



CALL FOR PAPER

Conference on Economic and Business Innovation
Sekretariat: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama Malang
Jalan Borobudur No. 35, Malang, Jawa Timur, 65142
Email: febiuwg@gmail.com



IKATAN AKUNTAN INDONESIA
KOMPARTEMEN AKUNTAN PENDIDIK
FORUM DOSEN AKUNTANSI PUBLIK

ANALISA PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN MELALUI KEUNGGULAN BERSAING (STUDI PADA PENERBIT LITERASI NUSANTARA KOTA BATU)

Viki Zulfatul Amna¹, Adya Hermawati², Wahyu Wulandari³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama Malang, email: vicky.alfathul.05@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama Malang, email: wati_wati38@yahoo.co.id

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyagama Malang, email: ndari.sodik@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of total quality management on the performance of the company through a competitive advantage in the Penerbit Literasi Nusantara Batu City. The purpose of this study is to determine the magnitude of the influence of the variable total quality management, competitive advantage and company performance in the Penerbit Literasi Nusantara Batu City. The sampling technique in this study is random sampling with the results of the sample taken as many as 77 respondents from the author of the 2020 Indonesian Penerbit Literasi Nusantara Batu City. This type of research is quantitative research. The data analysis technique in this study used descriptive and inferential statistical methods. The analytical method used is partial Least Square (PLS) using software management SmartPLS version 3.0. The results of this study indicate that (1) the better Total Quality Management will have an optimal effect on company performance, that (2) the better Total Quality Management will have an optimal effect on competitive advantage, (3) the better Competitive Advantage will have an optimal effect on company performance, (4) Total Quality Management the higher will be able to improve company performance through competitive advantage.

Keywords: total quality management, competitive advantage, company performance.

PENDAHULUAN

Penerbit adalah sebuah perusahaan yang mengelola naskah mentah yang berbentuk jurnal atau manuskrip sehingga menjadi teks siap cetak (buku, majalah atau jurnal). Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Pambudi dalam Fatmawati (2019) bahwa penerbit adalah kegiatan mempublikasikan kepada masyarakat umum tentang gambar maupun tulisan yang telah diciptakan oleh seorang penulis kemudian disunting kemudian dicetak menjadi sebuah buku. Dalam era saat ini, penerbit ternyata telah menjadi tren tersendiri bagi kalangan orang-orang kreatif yang ingin menuangkan ide-ide mereka menjadi sebuah buku. Mulai dari buku bacaan, seperti buku cerita, dongeng, novel dan lain-lain juga buku-buku pendidikan, agama, fiksi, dan lain sebagainya.

Hal inilah yang menjadi peluang bagi penerbit diseluruh Indonesia. Sehingga para penerbit buku berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para calon penulis. Tidak hanya itu hal ini ternyata memberikan akses yang luas terhadap pasar juga dapat memberikan peluang bisnis yang tinggi. Perusahaan haruslah mempunyai performa yang tinggi yang dapat memiliki keunggulan tingkat global agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan dapat menghasilkan produk yang bermutu juga *cost effective* (Mulyadi, 2001).

Menurut studi empiris Prayhoego dan Devie (2013) menyatakan bahwa agar perusahaan bisa bersaing dan memiliki kinerja yang baik harus mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM). Oleh karena itu perusahaan akan mampu mempertahankan mutu yang sejalan dengan tuntutan konsumen terkait dengan kualitas yang harus dipertahankan untuk bisa bersaing dengan penerbit lainnya. Hal ini terkait dengan penelitian Novianti (2019), yang menyatakan bahwa faktor-faktor *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja perusahaan fokus pada pelanggan mampu untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

KAJIAN TEORI

- Tinjauan Pustaka

Total Quality Management (TQM) yaitu kombinasi semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam filsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan (Ishikawa dalam Tjiptono dan Anastasia, 2003)

Keunggulan bersaing diartikan sebagai strategi benefit dari perusahaan yang melakukan kerjasama untuk menciptakan keunggulan bersaing yang lebih efektif dalam pasarnya (Setiawan, 2012). Keunggulan bersaing tidak hanya mengukur suatu perusahaan namun juga strategi untuk menentukan keunggulan dengan perusahaan yang lain. Yang meliputi biaya rendah (*low cost*) dan diferensiasi (David Hunger dan Thomas Wheelen, 2009).

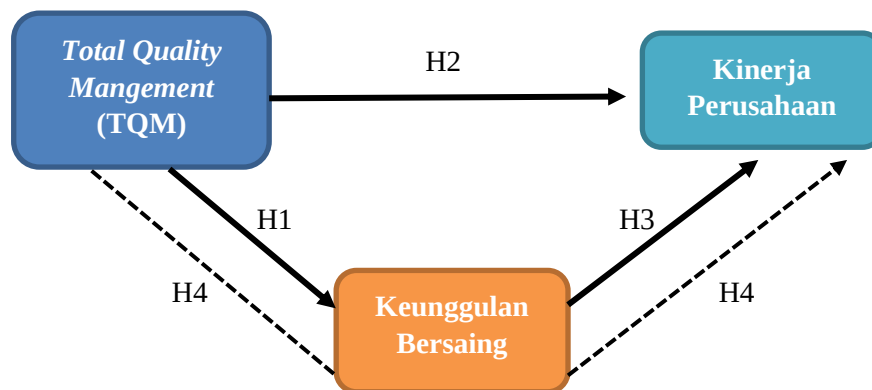
Kinerja merupakan istilah umum yang digunakan untuk menunjukkan sebagian atau seluruh aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode (Mulyadi, 2001 dalam Hanuma 2011). Kerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2012).

- Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Callystha Prayhoego dan Devie (2013) dan Farida Oktavia Hardiani (2020), yang menguji *Total Quality Management* terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan, keunggulan bersaing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan. pengaruh yang dihasilkan oleh keunggulan bersaing terhadap kinerja perusahaan adalah positif yang berarti apabila keunggulan bersaing semakin tinggi maka akan berakibat semakin tinggi pula kinerja perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Vania Novianty (2019) tentang Pengaruh Faktor-faktor *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan memberikan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan, fokus pada pelanggan, manajemen sdm dan manajemen proses berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. sedangkan, variabel perencanaan strategis dan penggunaan informasi & analisa tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Kerangka Konseptual dan Hipotesis:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Keterangan :

- Berpengaruh langsung
-----→ Berpengaruh tidak langsung

Berbagai penelitian yang mendukung model penelitian seperti diatas, antara lain:

- H1 : (Riski Utari Afiari, 2020), (Farida Oktavia Hardiani, 2020)
H2 : (Musran Munizu, *et al*, 2011), (Vania Novianty, 2019)
H3/H4 : (Prayhoego dan Devie, 2013), (Farida Oktavia Hardiani, 2020)

Hipotesis:

1. Diduga bahwa Total Quality Management (TQM) yang semakin baik berpengaruh optimal terhadap keunggulan bersaing pada Penerbit Literasi Nusantara Kota Batu.
2. Diduga bahwa Total Quality Management (TQM) yang semakin baik berpengaruh optimal terhadap kinerja perusahaan pada Penerbit Literasi Nusanatara Kota Batu.

3. Diduga bahwa keunggulan bersaing yang semakin baik berpengaruh optimal terhadap kinerja perusahaan pada Penerbit Literasi Nusantara Kota Batu.
4. Diduga bahwa Total Quality Management (TQM) yang semakin tinggi mampu meningkatkan kinerja perusahaan melalui keunggulan bersaing pada Penerbit Literasi Nusantara Kota Batu.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan dari penelitian yang diteliti yaitu antara variabel *Total Quality Management* (TQM), keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan, maka jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dari jumlah populasi yang telah ada maka peneliti mengambil sampel menggunakan teknik *random sampling*. Yang memberikan hasil 77 responden dengan metode pengumpulan data menggunakan kuisioner. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner. Penelitian ini menggunakan analisis PLS dengan alat analisis menggunakan *software SmartPLS*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil:

- Gambar Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Identitas Responden	Kategori	Frekuensi (Jumlah)	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	46	59,7%
	Perempuan	31	40,3%
	Total	77	100%
Usia	20-29 tahun	6	7,8%
	30-39 tahun	4	5,2%
	40-49 tahun	59	76,6%
	> 50 tahun	8	10,4%
	Total	77	100%
Pendidikan	SLTA	2	2,6%
	Strata I	8	10,4%
	Strata II	20	26%
	Strata III	47	61%
	Total	77	100%
Lama Bekerja	1-5 Tahun	9	10,7%
	5-10 tahun	10	12%
	>10 tahun	59	77,3%
	Total	77	100%

- Uji Hipotesis

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Variabel	Original Sampel (O)	Standart Deviation (STEDEV)	T Statistics (O/STED EV)	P	Keterangan
TQM (X1)->KB (X2)	0,904	0,027	33,674	0,000	Signifikan
TQM (X1)->KP(Y)	0,456	0,128	3,554	0,000	Signifikan
KB (X2)->KP (Y)	0,502	0,127	3,971	0,000	Signifikan

Total quality management memiliki pengaruh sangat positif terhadap keunggulan bersaing, berdasarkan pengujian diperoleh nilai *original sampel* sebesar 0,904 dan t-statistik sebesar 33,674 lebih besar dari t tabel 1,960 ($33,674 > 1,960$). Arah hubungan yang positif ini menunjukkan bahwa semakin baik *total quality management* mampu meningkatkan keunggulan bersaing. Kemudian dapat dilihat bahwa nilai signifikan p ($0,000 < 0,05$). Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang menunjukkan hasil bahwa *total quality management* yang baik mampu meningkatkan keunggulan bersaing yang optimal.

Total quality management memiliki pengaruh positif kinerja perusahaan, berdasarkan pengujian diperoleh nilai *original sampel* sebesar 0,456 dan t-statistik sebesar 3,554 lebih besar dari t tabel 1,960 ($3,554 > 1,960$). Arah hubungan yang positif ini menunjukkan bahwa semakin baik *total quality management* mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Kemudian dapat dilihat bahwa nilai signifikan p ($0,000 < 0,05$). Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak H_2 terbukti, yang menunjukkan hasil bahwa *total quality management* yang baik mampu meningkatkan kinerja perusahaan yang optimal.

Keunggulan bersaing memiliki pengaruh positif kinerja perusahaan, berdasarkan pengujian diperoleh nilai *original sampel* sebesar 0,502 dan t-statistik sebesar 3,971 lebih besar dari t tabel 1,960 ($3,971 > 1,960$). Arah hubungan yang positif ini menunjukkan bahwa semakin baik keunggulan bersaing mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Kemudian dapat dilihat bahwa nilai signifikan p ($0,000 < 0,05$). Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak H_3 terbukti, yang menunjukkan hasil bahwa keunggulan bersaing yang baik mampu meningkatkan kinerja perusahaan yang optimal.

Tabel 3. Perhitungan Pengaruh Tidak Langsung

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	Standart Deviation (STEDEV)	T Statistics (O/STEDEV)	P	Keterangan
<i>Total Quality Management</i> (X1) → Keunggulan Bersaing (X2) → Kinerja Perusahaan (Y)	0,454	0,120	3,769	0,000	Signifikan

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan variabel *total quality management* (X1) dengan Keunggulan Bersaing (X2) dan Kinerja Perusahaan (Y) menunjukkan nilai koefisien jalur tidak langsung yaitu nilai *original sampel* sebesar 0,454 dengan nilai t-statistik sebesar 3,769. Nilai tersebut lebih besar dari t-tabel (1,960), yaitu $3,769 \geq 1,96$. Kemudian nilai p ($0,000 < 0,05$). Hasil ini berarti bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan dimediasi keunggulan bersaing dapat diterima.

Pembahasan:

1. Pembahasan Variabel

1.1 Variabel X1 (*Total Quality Management*)

Variabel *total quality management* ini memiliki 10 indikator yang masing-masing memiliki 2 item pertanyaan. Dari 20 item ini, item yang mempunyai skor paling tinggi adalah item X1.7 (perusahaan selalu melakukan perbaikan secara terus-menerus) atau indikator ke 4 (Komitmen jangka panjang) yang memiliki skor 4,688, sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *total quality management* memiliki kategori penilaian yang sangat baik. Namun demikian, terdapat item yang mempunyai skor yang paling rendah yaitu item X1.14 (karyawan memperoleh pendidikan dan pelatihan secara teratur) atau indikator ke 7 (pendidikan dan pelatihan) yang memiliki skor 4.182 yang berarti bahwa hasil tersebut juga menunjukkan kategori penilaian yang sangat baik. Dari hasil ini dapat dijelaskan bahwa kualitas dari pendidikan dan pelatihan yang didapatkan karyawan masih kurang maksimal. Namun hal ini tidak berpengaruh besar terhadap kualitas *total quality management* dari penerbit Literasi Nusantara.

1.2 Variabel X1 (Keunggulan Bersaing)

Dalam variabel ini terdapat skor paling tinggi dari 10 item yang telah diberikan yaitu pada item X2.4 (perusahaan meningkatkan kualitas layanan dengan mempertahankan hasil yang maksimal) yang terdapat dalam indikator 2 (kualitas) yang memiliki skor 4.545 yang memiliki kategori sangat baik. Namun terdapat item yang memiliki skor terendah yaitu X2.2 (perusahaan memberikan harga yang kompetitif dibandingkan dengan pesaing lain) yang terdapat pada indikator 1 (harga) dengan skor 4.260 yang memiliki kategori sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa penerbit literasi nusantara sudah memberikan harga yang sangat diterima oleh pelanggan meskipun hasil skor lebih rendah dibanding item lain, namun item ini tetap menjadi pengaruh yang sangat baik terhadap kualitas keunggulan bersaing pada Penerbit Literasi Nusantara.

1.3 Variabel X1 (Keunggulan Bersaing)

Hasil ini dapat dikatakan bahwa kinerja perusahaan dari Penerbit Literasi Nusantara berada dalam kategori sangat baik. Dari perolehan hasil jawaban responden ternyata terdapat item yang nilainya rendah yaitu item Y2 (perusahaan mampu mencapai target pengembalian modal dari hasil penjualan) pada indikator 1 (kinerja keuangan) dengan skor 4.390 yang berarti sangat baik. Namun juga terdapat item yang skornya paling tinggi yaitu 4,558 pada item Y5 (Perusahaan senantiasa memperkenalkan pelayanan dan produk baru kepada pelanggan) pada indikator 3 (kinerja berbasis pasar) yang berarti sangat baik. hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil memperkenalkan pelayanan dan produknya kepada pelanggan, sehingga hasilnya sangat memuaskan.

2. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

2.1 Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan

Berdasarkan analisis data diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Total Quality Management (TQM) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada Penerbit Literasi Nusantara Kota Batu. Hal ini dibuktikan dengan adanya nilai koefisien jalur sebesar 0,904.

Adanya pengaruh yang positif ini menunjukkan jika semakin baik Total Quality Management maka keunggulan bersaing juga akan semakin meningkat. Hal ini juga dibuktikan oleh hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 1,960 dengan alpha ini apabila manajemen perusahaan mampu melakukan perbaikan secara terus menerus hal tersebut akan mendorong kinerja perusahaan yang semakin baik. Hal ini berdasarkan tanggapan responden, item yang paling dominan dari variabel total quality management adalah perusahaan senantiasa selalu melakukan perbaikan secara terus menerus.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa total quality management sebagai salah satu pendekatan best practice untuk meningkatkan kinerja perusahaan (Prayhoego dan Devie, 2013; Oktavia, 2020; R. Lamato, et al: 2017; Firman, 2015).

2.2 Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Keunggulan Bersaing

Total Quality Management (TQM) memberikan pengaruh yang sangat positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Penerbit Literasi Nusantara. Semakin ketatnya persaingan global maka banyak perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM) sebagai strategi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pengaruh ini terjadi karena Penerbit Literasi Nusantara juga menerapkan *Total Quality Management* (TQM) yang menjadikan keunggulan bersaing Penerbit Literasi Nusantara lebih unggul. Hal ini berdasarkan pada hasil tanggapan responden, pada item keunggulan bersaing yang paling dominan adalah perusahaan meningkatkan kualitas layanan dengan mempertahankan hasil yang maksimal.

Dengan menerapkan Total Quality Management terhadap perusahaan maka manajemen perusahaan dapat memberikan kualitas layanan dan mempertahankan hasil maksimal terhadap pelanggan yang akhirnya dapat meningkatkan keunggulan bersaing Penerbit Literasi Nusantara. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Oktavia 2020 bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Total Quality Management terhadap keunggulan bersaing.

2.3 Pengaruh Keunggulan Bersaing terhadap Kinerja Perusahaan

Pada analisis data diatas juga menunjukkan bahwa keunggulan bersaing memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada Penerbit Literasi Nusantara. Hal ini menjelaskan bahwa perusahaan yang memiliki daya saing yang tinggi mendapat pengaruh dari penerapan *Total Quality Management* dan akan memiliki tingkat kinerja yang tinggi. hal ini dikarenakan perusahaan mampu bersaing di dalam pasar persaingan yang semakin dinamis dan ketat seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi saat ini.

Kesuksesan perusahaan untuk menjaga kelangsungan penjualannya terletak pada kemampuannya untuk berinovasi, sehingga dapat meningkatkan daya saing. Secara sederhana dapat dikatakan perusahaan tersebut dituntut untuk mampu menggali dan memanfaatkan keunggulannya. Perusahaan disarankan untuk membentuk suatu sistem yang unik dan harus memiliki keunggulan dibanding para pesaingnya, serta harus bisa memberikan nilai yang baik bagi

konsumen dengan memenuhi permintaan pasar secara efektif dan efisien (Oktavia, 2020).

2.4 Pengaruh Variabel *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan melalui Keunggulan Bersaing

Keunggulan bersaing perusahaan mampu meningkatkan pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja perusahaan pada Penerbit Literasi Nusantara. Dengan demikian, sebuah perusahaan yang memiliki daya saing yang baik dipastikan kinerjanya juga akan semakin baik, hal ini dikarenakan apabila memiliki kualitas manajemen yang baik dari perusahaan juga melakukan berbagai strategi inovasi membuat perusahaan selalu bisa diterima konsumen karena mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan kualitas produk yang sesuai dengan keinginan konsumen. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Oktavia (2020), yang membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap daya saing, total quality management terhadap kinerja perusahaan, dan daya saing terhadap kinerja perusahaan.

SIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan semakin baiknya total quality management (TQM) akan berpengaruh optimal terhadap keunggulan pada Penerbit Literasi Nusantara
2. Dengan semakin baiknya total quality management (TQM) akan berpengaruh optimal terhadap kinerja perusahaan pada Penerbit Literasi Nusantara
3. Dengan semakin baiknya keunggulan bersaing akan berpengaruh optimal terhadap kinerja perusahaan pada Penerbit Literasi Nusantara
4. Dengan semakin tingginya total quality management (TQM) akan mampu meningkatkan kinerja perusahaan melalui keunggulan bersaing pada Penerbit Literasi Nusantara.

REFERENSI

- Purwanto, Edy. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Indonesia Pustaka Pelajar.
- Hamzah, Amir. 2019. Metode Penelitian dan Pengembangan Research & Development. Batu: Indonesia Literasi Nusantara
- Hamzah, Amir. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif. Batu: Indonesia Literasi Nusantara.
- Yamin, Sofyan. 2011. Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan *Partial Least Square Path Modeling*: Aplikasi dengan Software XLSTAT, *SmartPLS*, dan Visual PLS, Jakarta Selatan: Indonesia Salemba Infotek.
- Hamid, Abdul. 2020. Metodologi Penelitian. Batu: Indonesia Literasi Nusantara.
- Munizu, Musran. 2011. Pengaruh Praktik *Total Quality Management* (TQM) terhadap Budaya Kualitas, Daya Saing, dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Manufaktur di Kota Makassar)
- Prayhoego, Callystha. 2020. Analisa Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan.
- R. Lamoto, Brian. 2017. Analisis *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung dalam Jurnal EMBA Volume (Hlm. 423-432).
- Novianty, Vania. 2019. Analisis Pengaruh Faktor-faktor *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan PT XYZ dalam Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan Volume 3 (Hlm. 54-61).
- Hardiani, Oktavia, Farida. 2020. Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Keunggulan Bersaing.
- Afiari, Utari, Riski. 2020. Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kepuasan Konsumen dan Keunggulan Bersaing di Lagani Coffee Yogyakarta.
- Firman, Ahmad. Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Pt Toyota Kalla Cabang Alauddin Makassar.
- Othman, I., Norfarahhanim, S., Ghani, M., & Woon, S. (2020). *The Total Quality Management (TQM) journey of Malaysian building contractors*. Ain Shams Engineering Journal, 11(3), 697–704. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2019.11.002>