

**ANALYSIS THE EFFECT OF IMPLEMENTATION OF QUALITY
MANAGEMENT TOWARDS OPERATIONAL PERFORMANCE
IN BUSINESS USAHA TAHU MANDIRI ECO ECO LESTARI
SEMARANG CITY**

Murwanto ¹⁾, Aziz Fathoni ²⁾, Andy Tri Haryono ³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

^{2), 3)} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

Abstract

This research was conducted on employees Usaha Tahu Eco Mandiri Lestari is engaged in the manufacturing industry of tofu and tempe, precisely on Jalan Tandang Raya No. 2 Kelurahan Mrican Kecamatan Tembalang Semarang city. To analyze how implentasi quality management in Usaha Tahu Mandiri Eco Lestari in Semarang city. The goal of this research is to analyze the influence of startegic factor, factor tactical and operational factors of operating performance.

As for the number of samples in this study were 60 respondents. Data analysis techniques using multiple linear regression and hypothesis analysis. The results showed that : a) strategic factors have a positive and significant impact on operational performance, because the t value is 5,150 > the t table 1,661 with significancy 0,000 < 0,005. b) tactical factors have a positive and significant impact on operational performance, because the t value is 2.491 > the t table 1,661 with significancy 0.016 < 0.05. c) operational factors have a positive and significant impact on operational performance, because the t value is 3,050 > the t table with significancy 0,010 < 0.05.

Keywords: Strategic Factor, Factor Tactical, Operational Factors, Operational Performance

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada karyawan Usaha Tahu Eco Mandiri Lestari yang bergerak dalam bidang industri pembuatan tahu dan tempe, tepatnya di Jalan Tandang Raya No. 2 Kelurahan Mrican Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Untuk menganalisis bagaimana implentasi manajemen kualitas pada Usaha Tahu Eco Mandiri Lestari di Kota Semarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh faktor startegik, faktor taktis dan faktor operasional terhadap kinerja operasional.

Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden. Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: a) faktor strategik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, karena nilai t tabel $5,150 > 1,661$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. b) faktor taktis mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, karena nilai t hitung $2,491 > 1,661$ dengan signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$. c) faktor operasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, karena nilai nilai t hitung $3,050 > 1,661$ dengan signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$.

Kata Kunci : Faktor Strategik, Faktor Taktis, Faktor Operasional, Kinerja Operasional

PENDAHULUAN

Usaha kecil dan menengah (UKM) di Indonesia merupakan salah satu penggerak perekonomian rakyat yang tangguh. Hal ini karena kebanyakan para pengusaha kecil dan menengah berangkat dari industri keluarga/ rumahan. Dengan demikian, konsumennya pun berasal dari kalangan menengah ke bawah.

Menurut Prawirosentono (2007: 2) bertambahnya unit-unit usaha kecil dan menengah tidak terlepas dari peran kewirausahaan pelaku usaha kecil menengah. Pengalaman di negara-negara maju menunjukkan bahwa usaha kecil menengah adalah sumber dari inovasi produksi dan teknologi, pertumbuhan jumlah wirausahawan yang kreatif dan inovatif dan penciptaan tenaga kerja terampil dan fleksibel dalam proses produksi untuk menghadapi perubahan permintaan pasar yang cepat (Tambunan, 2002:92).

Salah satu bidang wirausaha yang banyak dipilih antara lain usaha “home industri” tahu tempe. Mereka mendapatkan informasi proses pembuatan tahu tempe biasanya secara mandiri. Minimnya pengetahuan akan proses pembuatan

tempe yang benar, turut memberikan andil pada semakin rendahnya kualitas tahu tempe yang beredar, terutama di berbagai pasar tradisional. Tahu tempe merupakan makanan istimewa yang sering dipandang sebelah mata.

Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi (Nasution, 2005: 2). Ke tiga tahap tersebut saling berhubungan dimana jika terjadi kesalahan di salah satu tahap maka akan berdampak secara langsung terhadap tahap selanjutnya. Penerapan manajemen kualitas terdiri dari serangkaian kegiatan diantaranya *inspection* (pemeriksaan), *quality control* (deteksi), *quality assurance* (pencegahan), dan *quality management* (pengarahan).

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas

Menurut Prawirosentono (2007: 5), kualitas suatu produk memiliki definisi yang berbeda karena dilihat dari dua sisi, yakni sisi sebagai konsumen (pengguna barang dan jasa) dan sisi sebagai produsen

(pembuat barang dan jasa). Sedangkan menurut Tampubolon (2004: 30), kualitas didefinisikan sebagai apa saja yang diharapkan konsumen dari produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan, bagaimana meningkatkannya untuk memberi kepuasan bagi konsumen.

1. Faktor Strategik

Menurut Pearch dan Robinson (2007:77) dikatakan bahwa manajemen strategik adalah kumpulan dan tindakan yang menghasilkan perumusan (formulasi) dan pelaksanaan (implementasi) rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi. Menurut Craig & Grant (2006:82) pengertian strategik adalah penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang (*targeting and long-term goals*) sebuah perusahaan dan arah tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan (*achieve the goals and objectives*).

Menurut Tampubolon (2004:63) menyatakan bahwa pengertian strategik adalah serangkaian

keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.

2. Faktor Taktis

Faktor taktis terdiri dari pemberdayaan tenaga kerja, keterlibatan tenaga kerja, pelatihan tenaga kerja, pembentukan tim kerja, penggunaan teknologi informasi, kualitas pemasok, hubungan pemasok, penilaian terhadap kinerja pemasok. Salah satu faktor yang berperan dalam implementasi manajemen kualitas adalah manajemen pemasok (Salaheldin, 2008). Pemasok (*supplier*) merupakan bagian penting bagi perusahaan, baik pemasok bahan baku maupun pemasok dalam mendistribusikan barang ke pasar atau konsumen.

3. Faktor Operasional

Pada umumnya, pelanggan menginginkan produk yang memiliki karakteristik lebih cepat,

lebih murah, dan lebih baik. Menurut Nasution (2005: 51), kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk.

Terdapat beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu :

- a. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi.
- b. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting yang membeli berkali-kali.
- c. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan perbaikan terus-menerus.

4. Kinerja Operasional

Kinerja operasional dapat dilihat dari beberapa hal, diantaranya adalah produktivitas, perbaikan kualitas produk, peningkatan fleksibilitas, pengurangan

produk cacat atau apkir, dan perbaikan pengiriman kepada pelanggan. Perkembangan kinerja finansial dapat dilihat dari pertumbuhan pendapatan, peningkatan laba bersih, dan rasio laba terhadap pendapatan.

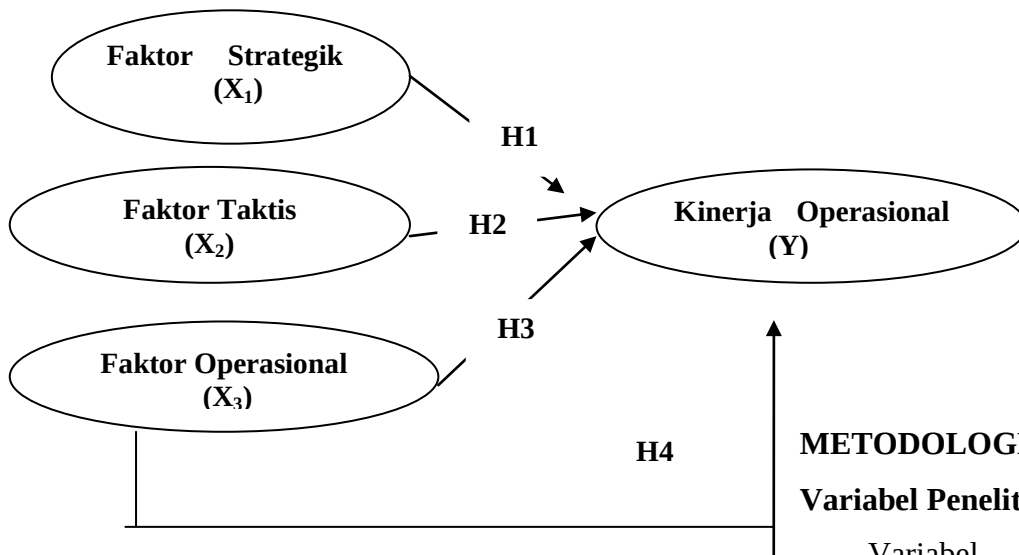
Sedangkan kinerja non-finansial dapat dilihat dari investasi yang dilakukan dalam penelitian dan pengembangan industri kecil kemampuan industri kecil dalam mengembangkan profil persaingan, pengembangan dalam produk baru, orientasi pasar, dan juga pengembangan pasar.

Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini terdapat pada gambar 1.

Gambar 1: Kerangka Pemikiran

Teoritis



METODOLOGI PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- Variabel Independen (X), berupa faktor strategik (X_1), faktor taktis (X_2) dan faktor operasional (X_3).
- Variabel Dependen (Y), yaitu kinerja operasional (Y)

Hipotesis

- H_1 : Faktor strategik mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja operasional.
- H_2 : Faktor taktis mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja operasional.
- H_3 : Faktor operasional mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja operasional.
- H_4 : Faktor strategik, faktor taktis dan faktor operasional secara simultan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja operasional.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 60 karyawan Usaha tahu eco mandiri lestari yang bergerak dalam bidang industri pembuatan tahu dan tempe.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini sejumlah 60 karyawan Usaha Tahu Eco Mandiri Lestari Semarang. Teknik yang akan digunakan adalah

simple random sampling (Sugiyono, 2004), dimana pada teknik sampel random sederhana, apabila subyek penelitian jumlahnya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Metode Analisi Data

Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan antara lain uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (multikolonieritas, heteroskedastisitas dan normalitas), regresi linier berganda, uji hipotesis secara parsial dan simultan serta uji koefisien determinasi.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,923	0,157	Valid
X1.2	0,861	0,157	Valid
X1.3	0,899	0,157	Valid
X1.4	0,640	0,157	Valid
X2.1	0,756	0,157	Valid
X2.2	0,677	0,157	Valid
X2.3	0,603	0,157	Valid
X2.4	0,603	0,157	Valid
X3.1	0,753	0,157	Valid
X3.2	0,599	0,157	Valid
X3.3	0,763	0,157	Valid
X3.4	0,763	0,157	Valid
Y.1	0,940	0,157	Valid
Y.2	0,886	0,157	Valid
Y.3	0,930	0,157	Valid
Y.4	0,922	0,157	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Dari hasil tabel 1, dapat dijelaskan nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,157) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item dalam indikator variabel taktis, strategik, operasional dan kinerja operasional adalah valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabiil dari waktu ke waktu.

Tabel 1: Uji Validitas

Tabel 2: Nilai Reliabilitas Kuesioner

No.	Indikator	Cronbach Alpha	Ket.
1.	Faktor Strategik	0,957	Reliabel
2.	Faktor Taktis	0,901	Reliabel
3.	Faktor Operasional	0,921	Reliabel
4.	Kinerja Operasional	0,931	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel antara faktor strategik, faktor taktis dan faktor operasional ternyata diperoleh *cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, maka hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas untuk mengetahui adanya hubungan yang sempurna antara variabel bebas dalam model regresi. Apabila terjadi multikolonieritas maka variabel bebas yang berkolinier dapat dihilangkan (Ghozali, 2005:91).

Tabel 3: Uji Multikolonieritas

Model	Colliearity Statistics	
	Tollerance	VIF
strategik	,496	,2.017
taktis	,496	,2.017
operasional	,496	,2.017

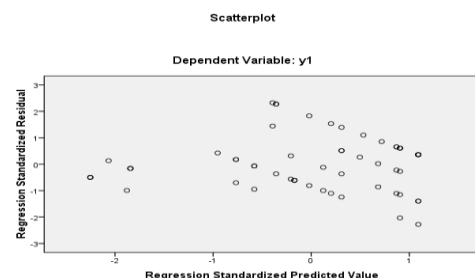
Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan hasil tersebut maka variabel strategik, taktis dan operasional dalam model regresi diatas tidak terjadi hubungan yang sempurna antar variabel (multikolinieritas) karena $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$ (Ghozali, 2005:91).

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak ada kesamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Deteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik.

Gambar 2: Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa data menyebar (tidak terdapat deviasi standar antara variabel bebas terhadap variabel

terikat), dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005:107).

c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji normalitas data yang digunakan untuk analisis regresi berganda.

Gambar 3: Normalitas Data



Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Dari grafik plot normal dapat diketahui bahwa penyebaran plot berada di sepanjang garis 45°, sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal (Ghozali, 2005:112).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel independen.

Tabel 4: Analisis Regresi Linier Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	Constant	2.036	1.102	
	X1	.334	.065	.579
	X2	.280	.113	.280
	X3	.330	.105	.320

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Persamaan regresinya :

$$Y: 2,036 + 0,334X_1 + 0,280X_2 + 0,330X_3 + e$$

Pengujian Hipotesis

a. Pengaruh Faktor Strategik terhadap Kinerja Operasional

Nilai t hitung untuk X_1 adalah 5.150 dan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 , karena nilai t hitung $5.150 > t \text{ tabel } 1,661$ dan tingkat signifikansi $t \text{ hitung } 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan faktor strategik (X_1) mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional (Y) dapat diterima.

b. Pengaruh Faktor Taktis terhadap Kinerja Operasional

Nilai t hitung untuk X_1 adalah 2,491 dan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,016 , karena nilai t hitung

2,491 > t tabel 1,661. Dan tingkat signifikansi t hitung $0,016 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan factor statis (X_1) mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional (Y) dapat diterima.

c. Pengaruh Faktor Operasional terhadap Kinerja Operasional

Nilai t hitung untuk X_3 adalah 3,050 dan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010, karena nilai t hitung $3,050 > t$ tabel 1,661. Dan tingkat signifikansi t hitung $0,010 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan faktor operasional (X_1) mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional (Y) dapat diterima.

d. Pengaruh Faktor Strategik, Faktor Taktis dan Faktor Operasional secara Simultan terhadap Kinerja Operasional

Menggunakan uji F atau simultan, dimana fungsinya adalah untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas yang digunakan

dalam persamaan regresi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat atau tidak.

Tabel 5: Uji Simultan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133.035	2	66.517	51.364	.000 ^a
	Residual	73.815	57	1.295		
	Total	206.850	59			

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 5, maka dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 51,364 dan signifikansi = 0,000, artinya F hitung > F tabel, yaitu $51.364 > 3,10$ atau $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa faktor strategik (X_1), factor taktis (X_2) dan faktor operasional (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional (Y).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

Tabel 6: Koefisien Determinasi

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 ^a	.643	.631	1.138

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,631 yang menunjukkan bahwa variasi faktor strategik, taktis dan operasional dapat berpengaruh terhadap kinerja yang ada di Usaha Tahu Eco Mandiri Lestari Semarang sebesar 63,1 persen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Faktor strategik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, karena nilai t hitung $5.150 > t$ tabel 1,661 dan tingkat signifikansi t hitung $0,000 < 0,05$.
2. Faktor statis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, karena nilai t hitung $2,491 > t$ tabel 1,661 dan tingkat signifikansi t hitung $0,016 < 0,05$.
3. Faktor operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kinerja operasional, karena nilai t hitung $3,050 > t$ tabel 1,661 dan tingkat signifikansi t hitung $0,010 < 0,05$.

4. Nilai F hitung sebesar 51,364 dan signifikansi = 0,000, artinya F hitung $> F$ tabel, yaitu $51.364 > 3,10$ atau $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa faktor strategik (X_1), factor taktis (X_2) dan faktor operasional (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional (Y).

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Faktor strategik dalam manajemen agar lebih di tingkatkan lagi supaya *output* yang didapat didalam perusahaan bisa meningkat.
- b. Faktor taktis untuk pelatihan tenaga kerja serta pemberdayaan tenaga kerja agar ditingkatkan lagi agar karyawan bisa lebih terampil dalam memproduksi sebuah barang.

- c. Dalam menjalankan pemasaran agar bisa di tingkatkan lagi, seperti keluar kota semarang, guna meningkatkan produktifitas serta pendapatan dalam perusahaan.

Prawirosentono, Suyadi. 2007. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE

Salaheldin, 2008. *Manajemen Mutu*, Bandung : CV. Alfa

DAFTAR PUSTAKA

Agung Utama dan Fahmy Radhi, 2009. *Penerapan Total Quality Management dan Just In Time terhadap Kinerja Oprasional dan Keunggulan Kompetitif*

Craig dan Grant, 2006. *Manajemen Strategi*, Yogyakarta : Surya Express

D Tambunan, P. Manahan, 2002, *Manajemen Operasional*, Edisi pertama, Jakarta : Ghalia Indonesia

Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.

M. Nasution, 2005. *Total Quality Management*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Pearch dan Robinson, 2007. *Total Quality Manajemen*, Jakarta : Ghalia Indonesia