, Joseph C. 2000. *Total Quality Management: A Guide for Implemtation*. Winconsin : ASQC Quality Press
- Flippo, B. Edwin. 1984. *Personnel Management*. McGraw-Hill.1984.
- Gaspersz. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz, Vincent. 2001 . *Metode Analisis Untuk Peningkata Kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- G. R. Terry. 2010. *Dasar - dasar ilmu manajemen*. Cetakan ke-11. Jakarta
- Hasibun, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak 9. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan, S. P. Malayu, 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hefert,Erich A. 1996. *Teknik Analisis Keuangan*. Erlangga. Jakarta
- Heizer Jay, Rander Barry. 2005. *Operations Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton 2005. *Balanced Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi. 2001 *Akuntansi Manajemen : Konsep, Manfaat Dan Rekayasa*, Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba empat
- Nasution, N. M 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Jakarta :Salemba Empat.
- Nazir, Moh.Ph.D. 2008 *Metode Penelitian*.Bogor: Ghalia Indonesia

- O. H. Widjaya & I. N. Suryawan. 2014. *Pengaruh Total Quality Management Dan Quality Management Information Terhadap Kinerja Perusahaan*. Universtas Tarumanagara , *Stie Trisakti*. Vol. 6, No. 2
- Robbins, Stephen P. 2002. *Essentials Of Organizational Behavior (Terjemahan)*, Edisi Ke Lima, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Singaribun, M Dan Effendi, 2000. *Metode Penelitian Suvey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Srimindarti, Cecilia. 2004. *Balance Scorecard Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja*
- Srimindarti, Cecilia. 2007. *Balance Scorecard Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja*
- Stoner, J.A.F. et al. 2006. *Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo
- Stoner, James A.F. R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert (Delhi : Dorling Kindersley, 2009). *Pengertin Manajemen*. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta
- Supriyono. 2007. *Akuntansi Management 2, struktur pengendalian Manajemen*, edisi kelima .Yogyakarta: BPFE
- Supriyono. 2009. *Cooperative Learning*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Siswanto. 2007. *Pengantar Management*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Tjiptono dan Diana. 2001. *Service Managemenet Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandi & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi & Anastasia Diana. 2005. *Total Quality Management: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widarsono, Agus. 2007. *Pengaruh Kualitas Informasi Manajemen Terhadapkinerja Manajerial (Survey Pada Perusahaan Go-Publik Di Jawa Barat)*. *Jurnal Akuntansi FE Unsil, Vol. 2, No.2, 2007. ISSN:1907-9958*
- Yamit, Zulian. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: FE UII