

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA BPTTG D.I. Yogyakarta

Gibran Panuntun¹, Ari Zaqi Al-Faritzzy²

¹²Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas
Teknologi Yogyakarta

E-mail: gipanuntun@gmail.com¹, ari_zaqi@uty.ac.id

ABSTRAK

Dalam era persaingan global, perusahaan manufaktur baik dalam produksi maupun jasa harus bersaing dalam hal kualitas manajemen mutu. Salah satu pendekatan manajemen yang menjawab tantangan tersebut adalah Total Quality Management (TQM). Pada BPTTTG milik Disperindag D.I. Yogyakarta, nilai indeks kepuasan masyarakat tahun 2020 adalah 82. BPTTG mengedepankan kualitas yang diharapkan tidak ada produk cacat setelah produksi alat, sehingga diharapkan juga adanya kepuasan masyarakat. Secara lebih lanjut, dilakukan analisis pendekatan sistem manajemen mutu dengan implementasi TQM. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja organisasi pada BPTTG DIY. Data Penelitian ini disebar melalui google form untuk diisi karyawan dan didapatkan 28 responden. Metode penelitian ini menggunakan analisis data menggunakan program IBM SPSS Statistics 25 untuk menguji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis data, unsur-unsur TQM yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi adalah pemberdayaan karyawan dan manajemen berdasarkan fakta. Akan tetapi secara bersama-sama keempat unsur-unsur TQM, yaitu fokus pada pelanggan, pemberdayaan karyawan, peningkatan mutu berkelanjutan, dan manajemen berdasarkan fakta berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada BPTTG. Untuk menghasilkan pengaruh TQM yang baik untuk kinerja organisasi, BPTTG perlu memberikan fokus pada unsur yang TQM belum berpengaruh tetapi dilakukan secara bersama-sama dengan unsur TQM lain karena satu dengan lainnya terikat.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Kinerja Organisasi

**EFFECT ANALYSIS IN IMPLEMENTING THE TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE AT
BPTTG D.I. Yogyakarta**

ABSTRACT

In an era of global competitiveness, manufacturing organizations must compete in terms of quality management in both production and services. Total Quality Management (TQM) is one management technique that addresses these difficulties. The 2020 community satisfaction index value for BPTTTG, controlled by the D.I. Yogyakarta Industry and Trade Agency, is 82. BPTTG prioritizes quality, which is supposed to result in no defective items following tool production and community satisfaction. A quality management system method with TQM adoption was also examined. This research aims to investigate the impact of TQM deployment on organizational performance at BPTTG DIY. This research data was distributed via Google form for employees to fill in, and 28 respondents were obtained. This research approach employs data analysis with the IBM SPSS Statistics 25 application to test instruments, classical assumptions, and hypotheses. According to data analysis results, employee empowerment and fact-based management are TQM factors that affect organizational performance. However, the four TQM aspects are customer focus, employee empowerment, continuous quality improvement, and fact-based management, which impact organizational performance at BPTTG. To achieve a positive TQM effect on organizational performance, BPTTG must concentrate on elements that TQM has not yet influenced but are carried out in tandem with other TQM elements since one is inextricably linked to the other.

Keywords: Total Quality Management, Organizational Performance

DAFTAR PUSTAKA

- Al Ameri, T. A. B. (2018). *An Exploratory Study on the Role of Stakeholder Management in the Implementation of Smart Government Projects in the UAE*. The British University in Dubai (BUiD).
- Amarti, R. I. (2016). Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Budaya Kualitas Serta Dampaknya Pada Kinerja Organisasi Di Pt. Duta Nichirindo Pratama Tangerang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*.
- Banerjee, A., & Chaudhury, S. (2010). *Statistics without tears: Populations and samples*. *Industrial Psychiatry Journal*, 19(1), 60.
- BPTTG, D. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Balai Pengembangan Teknologi Tepat Guna Daerah Istimewa Yogyakarta. Bpttg.Jogjaprovo.go.Id. <https://bpttg.jogjaprovo.go.id/>
- Dahlgaard, J. J., Khanji, G. K., & Kristensen, K. (2008). *Fundamentals of total quality management*. Routledge.
- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2). Guepedia.
- Dörnyei, Z., & Ushioda, E. (2021). *Teaching and researching motivation*.
- Efendi, P., & Mandala, K. (2018). Pengaruh implementasi *total quality management* terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan barjaz di Denpasar. Udayana University.
- Febriansyah, Sutan Djambak, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi *Total Quality Management (TQM)* Pada Perusahaan Daerah Air Minum IE Beusure Rata Unit Pelayanan Muara Satu Kota Lhokseumawe. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 19(1).
- Fitriadhi, A. (2020). Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Di PT . Indocement Tunggal Prakarsa , Tbk Plant 12 Tarjun. *Jurnal Valtech*, 3(2), 52–61.
- Gunawan, C. (2018). Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data Dengan IBM SPSS Statistic 25). Deepublish.
- Hidayat, A. A. (2021). Menyusun instrumen penelitian & uji validitas-reliabilitas. Health Books Publishing.
- Kerlinger, F. N. (1973). *Review of research in education*.
- Kidder, L. H., & Fine, M. (1987). *Qualitative and quantitative methods: When stories*

converge. New Directions for Program Evaluation, 1987(35), 57–75.

- Liana, L. (2009). Penggunaan MRA dengan SPSS untuk menguji pengaruh variabel moderating terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. *Dinamik, 14(2)*.
- Magd, H., & Karyamsetty, H. (2020). *Organizational Performance and Sustainability in Manufacturing and Service through TQM Implementation. Open Journal of Business and Management, 08(06), 2775–2804.* <https://doi.org/10.4236/ojbm.2020.86172>
- Marlyana, N., Helmi, A. F., Tontowi, A. E., & Yuniarto, H. A. (2015). Studi Meta-Analisis Hubungan Antara Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Dan Kinerja Organisasi. *Spektrum Industri*.
- Mukhopadhyay, M. (2020). *Total Quality Management in Education*. SAGE Publications Pvt. Limited.
- Nugraha, B. (2022). Pengembangan uji statistik: Implementasi metode regresi linier berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik. Pradina Pustaka.
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Azam, S., & Tham, J. (2019). *The influence of total quality management toward organization performance. Management Science Letters, 9(9), 1397–1406.*
- Rahman, H. (2020). *Total Quality Management (TQM) & Its Uses & Procedures. BUSINESS MANAGEMENT, 52.*
- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah, 14(1), 62–70.*
- Saffar, N., & Obeidat, A. (2020). *The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. Management Science Letters, 10(1), 77–90.*
- Sayidah, N., & Maryuni, Y. (2020). Pengaruh *Total Quality Management*, Pengendalian Internal, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Pada Fakultas Pendidikan Bahasa Dan Sastra Univeritas Pendidikan Indonesia Tahun 2018. *Jurnal Indonesia Membangun, 1(2), 105–112.*
- Sinambela, E. A., & Darmawan, D. (2021). Pengaruh *Total Quality Management*, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perusahaan. *CEMERLANG: Manajemen Dan Ekonomi Bisnis, 1, 01–12.* <https://doi.org/10.30872/jinv.v18i1.10826>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). Dasar metodologi penelitian. literasi media publishing.
- Suryani, N. K., & FoEh, J. E. H. J. (2018). Kinerja organisasi. Deepublish.
- Tsani, A. R., & Nurleli. (2021). Analisis Penerapan *Total Quality Management* dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Riset*

Akuntansi, 1(1), 30–37. <https://doi.org/10.29313/jra.v1i1.55>

Tyrer, S., & Heyman, B. (2016). *Sampling in epidemiological research: issues, hazards and pitfalls*. *BJPsych Bulletin*, 40(2), 57–60.

Utama, A. Y., Supriyatna, H., & Kusuma, R. D. P. (2020). *Quality Control Analysis of Candy Wrapping Process Using the QCC (Quality Control Circle) Method in the Candy Industry Indonesian*. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(1), 297–300.

WIJAYA, B. P. (2021). Analisis Implikasi Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Ukm Getuk Eco.

Wiyono, R. A. (2022). Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada UD. Restu Jaya. Universitas Muhammadiyah Malang.