

Artikel Hasil Penelitian

Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Operasional pada The Manglung View & Resto

Kevin Ahmad Anandy^{a)}, Al Hasin

*Department of Management, Faculty of Business and Economics
Universitas Islam Indonesia, Sleman, Special Region of Yogyakarta
Indonesia*

^{a)}Corresponding author: 17311325@students.uii.ac.id

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh praktik *total quality management* (TQM) terhadap kinerja perusahaan, penelitian ini terdiri dari enam variabel, kepemimpinan perusahaan, sumber daya manusia, relasi dan kepuasan pelanggan, perencanaan dan pengembangan, manajemen kualitas pemasok dan kinerja perusahaan pada The Manglung View & Resto. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh dengan menggunakan seluruh populasi menjadi sampel yaitu 38 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS Statistik 25. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kepemimpinan perusahaan terhadap kinerja perusahaan, sumber daya manusia terhadap kinerja perusahaan, relasi dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan, perencanaan dan pengembangan terhadap kinerja perusahaan, dan manajemen kualitas pemasok terhadap kinerja perusahaan. Pada penelitian ini penerapan *total quality management* dapat meningkatkan kinerja perusahaan pada The Manglung View & Resto.

Kata Kunci: *total quality management*, kinerja perusahaan

PENDAHULUAN

Saat ini globalisasi menuntun perubahan yang relatif cepat dan menciptakan kondisi persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis. Perusahaan harus selalu beradaptasi dan berinovasi untuk mendapatkan keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Keunggulan bersaing adalah kemampuan yang diperoleh melalui karakteristik dan sumber daya suatu perusahaan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain pada industri atau pasar yang sama (Porter, 1985). Organisasi bisnis memaksimalkan keunggulannya untuk membuat kualitas produk dan kriteria layanan mereka yang lebih baik daripada yang lain untuk menarik pelanggan. Sehingga, organisasi harus mampu untuk



melakukan perubahan pasar, preferensi pelanggan, peningkatan dan pengembangan teknologi (Kumar dan Sharma, 2017).

Untuk mendukung perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*), perusahaan dapat menggunakan metode *total quality management* (TQM). *Total quality management* (TQM) mendorong perusahaan untuk berorientasi kepada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). *Total quality management* (TQM) merupakan pendekatan terpadu untuk mendapatkan dan mempertahankan output yang berkualitas tinggi, fokus terhadap pemeliharaan, perbaikan yang berkelanjutan dan pencegahan kegagalan di semua level dan fungsi perusahaan, dalam rangka memenuhi atau melampaui harapan konsumen (Flynn, Schroeder dan Sakakibara, 1994). *Total quality management* (TQM) merupakan salah satu konsep yang bertujuan untuk menyediakan organisasi dengan template untuk sukses melalui kepuasan pelanggan. TQM dapat digambarkan sebagai pengembangan budaya organisasi, yang didefinisikan oleh, dan mendukung, pencapaian kepuasan pelanggan yang konstan melalui sistem teknik dan alat yang terintegrasi (Rad, 2006).

Menurut Handoko (2016) kinerja operasional adalah pelaksanaan kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi. Kinerja operasional dapat diukur dengan menggunakan pengukuran seperti pangsa pasar (*market share*), peluncuran produk baru, kualitas produk/jasa, efektivitas pemasaran, dan kepuasan pelanggan (Carton dan Hofer, 2006). Sehingga ketika penerapan *total quality management* (TQM) dapat dilakukan dengan baik maka seharusnya penerapan kinerja operasional pada organisasi juga dijalankan dengan baik. Berkaitan dengan hubungan antara praktek *total quality management* terhadap kinerja operasional dapat disimpulkan bahwa penerapan TQM dalam organisasi bertujuan untuk mengintegrasikan semua fungsi, *stakeholder* dalam organisasi untuk saling bekerja sama dalam menciptakan, meningkatkan *output* berupa produk dan jasa, dan juga meningkatkan, mengoptimalkan kinerja dalam organisasi. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang setelah dilakukan oleh Widjaya dan Suryawan (2014) yang menyatakan bahwa unsur-unsur TQM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional.

Harapan bagi setiap bisnis pastilah dapat beroperasi dalam jangka panjang dengan perbaikan-perbaikan yang terus di kembangkan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen dan peningkatan keuntungan. TQM merupakan salah satu prinsip atau sistem yang tepat untuk di implementasikan pada bisnis dengan melibatkan seluruh karyawan dan manajemen dalam peningkatan proses, produk, layanan dan budaya perusahaan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Singh, Kumar dan Singh (2018) yang membahas tentang dampak TQM terhadap kinerja organisasi pada perusahaan manufaktur dan jasa di india menghasilkan seluruh nilai signifikan dan konsisten dengan penelitian sebelumnya. Ditemukan bahwa tidak ada perbedaan literasi tentang TQM di antara kedua kelompok dan elemen TQM berhubungan positif dengan faktor kinerja organisasi India. Sedangkan di Indonesia pada penelitian yang dilakukan oleh Sitio (2018) menemukan bahwa *total quality management* dan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan di PT. Pelita Air Service.

Seperti yang dijelaskan pada penelitian terdahulu, TQM merupakan sistem dan prinsip yang awalnya diterapkan pada sektor manufaktur. Seiring berjalannya waktu, TQM telah disesuaikan dan dapat diterapkan pada seluruh sektor bisnis seperti perusahaan jasa, bisnis *online*, *tourism*, hotel, restoran dan lainnya. Di Indonesia industri pariwisata memiliki banyak destinasi pariwisata yang mempesona dan menjadi sektor idola di Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), terdapat 2.552 perusahaan objek daya tarik wisata komersial di Indonesia pada 2020 (Dihni, 2022).

Industri pariwisata tanpa terkecuali akan terus tumbuh, berkembang dan menyesuaikan diri dengan perubahan. Perubahan ini termasuk fakta bahwa konsumen menuntut lebih banyak kenyamanan dalam bentuk pelayanan seperti tempat yang strategis, pelayan yang ramah dan makanan yang enak. Restoran juga merasakan tekanan yang meningkat dari sisi selain pelanggan yaitu persaingan dengan industri yang sama, Konsumen akan terus mencari pengalaman bersantap makanan sekaligus berorientasi pada hiburan yang berkualitas tinggi dengan harga yang wajar. Peran TQM dalam industri restoran juga ditekankan dalam beberapa area untuk peningkatan kualitas seperti penawaran menu, keramahan, layanan, kebersihan dan kualitas makanan (Salameh dan Barrows, 2000). Penelitian ini merujuk pada model yang terdapat pada penelitian Singh, Kumar dan Singh (2018) tentang dampak penerapan TQM pada kinerja organisasi dengan kasus industri manufaktur dan jasa India yang menjabarkan 5 elemen atau indikator dalam TQM yaitu: (1) kepemimpinan perusahaan, (2) fokus sumber daya manusia, (3) relasi dan kepuasan pelanggan, (4) pengembangan dan perencanaan strategis, (5) manajemen kualitas pemasok.

Penelitian ini akan mengangkat salah satu restoran di Yogyakarta tepatnya berada di kawasan Gunungkidul yang terkenal dengan tempat wisata alamnya yang menjadi magnet tersendiri bagi para wisatawan lokal maupun mancanegara dalam menyambangi kota yang mendapatkan julukan sebagai kota pelajar dan budaya ini. Seiring dengan semakin intensifnya pengembangan sektor pariwisata oleh pemerintah daerah Gunungkidul, maka sektor ini terus bertumbuh. Hal ini ditandai dengan berkembangnya jumlah akomodasi, restoran/rumah makan dan jumlah wisatawan yang datang ke Gunungkidul. Bila dibandingkan dengan tahun 2018, di Gunungkidul pada tahun 2019 terjadi peningkatan wisatawan mancanegara dan domestik sebesar 20% yaitu dari 3 juta wisatawan pada tahun 2018 menjadi 3,6 juta pada tahun 2019. Kenaikan tersebut memicu peningkatan permintaan wisata kuliner yang ditandai dengan munculnya 137 restoran baru dalam satu tahun.

The Manglung View & Resto merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa makanan dan minuman yang terletak di Jl. Ngoro Ngoro Ombo No.16, Patuk, Kec. Patuk, Kabupaten Gunung Kidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Perusahaan ini berdiri pada 28 Desember 2017 dengan konsep rumah makan Jawa. Namun lebih dari itu The Manglung tidak hanya menawarkan produk kuliner. Tetapi juga menawarkan sajian wisata alam berupa pemandangan lanskap Kota Yogyakarta dari ketinggian 200 mdpl. Segmentasi The Manglung tidak terbatas hanya pada wisatawan lokal yang berkunjung ke destinasi wisata Gunung Kidul, namun juga mancanegara. Dengan berjalannya waktu perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan pertumbuhan demi memperoleh eksistensinya pada industri kuliner melalui peningkatan kualitas di segala bidang kerja dalam rangka menghadirkan produk yang berkualitas bagi konsumen. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada The Manglung View & Resto”.

KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Manajemen Operasi

Hasibuan (2005) mengartikan manajemen sebagai ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan demikian, manajemen adalah proses bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien dengan

menggunakan orang-orang melalui perencanaan (*planning*), pengaturan (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*) dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.

Menurut Zainul (2019) manajemen operasi adalah suatu kegiatan yang cakupannya luas mulai dari analisis dan penetapan keputusan awal saat sebelum kegiatan produksi dimulai yang bersifat jangka panjang serta keputusan yang bersifat jangka pendek seperti keputusan saat menyiapkan dan melaksanakan kegiatan operasional.

Kualitas

Menurut Heizer dan Render (2010) kualitas adalah pola keseluruhan atas kesempurnaan dari suatu produk atau jasa pada kebutuhan yang tampak maupun yang tidak tampak dapat dipenuhi oleh konsumen. Kinerja terbaik dari semua anggota yang terlibat dalam proses pembuatan suatu produk dibutuhkan oleh perusahaan dalam mengontrol kualitas.

Total Quality Management

Menurut Besterfield *et al.* (2012) *total quality management* merupakan peningkatan dari cara tradisional untuk melakukan bisnis. TQM sendiri adalah teknik yang teruji untuk menjamin bertahan di kompetisi global. Dengan merubah aksi dari tekad dan budaya manajemen dan seluruh tindakan dari organisasi bisa berubah. TQM mengintegrasikan teknik fundamental manajemen, peningkatan usaha yang sudah ada, dan peralatan teknis dibawah pendekatan yang disiplin.

Kinerja Perusahaan

Menurut Rivai (2004) kinerja perusahaan merupakan hasil dari suatu perusahaan dalam periode waktu tertentu dengan kriteria yang ditetapkan. Jahanshahi *et al.* (2011) berpendapat bahwa kinerja perusahaan merupakan output atau hasil sesungguhnya dari perusahaan yang diharapkan. Kinerja perusahaan merupakan kumpulan aset-aset produktif yang dengan sengaja dibuat untuk bertujuan mencapai tujuan bersama-sama (Carton dan Hofer, 2006).

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kepemimpinan Perusahaan terhadap Kinerja Perusahaan

Kepemimpinan perusahaan merupakan faktor penting karena kepemimpinan manajemen dapat menyediakan sarana sumber daya yang dapat digunakan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas. Singh, Kumar dan Singh (2018) melakukan penelitian yang membuktikan kepemimpinan perusahaan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Penelitian itu juga didukung oleh Prayhoego dan Devie (2013) juga membuktikan bahwa kepemimpinan perusahaan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.

H₁: Kepemimpinan perusahaan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.

Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Perusahaan

Dalam konstruksi TQM sumber daya manusia mencakup praktik pengembangan organisasi seperti pelatihan yang efisien, prosedur rekrutmen, praktik kesehatan dan keselamatan, pemberdayaan, kerjasama tim dan lain-lain. Oleh karena itulah sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Sumber daya manusia yang sudah mendapat pelatihan, puas dan berkomitmen dapat meningkatkan kinerja

dari organisasi. Penelitian yang dilakukan (Wahyuningsih, Liestyana dan Dewi, 2010; Singh, Kumar dan Singh, 2018) membuktikan sumber daya manusia dalam praktik TQM memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H₂: Sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.

Pengaruh Relasi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Perusahaan

Singh, Kumar dan Singh (2018) melakukan penelitian yang membuktikan bahwa relasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Penelitian itu juga didukung oleh Prayhoego dan Devie (2013) juga membuktikan bahwa relasi dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Umpan balik dari pembeli atau pelanggan bisa digunakan oleh perusahaan untuk dianalisis untuk peningkatan suatu produk atau jasa dan pengembangan strategi yang tepat yang berorientasi pada pelanggan. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga hubungan dan kepuasan pelanggan yang semakin baik akan meningkatkan kinerja perusahaan.

H₃: Relasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.

Pengaruh Perencanaan dan Pengembangan terhadap Kinerja Perusahaan

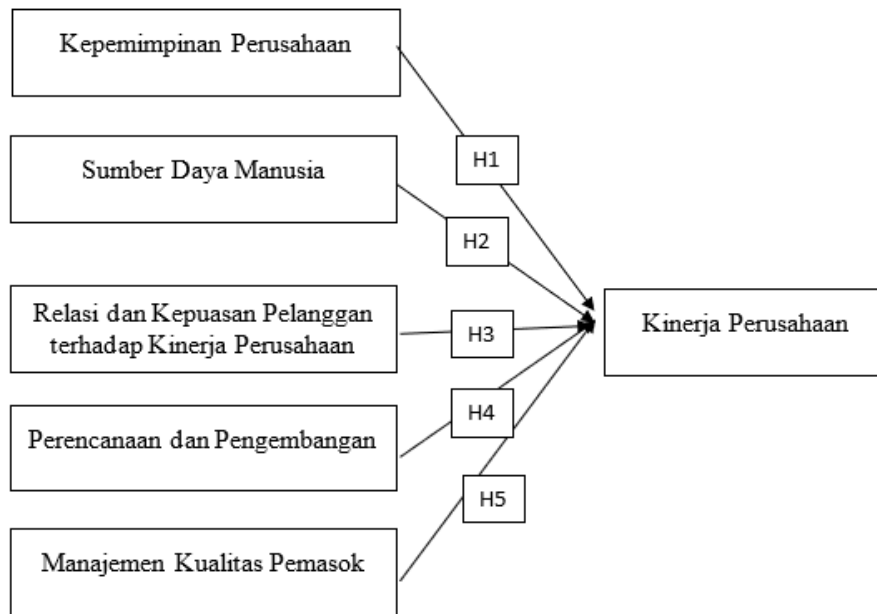
Keberhasilan peningkatan kualitas tercermin dari perencanaan dan peningkatan kualitas yang efektif. Singh, Kumar dan Singh (2018) membuktikan bahwa perencanaan dan pengembangan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Pendekatan dari perusahaan dalam mengubah sumber daya yang dimiliki menjadi produk yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dalam biaya dan batasan manajerial termasuk perencanaan dan pengembangan strategis dalam manajemen produksi. Semakin baik proses perencanaan dan pengembangan strategis di perusahaan berbanding lurus dengan kinerja perusahaan

H₄: Perencanaan dan pengembangan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.

Pengaruh Manajemen Kualitas Pemasok terhadap Kinerja Perusahaan

Singh, Kumar dan Singh (2018) melakukan penelitian yang membuktikan bahwa manajemen kualitas pemasok berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Penelitian itu juga didukung oleh penelitian (Wahyuningsih, Liestyana dan Dewi, 2010; Prayhoego dan Devie, 2013) yang juga membuktikan bahwa manajemen kualitas pemasok memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Manajemen kualitas pemasok bertujuan untuk memaksimalkan keunggulan kompetitif dan manfaat bagi kepuasan pelanggan dengan cara mengoordinasikan kegiatan rantai pasokan dengan cermat dan melakukan pengawasan. Sehingga semakin tinggi tingkat manajemen kualitas pemasok berbanding lurus dengan kinerja perusahaan.

H₅: Manajemen kualitas pemasok berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE

Penelitian ini dilakukan di The Manglung Resto yang berlokasi di Jl. Ngoro Ngoro Ombo No.16, Patuk, Kec. Patuk, Kabupaten Gunung Kidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan jenis data primer. Data primer dalam penelitian ini berupa data yang diperoleh dari pengisian kuesioner. Data yang didapat berupa tanggapan responden terkait tentang variabel kepemimpinan perusahaan, sumber daya manusia, relasi dan kepuasan kerja, perencanaan dan pengembangan strategis, manajemen kualitas pemasok serta kinerja perusahaan pada The Manglung View & Resto.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh. *Sampling* jenuh atau istilah lainnya sensus adalah teknik penentuan sampel yang semua anggota populasi sendiri digunakan sebagai sampel yang berjumlah 38. Dalam pengukuran yang dilakukan dalam kuisisioner ini menggunakan skala likert. Skala *likert* digunakan untuk mengukur respon berupa sikap, pendapat, dan persepsi orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). memberikan nilai dari setiap alternatif jawaban pertanyaan yaitu nilai 1 untuk jawaban sangat negatif dan nilai 5 untuk jawaban yang sangat positif. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan program *software* SPSS Statistik 25.

Tabel 1. Profil Responden

<i>Demographic variables</i>	N	%
<i>Jenis Kelamin</i>		
Laki-laki	25	65,8
Perempuan	13	34,2
<i>Usia</i>		
≤ 20 Tahun	1	2,7

<i>Demographic variables</i>	N	%
21 – 25 Tahun	9	23,7
26 – 30 Tahun	17	44,7
≥ 31 Tahun	11	28,9
<i>Pendidikan Terakhir</i>		
SMA/Sederajat	24	63,2
Diploma	7	18,4
Sarjana	7	18,4
Lainnya	0	0
<i>Posisi dalam Usaha</i>		
General Manajer	2	5,2
Supervisor	2	5,2
Front Office	3	7,9
Cashier	2	5,2
Chef	5	13,2
Sous Chef	2	5,2
Barista	2	5,2
Waiters	14	36,8
Cleaning Service	4	10,4
Security	2	5,2
<i>Lama Bekerja</i>		
< 1 Tahun	11	28,9
> 1 Tahun	27	71,1

Sumber: Olah data (2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner sah atau valid. Dalam penelitian ini dasar pengambilan keputusannya dilihat dengan dua cara, yaitu: (1) Membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Dimana, jika nilai r hitung > nilai r hitung. Maka, item pernyataan dinyatakan valid. (2) Membandingkan nilai Signifikansi dengan Probabilitas 0,05%.

Untuk menentukan nilai r tabel digunakan rumus $df = n-2$. Pada penelitian ini diketahui bahwa jumlah sampel adalah sebanyak 38 karyawan The Manglung View & Resto. Maka, diperoleh nilai df untuk $38-2$ dengan signifikansi 5% adalah sebesar 0,329. Adapun dari hasil olahdata dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25 didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Butir Soal	<i>sig.</i>	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,000	0,89	0,329	Valid
X1.2	0,000	0,826	0,329	Valid

Butir Soal	<i>sig.</i>	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.3	0,000	0,85	0,329	Valid
X1.4	0,000	0,756	0,329	Valid
X1.5	0,000	0,779	0,329	Valid
X2.1	0,000	0,779	0,329	Valid
X2.2	0,000	0,901	0,329	Valid
X2.3	0,000	0,815	0,329	Valid
X2.4	0,000	0,857	0,329	Valid
X2.5	0,000	0,712	0,329	Valid
X3.1	0,000	0,821	0,329	Valid
X3.2	0,000	0,588	0,329	Valid
X3.3	0,000	0,81	0,329	Valid
X3.4	0,000	0,784	0,329	Valid
X3.5	0,000	0,742	0,329	Valid
X4.1	0,000	0,833	0,329	Valid
X4.2	0,000	0,87	0,329	Valid
X4.3	0,000	0,884	0,329	Valid
X4.4	0,000	0,894	0,329	Valid
X4.5	0,000	0,874	0,329	Valid
X5.1	0,000	0,728	0,329	Valid
X5.2	0,000	0,843	0,329	Valid
X5.3	0,000	0,787	0,329	Valid
X5.4	0,000	0,779	0,329	Valid
X5.5	0,000	0,823	0,329	Valid
Y.1	0,000	0,894	0,329	Valid
Y.2	0,000	0,751	0,329	Valid
Y.3	0,000	0,891	0,329	Valid
Y.4	0,000	0,903	0,329	Valid
Y.5	0,000	0,88	0,329	Valid

Sumber: Olah data (2023)

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa semua item pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel dan memiliki nilai signifikansi < probabilitas 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini sah atau valid.

Uji Relibilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *cronbach's alpha* yang berfungsi untuk mengetahui apakah item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner memiliki jawaban yang konsisten dari waktu ke waktu. Dasar pengukurannya adalah jika nilai *cronbach's alpha* dari 0,6 atau 60% maka item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner dapat dipastikan reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
0,971	30	Reliabel

Sumber: Olah data (2023)

Berdasarkan tabel 3 diatas diketahui bahwa setelah dilakukan uji reliabilitas, menghasilkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,971 atau sebesar 97,1% yang lebih besar dari nilai 0,6 atau 60%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini sah atau reliabel.

Uji Normalitas

Dalam sebuah penelitian yang baik data seharusnya telah terdistribusi dengan normal sebelum dilakukan pengujian lanjutan. Uji validitas dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan uji *one sample kolomogrov smirnov* dengan dasar pengukuran data terdistribusi normal jika nilai signifikansinya $> 0,05$ dan hasil olahdata memperlihatkan *output* sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>	Ket.
<i>Asymp. Sig</i> (2-taled)	0,200	Normal

Sumber: Olah data (2023)

Dari tabel 4 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi dari data dalam penelitian ini adalah sebesar $0,200 > 0,05$. Maka, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini telah terdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari nilai residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji heterosedastisitas dalam penelitian ini dengan menggunakan uji *glesjer* dimana jika nilai signifikansi dari hasil olah data lebih besar dari 0,05 maka dapat disimplkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil olah data dengan bantuan program SPSS versi 25.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.	Keterangan
1 (<i>constant</i>)	0,129	
Kepemimpinan Perusahaan (X1)	0,595	Bebas Heteroskedastisitas
Sumber Daya Manusia(X2)	0,266	Bebas Heteroskedastisitas
Relasi dan Kepuasan Pelanggan (X3)	0,519	Bebas Heteroskedastisitas
Perencanaan dan Pengembangan (X4)	0,374	Bebas Heteroskedastisitas
Manajemen Kualitas Pemasok (X5)	0,598	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Olah data (2023)

Terlihat dari tabel 5 diatas diketahi bahwa nilai signifikansi untuk variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang lebih besar daripada 0,05. maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji *glesjer*, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Uji Multikolinieritas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	<i>Collinearity Statistics</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
1 (<i>constant</i>)			
Kepemimpinan Perusahaan (X1)	0,217	3,692	Bebas Multikolinieritas
Sumber Daya Manusia (X2)	0,181	5,534	Bebas Multikolinieritas
Relasi dan Kepuasan Pelanggan (X3)	0,182	5,490	Bebas Multikolinieritas
Perencanaan dan Pengembangan (X4)	0,343	2,914	Bebas Multikolinieritas
Manajemen Kualitas Pemasok (X5)	0,215	4,650	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Olah data (2023)

Berdasarkan tabel 6 diatas diketahui bahwa variabel independen dalam penelitian ini tidak memiliki kolerasi antar variabel. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan melihat nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas

Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan karena dalam penelitian ini memiliki lebih dari dua variabel bebas yaitu kepemimpinan perusahaan (X1), sumber daya manusia (X2), relasi dan kepuasan pelanggan (X3), perencanaan dan pengembangan (X4), dan manajemen kualitas pemasok (X5) yang akan diuji pengaruhnya terhadap satu variabel dependen yaitu kinerja perusahaan (Y). pengujian telah dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Berganda

Hipotesis	Koefisien Regresi	Sig.	Keterangan
Konstanta	0,239	0,898	-
H1 Kepemimpinan perusahaan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan	0,033	0,026	Hipotesis 1 didukung oleh data
H2 Sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan	0,220	0,025	Hipotesis 2 didukung oleh data
H3 Relasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan	0,450	0,019	Hipotesis 3 didukung oleh data
H4 Perencanaan dan pengembangan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan	0,079	0,050	Hipotesis 4 didukung oleh data
H5 Manajemen kualitas pemasok berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan	0,696	0,000	Hipotesis 5 didukung oleh data

Sumber: Olah data (2023)

Berdasarkan tabel 7 diatas maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,239 + 0,033X_1 + 0,220X_2 + 0,450X_3 + 0,079X_4 + 0,696X_5$$

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk melihat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai pada uji ini memiliki rentang antara 0 sampai dengan 1 dan semakin tinggi hasil yang diperoleh maka menunjukkan keakuratan prediksi yang semakin tinggi sehingga semakin baik persamaan strukturalnya.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Squared	Std. Error of the Estimate
1	0,924 ^a	0,853	0,830	1,343

Sumber: Olah data (2023)

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa nilai *Adjusted R Squared* adalah sebesar 0,830 yang memiliki makna bahwa variabel kepemimpinan perusahaan (X_1), sumber daya manusia (X_2), relasi dan kepuasan pelanggan (X_3), perencanaan dan pengembangan (X_4), dan manajemen kualitas pemasok (X_5) mempengaruhi kinerja perusahaan sebesar 83% dan sebanyak 17% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Uji T

Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini yakni kepemimpinan perusahaan (X_1), sumber daya manusia (X_2), relasi dan kepuasan pelanggan (X_3), perencanaan dan pengembangan (X_4), dan manajemen kualitas pemasok (X_5) secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan (Y) yang dibuktikan dengan nilai signifikansi yang kurang dari sama dengan 0,05.

Pengaruh Kepemimpinan Perusahaan terhadap Kinerja Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 25, diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepemimpinan perusahaan terhadap kinerja perusahaan pada The Manglung View & Resto. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien regresi untuk variabel kepemimpinan perusahaan (X_1) sebesar positif 0,033 dan nilai signifikan yang lebih kecil dari probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,026.

Dengan hasil tersebut maka ini menandakan bahwa hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini diterima. Manajer perusahaan melibatkan diri secara aktif dalam kegiatan perencanaan dan menjalin hubungan yang baik dengan para staff dalam membangun lingkungan kerja yang baik. Selain itu manajer perusahaan secara berkala melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kerja. Hal ini membuktikan adanya peran kepemimpinan perusahaan yang baik akan meningkatkan kinerja perusahaan secara signifikan. Pernyataan tersebut di dukung oleh pendapat (Sitio, 2018) yang mengatakan bahwa kinerja perusahaan yang baik dicerminkan oleh kepemimpinan seorang pemimpin dalam organisasi. Pemimpin merupakan kunci dalam sebuah manajemen dan memainkan peran penting dan

strategis dalam keberlangsungan hidup suatu perusahaan dimana seorang pemimpin dituntut harus tanggap terhadap perubahan, mampu menganalisis kekuatan dan kelemahan sumber daya manusia yang dimiliki sehingga mampu memaksimalkan kinerja perusahaan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Prayhoego dan Devie, 2013; Singh, Kumar dan Singh, 2018).

Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Perusahaan

Pada penelitian ini ditemukan bukti bahwa sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar positif 0,220 dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,025. Sehingga, hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

Sumber daya manusia menjadi aset penting perusahaan yang menjadi penentu kinerja perusahaan dapat dikatakan baik atau buruk. Dalam teori TQM fokus yang ingin dicapai ialah kepuasan pelanggan melalui pelayanan. Staf The Manglung View & Resto dipilih dan ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan diberikan pembekalan serta pelatihan keterampilan kerja agar staff bekerja sesuai dengan SOP yang ditetapkan perusahaan. Karyawan merupakan subjek yang memainkan peran sebagai “pelayan” sehingga perusahaan dapat mencapai kinerja terbaiknya. Untuk itu, perusahaan perlu mengoptimalkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai, dan perusahaan mampu mengantisipasi persaingan bisnis dengan menunjukkan kinerja terbaiknya. Adanya pengaruh positif dan signifikan dari sumber daya manusia terhadap kinerja perusahaan juga didukung dan dibuktikan oleh penelitian (Wahyuningsih, Liestyana dan Dewi, 2010; Singh, Kumar dan Singh, 2018). Penelitian-penelitian tersebut mampu memberikan bukti bahwa untuk meningkatkan kinerjanya, perusahaan perlu memperhatikan sumber daya manusia yang dimiliki

Pengaruh Relasi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Perusahaan

Relasi dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar positif 0,450 dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,019. The Manglung View & resto menyediakan pelayanan pelanggan dan memperhatikan permintaan dengan baik serta menerima semua kritik serta saran yang disampaikan pelanggan dengan senang hati dan mengevaluasinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Apabila relasi dan kepuasan pelanggan semakin meningkat, maka kinerja perusahaan pun menjadi meningkat. Hal ini dikarenakan apa yang diinginkan oleh konsumen berbanding lurus dengan pelayanan yang dibentuk dari relasi dan kepuasan pelanggan. Umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada perusahaan dapat digunakan oleh perusahaan dalam melakukan peningkatan produk dan juga perencanaan kebijakan atau strategi yang tepat untuk kedepannya. Hasil penelitian ini juga senada oleh penelitian terdahulu yang diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Prayhoego dan Devie, 2013; Singh, Kumar dan Singh, 2018).

Pengaruh Perencanaan dan Pengembangan terhadap Kinerja Perusahaan

Penelitian ini menemukan bahwa perencanaan dan pengembangan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar positif 0,079 dan nilai signifikansi kurang dari sama dengan nilai probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,050.

Semakin baik proses perencanaan dan pengembangan strategis yang dilakukan pekerjaan berbanding lurus dengan kinerja perusahaan. The Manglung View & Resto secara berkala melakukan riset mengenai permintaan pasar sehingga dapat terus tumbuh dan berkembang mengikuti perkembangan zaman.

Perusahaan juga secara berkala melakukan evaluasi kinerja perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan secara konsisten mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan permintaan pasar dan membuat keputusan bisnis dengan cermat. Pendekatan dari perusahaan dalam mengubah sumber daya yang dimiliki menjadi produk yang sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan termasuk perencanaan dan pengembangan strategis dalam manajemen produksi. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Singh, Kumar dan Singh (2018).

Pengaruh Manajemen Kualitas Pemasok terhadap Kinerja Perusahaan

Manajemen kualitas pemasok memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar positif 0,696 dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,000.

Kinerja perusahaan menjadi maksimal apabila memiliki manajemen kualitas pemasok yang baik. The Manglung View & Resto mengedepankan kualitas bahan baku dan melakukan pengecekan dari pemasok untuk memastikan kualitas bahan baku sesuai dengan standar perusahaan dan selalu membangun kepercayaan dan komunikasi yang baik dengan pemasok.

Dalam menjaga dan mengembangkan manajemen kualitas pemasok, perusahaan perlu menjalin hubungan baik dengan pemasok atau penyuplai. Koordinasi yang terbentuk dengan baik akan menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan dan terciptanya peningkatan kinerja perusahaan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuningsih, Liestyana dan Dewi, 2010; Prayhoego dan Devie, 2013; Singh, Kumar dan Singh, 2018).

KETERBATASAN PENELITIAN

Responden berpotensi gagal dalam memahami maksud pertanyaan pada kuesioner yang diajukan karena tidak ada pendampingan pada pengisian kuesioner yang disebar melalui *online*. Penelitian ini hanya terbatas pada The Manglung View & Resto yang dirasa kurang mencerminkan realitas keadaan yang terjadi pada perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa karena keterbatasan pada jumlah responden. Variabel penelitian ini hanya terbatas pada elemen praktik TQM menurut Singh, Kumar dan Singh (2018) saja.

IMPLIKASI MANAJERIAL

Pengelola atau pemilik The Manglung View & Resto lebih diharapkan meningkatkan perencanaan dan pengembangan strategis karena variabel ini memiliki nilai signifikan yang paling rendah dalam penerapan TQM. Penyempurnaan kebijakan dan strategi yang tepat dapat mencapai kualitas yang memuaskan dan peningkatan dalam kinerja.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel lain yang belum dijelaskan dalam penelitian ini dan juga menambah jumlah responden dan mengadopsi jenis penelitian kualitatif untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik serta memberikan kekayaan literasi kepada pengguna penelitian seperti ini.

KESIMPULAN

Kepemimpinan perusahaan berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,033 dan nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$. Sehingga hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari kepemimpinan perusahaan terhadap kinerja perusahaan diterima.

Sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,220 dan nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$. Sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari sumber daya manusia terhadap kinerja perusahaan diterima.

Relasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,450 dan nilai signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$. Sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari relasi dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan diterima.

Perencanaan dan pengembangan berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,079 dan nilai signifikansi sebesar $0,050 < 0,05$. Sehingga hipotesis keempat yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari perencanaan dan pengembangan terhadap kinerja perusahaan diterima.

Manajemen kualitas pemasok berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,696 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga hipotesis kelima yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari manajemen kualitas pemasok terhadap kinerja perusahaan diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Besterfield, D.H. *et al.* (2012) *Total Quality Management*. 3 ed. New Delhi: Pearson Education, Inc.
- Carton, R.B. dan Hofer, C.W. (2006) *Measuring Organisational Performance: Metrics for Entrepreneurship and Strategic Management Research*. Great Britain: Edward Elgar Publishing.
- Dihni, V.A. (2022) *Indonesia Punya 2.552 Objek Daya Tarik Wisata Komersial pada 2020*, databoks. Tersedia pada: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/13/indonesia-punya-2552-objek-daya-tarik-wisata-komersial-pada-2020> (Diakses: 17 Februari 2023).
- Flynn, B.B., Schroeder, R.G. dan Sakakibara, S. (1994) "A framework for quality management research and an associated measurement instrument," *Journal of Operations Management*, 11(4), hal. 339–366. Tersedia pada: [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(97\)90004-8](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0272-6963(97)90004-8).
- Handoko, T.H. (2016) *Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi*. 1 ed. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M.S.P. (2005) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Revised. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heizer, J. dan Render, B. (2010) *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jahanshahi, A.A. *et al.* (2011) "Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty," *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), hal. 253–260. Tersedia pada: [https://www.ijhssnet.com/journals/Vol._1_No._7_\[Special_Issue_June_2011\]/33](https://www.ijhssnet.com/journals/Vol._1_No._7_[Special_Issue_June_2011]/33).

pdf.

- Kumar, V. dan Sharma, R.R.K. (2017) "Relating management problem-solving styles of leaders to TQM focus: An empirical study," *TQM Journal*, 29(2), hal. 218–239. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1108/TQM-01-2016-0002>.
- Porter, M.E. (1985) *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Prayhoego, C. dan Devie (2013) "Analisa Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan," *Business Accounting Review*, 1(2), hal. 236–245. Tersedia pada: <https://www.neliti.com/publications/187014/analisa-pengaruh-total-quality-management-terhadap-keunggulan-bersaing-dan-kiner#cite>.
- Rad, A.M.M. (2006) "The impact of organizational culture on the successful implementation of total quality management," *The TQM Magazine*. Diedit oleh P. Lee, P. Khong, dan D.N. Ghista, 18(6), hal. 606–625. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1108/09544780610707101>.
- Rivai, V. (2004) *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Salameh, M. dan Barrows, C.W. (2000) "The role of training in achieving tqm in restaurants," *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 1(4), hal. 73–95. Tersedia pada: https://doi.org/10.1300/J162v01n04_05.
- Singh, V., Kumar, A. dan Singh, T. (2018) "Impact of TQM on organisational performance: The case of Indian manufacturing and service industry," *Operations Research Perspectives*, 5, hal. 199–217. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1016/j.orp.2018.07.004>.
- Sitio, V.S.S. (2018) "Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelita Air Service," *Journal of Management and Business Review*, 15(2), hal. 196–218. Tersedia pada: <https://doi.org/10.34149/jmbr.v15i2.128>.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Wahyuningsih, T., Liestyana, Y. dan Dewi, L.F. (2010) "Analisis Pengaruh Praktek Total Quality Management (TQM), Terhadap Kinerja Bisnis dan Kepuasan Konsumen (Pada Sentra Industri Gerabah Kasongan Kabupaten Bantul, Yogyakarta)," *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), hal. 72–89. Tersedia pada: <https://journal.umy.ac.id/index.php/mb/article/view/7358>.
- Widjaya, O.H. dan Suryawan, I.N. (2014) "Pengaruh Total Quality Management dan Quality Management Information terhadap Kinerja Perusahaan," *Media Bisnis*, 6(2), hal. 88–96. Tersedia pada: <https://doi.org/10.34208/mb.v6i2.1438>.
- Zainul, M. (2019) *Manajemen Operasional*. Diedit oleh T. Yuliyanti dan W. Imaniar. Yogyakarta: Deepublish Publisher.