**TOTAL QUALITY MANAGEMENT, BUDAYA ORGANISASI PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PT. Al – Ikhlas Wisata Mandiri**

S Widad Ahmad

Dosen Manajemen UIN Alauddin Makassar

Email:swidadahmad@gmail.com

Abstrak

Tuntutan pelanggan yang semakin beragam kepada PT. Al – Ikhlas Wisata Mandiri memberikan tantangan bagi perusahaan ini dalam mengelola keinginan dari jamaah serta untuk memenuhi ekspetasi dari para jamaah, sehingga perusahaan ini harus mampu memperlihatkan kualitasnya dalam mengelola dan kinerjanya dalam kepuasan pelanggan sehingga dalam hal ini hatus dilihat bagaimana kemampuan dari budaya organisasinya, TQM, dan Kinerja Manejerialnya untuk dilihat bagaimana untuk menghadapi akan hal tersebut

Kata kunci: Budaya Organisasi, TQM, dan Kinerja Manejerial

Abstract

Increasingly diverse customer demands to PT. Al – Ikhlas Wisata Mandiri provides challenges for this company in managing the wishes of the pilgrims as well as to meet the expectations of the worshipers, so that the company must be able to show its quality in managing and its performance in customer satisfaction so that in this case hatus seen how the capabilities of its organizational culture, TQM, and Manejerial Performance to be seen how to cope with it

Keynote: organizational culture, TQM, and Manejerial Performance

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Setiap perusahaan atau industri dihadapkan pada perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat dan kompetitif.Perusahaan bersaing dalam menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk dapat bersaing secara baik di pasar, baik di lingkup domestik maupun di pasar internasional.Agar dapat bersaing dan unggul, maka salah satu solusi yang harus dilakukan oleh perusahaan industri adalah mengadopsi dan menerapkan praktek pengelolaan operasi perusahaan yang terbaik. Hal ini akan membantu mereka dalam mengidentifikasi perubahan-perubahan dalam lingkungan yang dinamis dan merespon secara proaktif perubahan tersebut melalui perbaikan terus-menerus fungsi operasinya untuk mencapai kinerja superior.

Total Quality Management (TQM) berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya manusia, para pemasok, dan para pelanggan di lingkungan perusahaan, Gasperz (2001:6). Budaya Organisasi adalah suatu sistem niali-nilai dan keyakinan bersapma yang mempengaruhi perilaku pekerja, DuBrin (2007).

Kesuksesan suatu perusahaan dalam menerapkan konsep TQM berkaitan erat dengan budaya organisasi perusahaan, dimana budaya organisasi berperan untuk menentukan arah organisasi mengarahkan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, bagaimana mengolah dan mengalokasikan sumber daya organisasi untuk mnghadapi masalah internal dan eksternal. Dalam memuaskan pelanggannya, sebuah perusahaan harus dapat mencapai efektifitas organisasi dengan menciptakan budaya yang nantinya dapat mencapai tujuan organisasi tersebut. Melalui kesesuaian antara budaya organisasi dengan tujuan organisasi, kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Satu hal yang sangat berarti dalam meningkatkan kinerja menghadapi tantangan persaingan tersebut adalah melalui perbaikan berkelanjutan pada aktivitas bisnis yang terfokus pada konsumen, meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan pada fleksibilitas dan kualitas.Oleh karena itu, kualitas dan pengelolaannya dikaitkan dengan perbaikan berkelanjutan dilakukan oleh banyak perusahaan agar dapat mendorong peningkatan pasar dan memenangkan persaingan. Perusahaan yang tidak mengelola perubahan tersebut akan ketinggalan dan secara bertahap akan mengalami kemunduran.

Tuntutan pelanggan yang semakin beragam kepada PT. Al – Ikhlas Wisata Mandiri memberikan tantangan bagi perusahaan ini dalam mengelola keinginan dari konsumen serta untuk memenuhi ekspetasi dari para jamaah, sehingga perusahaan ini harus mampu memperlihatkan kualitasnya dalam mengelola dan kinerjanya dalam kepuasan pelanggan.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tiga tujuan utama yaitu untuk mengetahui:

1. Pengaruh Total Quality Management dan Budaya Organisasi secara bersama-sama terhadap Kinerja Manajerial pada PT. AL ikhlas Wisata Nur Safari.

2. Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial PT. AL ikhlas Wisata Nur Safari.

3. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Manajerial PT. AL ikhlas Wisata Nur Safari.

TINJAUAN PUSTAKA

Total Quality Management

Total Quality Managementmerupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas tingkat dunia.Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Nasution (2001:33)menyatakan ada empat prinsip utama dalam Total Quality Management (TQM), yaitu:

1. Kepuasan pelanggan.

2. Aspek terhadap setiap orang.

3. Manajemen berdasarkan fakta.

4. Perbaikan berkesinambungan.

Total Quality Management adalah sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi, Yamit (2004:181).

Budaya Organisasi

Luthans (2006:278) menyatakan bahwa budaya organisasi sebagai pola asumsi dasar diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat mereka menyesuaikan diri dengan masalah - masalah eksternal dan integrasi internalyang telah bekerja cukup baik serta dianggap berharga, dan karena itu diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berpikir, dan merasakan hubungan dengan masalah tersebut. Robbins (2003:525) menyatakan budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi lainnya.

Kinerja Manajerial

Wibowo (2007:9) menyatakangaya manajemen dalam mengelola sumbedaya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi.Hasibuan(2006:94) menayatakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Landasan Empiris

Penelitian ini berdasarkan daripenelitian yang dilakukan oleh Effendi, Herdiansyah, dan Lalande dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kinerja di Perusahaan Konsultasi Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Sumatera Selatan (2012), juga penelitian yang dilakukan oleh Zulaikha dan Supratiningrum (2003) dengan judul Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Moderating.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Total Quality Management, Budaya Organisasi secara bersama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Manajerial

H2 : PenerapanTotal Quality Management memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Manajerial. H3 : Budaya Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial

Kerangka Konseptual

 $H\_{2}$

TQM

(X1)

(X1

KINERJA MANEJERIAL(Y)

 $H\_{1}$

 $H\_{3}$

BUDAYA ORGANISASI

(X2)

Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: Review Teori, 2013

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang bersumber dari manajer PT. Al – Ihklas Wisata Mandiri yang disajikan dalam bentuk uraian tentang keadaan dan ruang lingkup perusahaan. Penelitian ini menggunakan data primer, data primer diperoleh langsung melalui kuesioner yang dibagikan kepada para manajer yang ada pada PT. Al – Ihklas Wisata Mandiri sebagai objek penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah manajer yang ada di PT. Al – Ihklas Wisata Mandiri, yang berjumlah 30 orang terdiri dari para pegawai PT. AL-IKhlas Wisata Mandiri dan semuanya dijadikan sampel berdasarkan metode sampel total.

Definisi Operasional Variabel

1. Total Quality Management (X1) : suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia proses, dan lingkungannya. Tjiptono dan Diana (2003 : 4).

Indikator : perbaikan berkesinambungan, pendekatan ilmiah, kerja sama tim, pendidikan dan pelatihan.

2. Budaya Organisasi (X2) : unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indicator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa ke dalam variabel-variabel tersebut, Singarimbun (1995 : 46)

Indikator : Inisiatif individu, pengarahan, integrasi, dukungan manajemen, control, pola komunikasi.

3. Kinerja Manajerial (Y) : kinerja manajerial dalam kegiatan-kegiatan yang meliputi kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerja sama, prakarsa, kepemimpinanSastrohadiwiryo (2003:235-236).

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total yang diperoleh dari penjumlahan semua skor pertanyaan. Bila korelasi tersebut signifikan, maka alat ukur yang digunakan mempunyai validitas. Selanjutnya dengan menggunakan angak kritis dari r tabel (tabel r product moment) dengan taraf signifikan 5%. Jika koefisien (R) yang diperoleh lebih besar dari r tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid, sebaliknya jika koefisien korelasi (R) yang diperoleh lebih kecil dari r tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid,Soemarsono (2004:31). Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan oleh responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis Reliability melalui metode Cronbach Alpha dimana suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih, Soemarsono (2004:34).

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Tujuan dilakukan uji asumsi normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan dependen mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian ini menggunakan pendekatan grafik Normal P-P of Regresion Standardized Residual. Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot. Jika tidak membentuk suatu pola berarti bebasheteroskedastisitas.

Uji Multikolinieritas

Gejala multikolinieritas adalah gejala korelasi antara variabel independen. Multikolinieritas dapat dideteksi pada model regresi apabila variabel terdapat variasi bebas yang saling berkorelasi kuat satu sama lain. Gejala multikolinieritas dapat dilihat pada nilai VIF.

Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis linear berganda dengan menggunakan formula menurut Santosa dan Ashari (2005:144):

Y = α +β1X1 + β2X2 + e

Dimana : X1 = Total Quality Management α = Konstanta

 X2 = Budaya Organisasi

E = error

β1,2 = Koefisien Regresi

 Y = Kinerja Manajerial

**HASIL**

## Uji Validitas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | ***Pearson******correlation*** | **Keterangan** |
| *Total Quality Manajemen* | 0,864\*\*-0,945\*\* | Valid |
| Budaya Organisasi | 0,770\*\*-0,896\*\* | Valid |
| Kinerja Manajerial | 0,600\*\*-0,878\*\* | Valid |

\*Signifikan pada level 0,05

\*\*Signifikan pada level 0,01

*Sumber: data primer diolah Mei 2021*

## Uji reabilitas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | ***Cronbach alpha*** | **Keterangan** |
| *Total Quality Manajemen* | 0,976\*\* | Reliabel |
| Budaya Organisasi | 0,942\*\* | Reliabel |
| Kinerja Manjerial | 0,935\*\* | Reliabel |

\*Signifikan pada level 0,05

\*\*Signifikan pada level 0,01

*Sumber: data primer diolah Mei 2021*

##  Uji Asumsi Klasik

**Uji Normalitas**

Hasil pengujian uji nomalitas data dari tiga variabel penelitian dengan uji statistik menggunkan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test (1-Sample K-S)* adalah sebagai berikut:

## Tabel 4.7

**Hasil Pengujian Normalitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nama Variabel** | **Kolmogorov- Smirnov** | **Signifikansi** | **Keterangan** |
| *Total Quality**Manajemen* | 1,024 | 005 | Normal |
|  Budaya Organisasi | 1,355 | 0,05 | Normal |
| Kinerja Manjerial | 1,245 | 0,05 | Normal |

*Sumber: data primer diolah, Mei 2021*

Hasil pengujian uji normalitas pada tabel 4.7 dari *output* yang dihasilkan diketahui bahwa nilai korelasi ketiga variabel independen memiliki nilai signifikansi > 0,05. Karena signifikansi > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

**Pengujian Multikolinearitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nama Variabel** | ***Collinearity Statistics*** | **Keterangan** |
| ***Tolerance*** | **VIF** |
| *Total Quality**Manajemen* | 0,385 | 2,594 | Bebas multikolinearitas |
| Budaya Organisasi | 0,467 | 2,143 | Bebas multikolinearitas |

*Sumber: data primer diolah Mei 2021*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.8 dari output yang dihasilkan diketahui bahwa nilai *tolerance* > 0,10. Sedangkan hasil perhitungan VIF juga menunjukan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF > 10. Sehingga dapaat disimpulkan bahwa tidak ada multikolenearitas antar variabel independen dalam model regresi.

**Pengujian Heteroskedasitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nama Variabel** | **Sig** | **Keterangan** |
| *Total Quality Manajemen* | 0,390 | Bebas Heteroskedasitas |
| Budaya Organisasi | 0,591 | Bebas Heteroskedasitas |

*Sumber: data primer diolah, Mei 2021*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.9 dari output yang dihasilkan diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *total quality manajemen*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan gaya kepemimpinan > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Nilai Koefisien** | **t-hitung** | **Sig** |
| Persamaan: Y=α +β1X1+β2X2+ β3X3+β4X4+ɛ |
| *Total Quality**Manajemen* | -0,057 | -0,347 | 0,731 |
| Budaya Organisasi | 0,549 | 2,455 | 0,020 |
| R= 00,645 R2 = 0,416 F= 5,159 (α=0,03) |

*Sumber : hasil olah data, Mei 2021*

Pembahasan

**Pengaruh *Total Quality Manajemen* terhadap Kinerja Manajerial**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa *total quality manajemen* tidak berpengaruh terhadap kinerja manjerial. Hipotesisi pertama ditolak. Hal ini menandakan bahwa perusahaan yang menjadi sampel pada penelitian ini belum bisa mengimplementasikan dengan baik, hal ini mungkin dikarenakan SDM yang belum memadai sehingga pengimplementasian TQM belum sempurna dan menyebabkan tidak adanya pengaruh TQM dengan kinerja manajerial.

 **Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial**

Berdasarkan hasil analisis menunjukan bahwa sistem penghargaan tidak memberikan pengaruh yang terhadap kinerja manajerial. Ditolaknya Hipotesisi ke dua menunjukan bahwa sistem penghargaan yang diterapkan oleh perusahaan pada penelitian ini belum tepat sasaran dan belum mampu memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan dan mencapai tujuan sehingga kinerja tidak mengalami peningkatan.

##  Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa variabel sistem pengukuran kinerja tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja manajerial. Hasil ini menunjukan bahwa hipotesis ke tiga ditolak. Ditolaknya hipotesisi ke tiga menunjukan bahwa sistem pengukuran kinerja tidak mampu memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan dan mencapai tujuan sehingga kinerja tidak meningkat.

**PENELITIAN LANJUTAN**

 Saran untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat di tindak lanjuti dengan menambah faktor – faktor lain di luar dari penelitian ini, dan dengan menggunakan metode *Kualitatif* agar memperoleh hasil yang lebih terperinci, jelas, dan mendalam

**DEKLARASI KONFLIK KEPENTINGAN**

Bagian ini berguna untuk menjelaskan apakah tulisan anda mendapatkan bantuan dana dari individu atau Lembaga yang bisa memengaruhi hasil penelitian anda.

**REFERENSI**

Aida, V., dan Listiningsih. (2005). *Manajemen Mutu Sumberdaya Manusia*.

Jakarta: Rineka Cipta.

Alberto., Oppedisano, J., dan Sherman, Herbert. (2005). Leadership Theory and Practice: A "Case" In Point. *Management Decision, 41 (10),1076*

Ananada. (2011). Pengaruh TQM Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Bank Danamon Kota Manado. UNS. *Skripsi. Tidak Untuk dipublikasikan*

Antoso, Sigih.(2007). *Total Quality Management* (*TQM*) *dan Six Sigma*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Dewi, I. R. (2008). Pengaruh Penerapan Total Quality Managemen (TQM), Sistem Pengukur Kinerja dan Sistem Penghargaan (reward) Terhadap Kinerja Manajerial. Padang: Universitas Negeri Padang.T*esis Tidak untuk dipublikasikan*

Djamarah, S. B., & Zain, A. (2006). *Strategi Belajar Mengajar.* Jakarta: Rineka Cipta.

Dian, Riana. (2013). Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Manajerial Pada Bank BNI Kota Malang. UII. *Jurnal Akuntansi. Vol.1 No.1*

Drucker, Peter. (1997). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Salemba Empat

Eko, Wahyu. (2011). Pengaruh TQM, dan Sistem Penghargaan Terhadap Terhadap Kinerja Manajerial Pada PDAM Kabupaten Boyolali**.** Universitas Negeri Semarang. *Jurnal Akuntansi.* 1(2): h: 11-19.

Febrianti. (2013). Pengaruh TQM dan gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Supermarket di Mataram. UII. *Jurnal Akuntansi.* Vol.3 No.2