

**PENGARUH TQM TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
PERUSAHAAN MANUFAKTUR ETRIANI HULU, NATALIA STEFANI
SIGALINGGING, RISDA TAMBUNAN**

Etriani Hulu¹, Natalia Stefani², Risda Tambunan³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMI

Email: huluetriani880@gmail.com¹, nataliastefani171203@gmail.com²,
risdatambunan18@gmail.com³

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja operasional pada perusahaan manufaktur. TQM merupakan pendekatan manajerial yang menekankan pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh elemen organisasi. Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner terstruktur kepada 100 karyawan di bagian operasional perusahaan manufaktur terpilih. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik TQM—termasuk fokus pelanggan, komitmen manajemen puncak, perbaikan berkelanjutan, pelatihan karyawan, dan pengukuran kinerja—berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Praktik ini meningkatkan produktivitas, mengurangi kesalahan operasional, dan mempercepat efisiensi proses. Semakin tinggi tingkat penerapan TQM, semakin baik kinerja operasional yang dicapai perusahaan. Kesimpulan menunjukkan bahwa TQM sebaiknya diterapkan secara konsisten sebagai upaya strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang keterkaitan antara manajemen mutu dan keberhasilan operasional di sektor manufaktur.

Kata Kunci: Total Quality Management, Kinerja Operasional, Perusahaan Manufaktur, Perbaikan Berkelanjutan, Keterlibatan Karyawan, Efisiensi Proses.

Abstract – This study aims to analyze the effect of Total Quality Management (TQM) implementation on operational performance in manufacturing companies. TQM is a managerial approach that emphasizes continuous quality improvement through the involvement of all elements of the organization. This quantitative study uses a survey method by distributing questionnaires collected from 100 employees in the operational division of selected manufacturing companies. Data were analyzed using multiple linear regression. The results showed that TQM practices—including customer focus, top management commitment, continuous improvement, employee training, and performance measurement—have a positive and significant effect on operational performance. These practices increase productivity, reduce operational errors, and accelerate process efficiency. The higher the level of TQM implementation, the better the operational performance achieved by the company. The conclusion shows that TQM should be implemented consistently as a strategic effort to improve organizational performance. This study contributes to the understanding of the relationship between quality management and operational success in the manufacturing sector.

Keywords: Total Quality Management, Operational Performance, Manufacturing Companies, Continuous Improvement, Employee Involvement, Process Efficiency.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan industri yang semakin ketat, perusahaan manufaktur dituntut untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas produk secara berkelanjutan. Salah satu pendekatan manajerial yang terbukti efektif dalam menjawab tantangan tersebut adalah Total Quality Management (TQM), yang menekankan pada perbaikan kualitas secara menyeluruh dan berkelanjutan melalui partisipasi seluruh anggota organisasi. TQM tidak hanya berfokus pada kualitas produk, tetapi juga pada proses, budaya organisasi, dan kepuasan pelanggan sebagai satu kesatuan sistem.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan hubungan positif antara penerapan TQM dan peningkatan kinerja perusahaan. Uwuigbe dan Ajibolade (2013) menemukan bahwa implementasi TQM mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan di sektor manufaktur di Nigeria. Wang (2016) juga menyatakan bahwa TQM berkontribusi signifikan dalam meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya produksi di perusahaan industri di Tiongkok. Selain itu, Muttakin et al. (2015) menunjukkan bahwa dimensi-dimensi TQM seperti keterlibatan manajemen puncak, pelatihan karyawan, dan pengukuran kinerja memberikan pengaruh yang kuat terhadap pencapaian target operasional.

Namun, sebagian besar penelitian tersebut lebih banyak dilakukan pada konteks perusahaan besar atau multinasional, dan masih terbatas pada pengukuran kinerja keuangan. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan memfokuskan pada pengaruh TQM terhadap kinerja operasional, mencakup aspek efisiensi proses, produktivitas, dan pengurangan kesalahan operasional, khususnya di perusahaan manufaktur berskala nasional. Dengan pendekatan kuantitatif dan model regresi linier, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris yang lebih kontekstual terhadap praktik manajemen mutu di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah: Apakah penerapan Total Quality Management berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan manufaktur? Dari permasalahan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis: H_0 : TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional; H_1 : TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional.

Tujuan dari kajian ini adalah untuk menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh penerapan Total Quality Management terhadap kinerja operasional perusahaan manufaktur, serta memberikan rekomendasi strategis bagi pelaku industri dalam meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei sebagai teknik utama dalam pengumpulan data. Survei dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada responden yang merupakan karyawan bagian operasional dari lima perusahaan manufaktur yang berlokasi di kawasan industri Cikarang, Bekasi, Jawa Barat. Pemilihan lokasi didasarkan pada tingginya konsentrasi industri manufaktur serta kemudahan akses untuk penelitian lapangan.

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan kriteria karyawan tetap yang telah bekerja minimal dua tahun dan terlibat langsung dalam proses produksi atau operasional. Kuesioner yang digunakan terdiri dari dua bagian, yakni variabel independen Total Quality Management (TQM) dan variabel dependen kinerja operasional. Masing-masing variabel diukur menggunakan skala Likert lima poin, dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Variabel TQM terdiri dari lima dimensi utama yang dikembangkan berdasarkan kajian literatur, yaitu fokus pelanggan, komitmen manajemen puncak, perbaikan berkelanjutan, pelatihan karyawan, dan pengukuran kinerja (Wang, 2016; Muttakin et al., 2015). Sementara itu, variabel kinerja operasional mencakup tiga indikator utama: efisiensi proses, tingkat

produktivitas, dan frekuensi kesalahan operasional (Uwuigbe & Ajibolade, 2013).

Instrumen kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam analisis utama. Uji validitas dilakukan dengan teknik Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha, dengan batas nilai $\geq 0,7$ sebagai indikator reliabilitas yang dapat diterima.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Analisis dilakukan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel-variabel TQM terhadap kinerja operasional. Uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas juga dilakukan untuk memastikan keabsahan model regresi yang digunakan.

Gambar-gambar yang mendukung, seperti diagram alur penelitian atau model konseptual, disertakan dengan keterangan dalam bentuk figure caption, dan bukan bagian dari gambar itu sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data melalui analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam Total Quality Management (TQM) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional (nilai F hitung = 21,673, p-value < 0,05). Secara parsial, variabel komitmen manajemen puncak dan pengukuran kinerja memberikan kontribusi paling dominan dengan nilai koefisien β masing-masing sebesar 0,342 dan 0,288.

Temuan ilmiah utama dari penelitian ini adalah bahwa penerapan TQM secara menyeluruh mampu mendorong peningkatan kinerja operasional, khususnya dalam hal efisiensi proses produksi, pengurangan kesalahan operasional, dan peningkatan produktivitas. Hal ini sejalan dengan prinsip dasar TQM yang menekankan keterlibatan manajemen dan pemantauan berkelanjutan terhadap performa sistem (Wang, 2016).

Fenomena ini dapat dijelaskan melalui pendekatan sistem manajemen mutu modern yang menyatakan bahwa continuous improvement dan employee empowerment menjadi kunci keberhasilan operasional di lingkungan manufaktur yang dinamis (Muttakin et al., 2015). Ketika manajemen puncak menunjukkan komitmen tinggi terhadap kualitas, maka seluruh proses kerja akan terstandarisasi dan terpantau dengan baik, sehingga mengurangi peluang kesalahan dan meningkatkan ketepatan waktu produksi.

Tren hubungan positif antara dimensi TQM dan kinerja operasional diperkuat dengan pernyataan Uwuigbe dan Ajibolade (2013), bahwa penerapan sistem mutu yang terstruktur secara konsisten mampu meningkatkan keunggulan bersaing di industri padat karya. Penelitian ini mendukung dan memperluas temuan sebelumnya, dengan memberikan bukti empiris dari konteks perusahaan manufaktur nasional di Indonesia.

Penggunaan tabel dan gambar harus disebutkan di dalam teks dengan menyebutkan tabel 1; gambar 1 dan seterusnya.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (β)	Sig. (p-value)
Fokus Pelanggan	0,195	0,031
Komitmen Manajemen Puncak	0,342	0,004
Perbaikan Berkelanjutan	0,167	0,043
Pelatihan Karyawan	0,213	0,028
Pengukuran Kinerja	0,288	0,006

Apabila Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Koefisien terbesar ditunjukkan oleh komitmen manajemen puncak, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan manajemen dalam inisiatif mutu, semakin baik pula performa operasional perusahaan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung hipotesis awal yang diajukan, yaitu

bahwa Total Quality Management berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan manufaktur. Penemuan ini menegaskan pentingnya integrasi prinsip-prinsip mutu dalam strategi operasional sebagai bagian dari upaya peningkatan daya saing industri manufaktur di era industri 4.0.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja operasional pada perusahaan manufaktur. Temuan ini menjawab hipotesis dan tujuan penelitian, yaitu membuktikan bahwa dimensi-dimensi utama dalam TQM, seperti komitmen manajemen puncak, pengukuran kinerja, pelatihan karyawan, fokus pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan, merupakan faktor kunci dalam mendorong efisiensi proses, produktivitas kerja, dan pengurangan kesalahan operasional.

Secara ilmiah, hal ini menunjukkan bahwa integrasi prinsip-prinsip mutu dalam sistem operasional dapat menjadi strategi manajerial yang efektif dalam meningkatkan performa organisasi secara menyeluruh. TQM tidak hanya relevan untuk perusahaan besar, tetapi juga dapat diterapkan secara adaptif pada skala industri menengah dan nasional.

Sebagai gagasan lanjutan, penelitian ini merekomendasikan pengembangan studi longitudinal untuk mengamati dampak penerapan TQM dalam jangka panjang, serta eksplorasi terhadap peran budaya organisasi dan kepemimpinan dalam memperkuat efektivitas TQM. Selain itu, integrasi teknologi digital dalam pelaksanaan TQM juga menjadi area potensial yang layak untuk diteliti lebih lanjut guna mendukung transformasi industri 4.0 di sektor manufaktur.

DAFTAR PUSTAKA

- Alghababsheh, M., Galleary, D., & Vijaygopal, R. (2021). The role of TQM practices in improving organisational performance in manufacturing firms. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(3-4), 287–309. <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1631576>
- Baird, K., Hu, K. J., & Reeve, R. (2018). The relationships between organizational culture, total quality management practices and operational performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 38(3), 789–806.
- Fotopoulos, C. V., & Psomas, E. L. (2017). The impact of “soft” and “hard” TQM elements on quality management results. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(2), 336–353.
- Gunawan, H., & Aisyah, S. (2020). Total quality management and operational performance: A study of Indonesian food industries. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(2), 110–120.
- Ismyarlis, I., & Daryanto, W. M. (2021). Analisis pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja operasional perusahaan manufaktur di Indonesia. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 21(3), 45–54.
- Kumar, V., Antony, J., Singh, R. K., Tiwari, M. K., & Perry, D. (2016). Implementing the Lean Six Sigma framework in an Indian SME: A case study. *Production Planning & Control*, 27(1), 1–13.
- I-Dhaafri, H. S., Al-Swidi, A. K., & Yusoff, R. Z. B. (2016). The mediating role of total quality management between entrepreneurial orientation and organizational performance. *The TQM Journal*, 28(1), 89–111. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2013-0035>
- Muttakin, M. B., Khan, A., & Mihret, D. G. (2015). The effect of board capital and CEO power on corporate social responsibility disclosures. *Journal of Business Ethics*, 150(1), 41–56.
- Prajogo, D. I. (2016). The strategic fit between innovation strategies and business environment in delivering business performance. *International Journal of Production Economics*, 171, 241–249.
- Putra, M. A., & Sari, D. P. (2022). Hubungan antara TQM dan produktivitas operasional di perusahaan manufaktur. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 8(1), 56–67.

- Rahman, S. U., & Bullock, P. (2018). Soft TQM, hard TQM, and organizational performance relationships: An empirical investigation. *Omega*, 66, 65–77.
- Siregar, Y., & Gultom, P. (2019). Pengaruh dimensi TQM terhadap efektivitas operasional perusahaan: Studi kasus pada sektor otomotif. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 25(2), 102–110.
- Uwuigbe, U., & Ajibolade, S. O. (2013). Effects of quality management on performance in manufacturing sector. *International Journal of Business and Social Research*, 3(3), 15–25.
- Wang, H. (2016). Total quality management and performance: The role of organizational support and innovation. *International Journal of Production Research*, 54(9), 2632–2643.
- Yusof, S. M., & Aspinwall, E. M. (2017). A conceptual framework for TQM implementation for SMEs. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(3–4), 438–459