



## **TOTAL QUALITY MANAGEMENT, BUDAYA ORGANISASI, DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PT. AL - IKHLAS WISATA MANDIRI**

**S Widad Ahmad**  
UIN Alauddin Makassar

### **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 ekspektasi dari para jamaah, sehingga perusahaan ini harus mampu memperlihatkan kualitasnya dalam mengelola dan kinerjanya dalam kepuasan pelanggan sehingga dalam hal ini harus dilihat bagaimana kemampuan dari budaya organisasinya, TQM, dan Kinerja Manajerialnya untuk dilihat bagaimana untuk menghadapi akan hal tersebut .

*Kata Kunci: Budaya Organisasi, TQM, dan Kinerja Manajerial*

### **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 must be seen how the capabilities of its organizational culture, TQM, and Manajerial Performance to be seen how to cope with it.

*Keywords: Organizational Culture, TQM, and Manajerial Performance*

### **PENDAHULUAN**

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

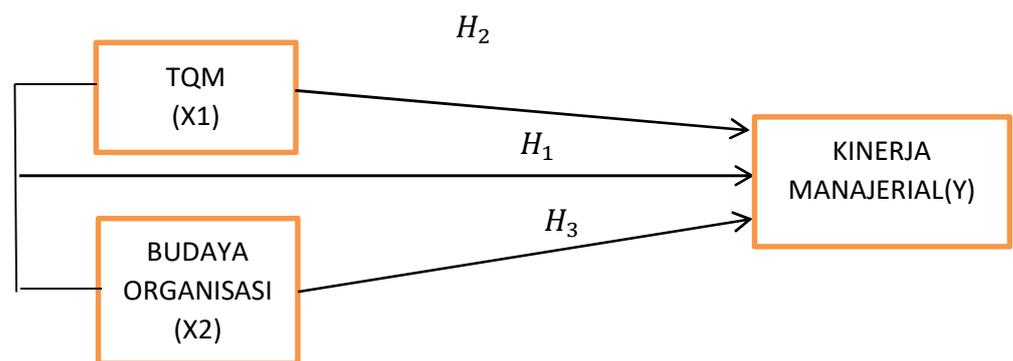
niali nilai dan keyakinan bersapma yang mempengaruhi perilaku pekerja, DuBrin (2007).

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 kerjanya dalam kepuasan pelanggan.

Kerangka Konseptual:



## METODOLOGI

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang bersumber dari manajer PT. Al - Ikhlas 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 - Ikhlas Wisata Mandiri sebagai objek penelitian.

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

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.

Budaya Organisasi (X2) : unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-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.

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

## 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 Asusi Klasik

### Uji Normalitas

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

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

### Hasil Pengujian Normalitas

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 menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF > 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

### Pengujian Heteroskedastisitas

Nama Variabel	Sig	Keterangan
Total Quality Manajemen	0,390	Bebas Heteroskedastisitas
Budaya Organisasi	0,591	Bebas Heteroskedastisitas

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: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$			
Total Quality Manajemen	-0,057	-0,347	0,731
Budaya Organisasi	0,549	2,455	0,020
R= 00,645      R <sup>2</sup> =0,416      F= 5,159 ( $\alpha=0,03$ )			

Sumber : hasil olah data, Mei 2021



## DISKUSI

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

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *total quality manajemen* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hipotesis 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 menunjukkan bahwa sistem penghargaan tidak memberikan pengaruh yang terhadap kinerja manajerial. Ditolaknya Hipotesis ke dua menunjukkan 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 menunjukkan bahwa hipotesis ke tiga ditolak. Ditolaknya hipotesis ke tiga menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja tidak mampu memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan dan mencapai tujuan sehingga kinerja tidak meningkat.

## 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. *Tesis 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