Diskursus Ilmu Manajemen STIESA (Dimensia)
Volume 20 Nomor 01 Tahun 2024 (Hal : 1-13)
https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/dimensia
ISSN 1693-1866 **(Print)** ISSN 2827-8283 **(Online)**

THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) ON MANAGERIAL PERFORMANCE AT PT. LOGAM PERKASA RETAILINDO

Kuncorosidi[1] Rangga Saka Pradana[2] Jojo[3]
[1] Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja Subang, Indonesia
[2] Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja Subang, Indonesia
[3] Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja Subang, Indonesia
ranggasakapradana@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :
Tgl. Masuk : 01-01-2024
Tgl. Diterima : 15-02-2024
Tersedia Online : 30-03-2024

Keywords:
Peneliti menuliskankan 1-5 kata kunci yang berkaitan dengan penelitian dalam bahasa inggris (arial, 10, italic)

ABSTRACT

In this study, PT. Logam Perkasa Retailindo, commonly known by most Subang people, is the Roma Building Shop, which is the unit of analysis. PT. Logam Perkasa Retailindo was chosen because it is a retail store that has been established for 2 years but is well known among the people of Subang in particular, however, with the development of the retail industry in Subang City, PT. Logam Perkasa Retailindo began to get competitors from retail shops selling the same building products.

The research method used in this study is an explanatory survey, and the type of research used in this research is descriptive and verification using a quantitative approach. The population in this study are all employees of PT. Logam Perkasa Retailindo has as many as 55 employees. In this study, the sampling technique used was non-probability sampling. The type of sample used from non-probability sampling in this study is saturated sampling.

The final results of this study prove that Total Quality Management (TQM) influences Managerial Performance at PT. Perkasa Retailindo partially. With this, the researchers suggest that PT.Logam Perkasa Retailindo can implement Total Quality Management (TQM) optimally, as well as carry out continuous evaluation and improvement so that it can continue to improve the quality of its resources, both products and services, and increase customer satisfaction, so that it can continue to compete with similar companies.

PENDAHULUAN

Situasi persaingan global pada saat ini sangat ketat sehingga memunculkan persaingan usaha yang lebih ketat juga yang mana berdampak pula pada perubahan ekonomi global. Dimana para perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas supaya dapat bersaing, agar dapat mempertahankan dan juga mencapai keberhasilan dalam persaingan ini perusahaan perlu meningkatkan mutu pelayanan mereka agar bisa menarik pelanggan sebanyak mungkin. Peningkatan mutu ini tidak lepas dari peran manajer dan para karyawan yang terkoordinasi dalam mengendalikan suatu *team* atau manajemen agar dapat menghasilkan kinerja yang maksimal dan baik. Oleh karena itu dalam perusahaan sangat diperlukan adanya sebuah manajemen yang bisa memberikan perubahan-perubahan menuju ke arah kemajuan perusahaan.

Lalu ada beberapa tantangan yang dihadapi perusahaan adalah tuntutan dari

konsumen akan kebutuhan produk dan jasa yang sangat beragam dan meningkat, sehingga perusahaan perlu meningkatkan kualitas yang saat ini menjadi perihal prioritas utama agar bisa menghasilkan layanan untuk memberikan efek kepuasan terhadap konsumen secara efektif dan efisien.

Salah satu cara yang sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar di Indonesia untuk meningkatkan produk dan jasa adalah *Total Quality* Management (TQM), yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan sebuah usaha yang berusaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi dengan perbaikan secara terus menerus melalui produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungan (Nasution, 2015:45).

Salah satunya di Industri ritel, sangat perlu peran dari TQM untuk pembangunan tata nilai di dalam perusahaan yang berjalan bersamaan dengan efisiensi, efektivitas, dan panduan nilai yang jelas di dalam segala bentuk aktivitas manajemen. Kinerja manajerial yang baik bisa menciptakan karyawan-karyawan yang berkompeten sehingga dapat menunjang aktivitas pada perusahaan agar bisa lebih efektif dan efisien, yang mana hasilnya dapat dirasakan melalui kepuasan para konsumen. Bisa kita sadari Industri peritel ini sangat melekat dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh dari pelayanan dari produk maupun jasa layanannya. Berikut data-data perkembangan industri ritel.



Gambar 1.1
Pertumbuhan Penjualan Ritel Indonesia Satu Tahun Terakhir
Sumber : CEICDATA.COM, 2022

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya, karena meneliti unit analisis industri ritel yaitu PT.Logam Perkasa Retailindo yang sudah menerapkan *Total Quality Management* (TQM) sehingga karyawan perusahaan sudah terbentuk rasa tanggung jawab dan kedisiplinannya. Karena PT.Logam Perkasa Retailindo masih banyak memiliki masalah dalam karyawan yang kurang disiplin seperti terlambat masuk jam kerja, tidak masuk tanpa keterangan, izin sakit yang tidak disertai bukti, absensi karyawan yang masih kurang baik, dan sering merubah jadwal masuk kerja yang sudah ada. Itu semua disebabkan oleh kurangnya komunikasi, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi dari para manajer terhadap karyawan di setiap kegiatan operasional perusahaan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Total Quality Management* di PT. Logam Perkasa Retailindo?
2. Bagaimana Kinerja Manajerial di PT. Logam Perkasa Retailindo?
3. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial di PT. Logam Perkasa Retailindo?

Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui *Total Quality Management* di PT. Logam Perkasa Retailindo.
2. Untuk mengetahui Kinerja Manajerial di PT. Logam Perkasa Retailindo.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial di PT. Logam Perkasa Retailindo.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Total Quality Management (TQM)

Tjiptono dan Diana (2003:4) mengemukakan bahwa TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi

melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu strategi pendekatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas organisasi dari pemasok sampai pelanggan melalui perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya agar menghasilkan kepuasan yang diinginkan pelanggan.

Menurut Goetsch dan Davis (1994:14-18) dikutip dalam Tjiptono dan Diana (2003:15) menyatakan bahwa dalam penerapan TQM ada sepuluh unsur utama yang dikembangkannya yaitu sebagai berikut :

1. Fokus kepada Pelanggan
   Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan penggerak. Pelanggan eksternal menentukan produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas kerja, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.
2. Obsesi terhadap Kualitas
   Dengan adanya kualitas yang telah ditetapkan, organisasi harus terobsesi harus memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan sebelumnya. Hal ini berarti semua karyawan yang berada pada tiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif untuk melakukan segala sesuatunya dengan baik.
3. Pendekatan Ilmiah
   Pendekatan ilmiah diperlukan dalam pendekatan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun para duga (*Benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.
4. Komitmen Jangka Panjang
   TQM merupakan suatu paradigma baru, dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan sukses.
5. Kerjasama tim (*Teamwork*)
   Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerjasama team, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintahan, dan masyarakat sekitar.
6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan
   Setiap produk atau jasa yang dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat terus meningkat.
7. Pendidikan dan Pelatihan
   Dalam menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental untuk dapat berkembang dan bersaing dengan perusahaan lain, apalagi dalam era persaingan global. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar, yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usai. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalitasnya
8. Kebebasan yang Terkendali
   Kebebasan yang timbul karena adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan “rasa memiliki” dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang dibuat. Selain itu unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, kebebasan yang timbul karena keterlibatan tersebut merupakan hasil dari pengendalian

yang terencana dan terlaksana dengan baik.

9. Kesatuan Tujuan
   Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Namun hal ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan atau kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja.
10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan
    Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti.

Kinerja Manajerial

Mahoney dkk (1963) dalam Ridwan dan Sandy (2019:18) mengemukakan bahwa kinerja manajerial merupakan kinerja individu para anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial, yakni perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pengaturan staf, negosiasi, dan perwakilan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja manajerial adalah kinerja dari seluruh individu dan tim dari organisasi guna memberikan keberhasilan bagi perusahaan yang dimana semua kebijakan ada pada manajer dalam melaksanakan aktivitas manajerial seperti perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pengaturan staf, negosiasi, dan representasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

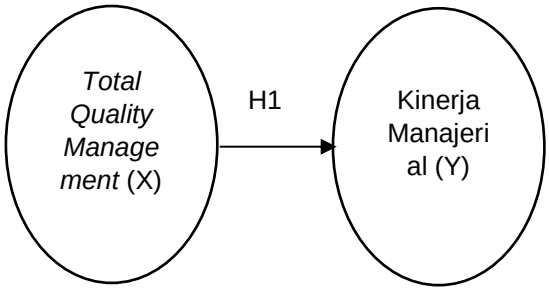
Lalu dimensi untuk mengukur penilaian kinerja manajerial, meliputi delapan dimensi kegiatan menurut Hernawan dkk dalam Hondro dkk (2021:88) yaitu :

1. Kinerja Perencanaan (*Planning*)
   Kinerja perencanaan yaitu kemampuan dalam penentuan kebijakan dan sekumpulan kegiatan untuk selanjutnya dilaksanakan dengan mempertimbangkan kondisi waktu sekarang dan yang akan datang, perencanaan bertujuan untuk memberikan pedoman dan tata cara pelaksanaan tujuan, kebijakan, prosedur, penganggaran dan program kerja sehingga terlaksana sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
2. Kinerja Investigasi (*Investigating*)
   Kinerja investigasi yaitu kemampuan dalam menyampaikan informasi untuk catatan, laporan dan rekening, mengukur hasil, menentukan persediaan, serta analisis pekerjaan.
3. Kinerja Pengkoordinasian (*Coordinating*)
   Kinerja pengkoordinasian yaitu kemampuan dalam tukar menukar informasi dengan orang bagian organisasi lain untuk mengaitkan dan menyesuaikan program. Memberitahukannya kepada bagian lain, dan hubungannya dengan manajer lain.
4. Kinerja Evaluasi (*Evaluatif*)
   Kinerja Evaluasi kemampuan dalam menilai dan mengukur proposal, kinerja yang diamati atau dilaporkan untuk meliputi penilaian pegawai, penilaian catatan hasil, penilaian laporan keuangan, dan pemeriksaan produk.
5. Kinerja Pengawasan (*Monitoring*)
   Kinerja pengawasan yang dimaksud adalah kemampuan dalam memberikan pengarahan, memimpin dan mengembangkan bawahan, menjelaskan tujuan kerja dan menangani keluhan pegawai.
6. Kinerja Pengaturan Staf (*Staffing*)
   Kinerja pengaturan staf yang dimaksud adalah kemampuan untuk mempertahankan angkatan kerja yang ada, melakukan perekrutan pegawai, mewawancarai mereka dan memilih karyawan baru, menempatkan pada bagian yang sesuai, mempromosikan dan memutasi pegawai.
7. Kinerja Negosiasi (*Negotiating*)
   Kinerja negosiasi yaitu kemampuan dalam melakukan pembelian, penjualan atau melakukan kontrak

untuk barang dan jasa, menghubungi pemasok dan melakukan tawar menawar secara kelompok.

8. Kinerja Perwakilan (*Representing*)
   Kinerja representasi yaitu yang dimaksud dengan kemampuan dalam menghadiri pertemuan-pertemuan dengan perusahaan lain. Pertemuan dengan perkumpulan bisnis, pidato untuk acara-acara kemasyarakatan, pendekatan kemasyarakatan, serta kemampuan dalam mempromosikan tujuan utama perusahaan.

Hipotesis Penelitian



Gambar 1.2
Bagan Model Penelitian
Sumber :Berbagai Referensi, 2022

H_1 : Penerapan *Total Quality Management (TQM) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Manajerial.*

METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menguraikan metode seleksi dan pengumpulan data, pengukuran dan definisi operasional variabel, dan metode analisis data. Sama seperti *bagian* sebelumnya, kalimat pertama setiap paragraf ditulis menjorok ke dalam satu tabulasi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*, dengan tipe penelitian *explanatory survey*, dan untuk jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Jenis Data

Jenis data dari pada penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif ini merupakan data yang menunjukan kuantitas atau jumlah dan berbentuk angka *absolute* Hardani dkk (2020:246).

Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Data Primer
   Menurut Hardani dkk (2020:247) mengemukakan data primer merupakan suatu data yang didapatkan dari sumbernya langsung dengan cara pengukuran, kuesioner, observasi, wawancara, dan lain-lain.
2. Data Sekunder
   Menurut Hardani dkk (2020:247) mengemukakan data sekunder merupakan suatu data yang tidak didapatkan langsung dari orang lain, catatan, profil, buku pedoman atau pustaka.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi
   Menurut Hardani dkk (2020:125) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan teratur terhadap objek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Wawancara
   Menurut Hardani dkk (2020:408) mengemukakan bahwa wawancara adalah situasi yang dimana terdapat dua orang, dimana dalam prosesnya melibatkan kedua individu tersebut saling memberikan timbal balik dalam memberikan berbagai tanggapan sesuai dengan tujuan penelitian.
3. Kuesioner
   Menurut Hartono (2018:1) Kuesioner merupakan teknik yang terbaik mendapatkan data-data dari responden yang banyak jumlahnya dan lokasinya yang tersebar secara geografis.
4. Studi Pustaka
   Studi Pustaka menurut Nazir (2013:93) merupakan teknik pengumpulan data menggunakan studi telaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-

catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan penelitian.

Populasi dan Sampel

Umumnya populasi adalah orang yang menjadi subjek pada penelitian atau orang yang karakteristiknya sesuai dengan penelitian yang dikehendaki, Roflin dkk (2021:5). maka populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan PT.Logam Perkasa Retailindo sebanyak 55 orang karyawan.

Sampel merupakan sebuah bagian dari populasi. Secara teori makin besar sampel, maka makin baik perwakilan sampel pada populasinya. Karena makin dekat jumlah unit sampel dengan jumlah unit populasinya, atau *margin of error*-nya kecil, Roflin dkk (2021:13-14). Dalam penelitian ini semua karyawan pada PT.Logam Perkasa Retailindo berjumlah 55 orang dijadikan sebagai sampel.

Teknik Sampling

Teknik *sampling* adalah teknik atau cara yang digunakan untuk pengambilan sampel dan menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimate value*).

jenis sampel yang digunakan dari *non* probability *sampling* pada penelitian ini adalah sampel jenuh. menurut Hardani dkk (2020:369) mengemukakan bahwa ciri dari sampel jenuh adalah semua anggota populasi sudah digunakan menjadi sampel.

Definisi Variabel dan Pengukuran Variabel Penelitian

Menurut Sudaryono (2019:175) mengemukakan bahwa variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang bisa berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk memperoleh sebuah informasi tentang hal tersebut lalu menarik kesimpulannya. Penelitian ini mengarah kepada dua variabel yaitu variabel bebas (X) *Total Quality Management* (TQM) dan variabel terikat adalah Kinerja Manajerial (Y).

Dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal yang dimana alternatif jawaban diberikan bobot 1 – 5. Menurut Siyoto dan Sodik (2015:117) Data ordinal adalah data yang memberikan petunjuk pada tingkatan atau penjenjangan pada suatu kondisi atau keadaan.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
   Uji Validitas dan Reliabilitas menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam penelitian untuk menguji suatu kuesioner apakah sudah valid dan reliabel.
2. Uji Statistik Deskriptif
   Menurut Fauzi dkk (2019:138) mengemukakan bahwa tujuan dari uji statistik deskriptif merupakan untuk menghasilkan informasi dengan jelas, tepat, dan benar dengan cara meringkas data tanpa mengurangi isi dari data tersebut.
3. Uji Asumsi Klasik
   Uji ini dilakukan untuk meneliti kelayakan atau ketidaklayakan suatu asumsi dalam penelitian, agar data yang dihasilkan dalam penelitian ini tidak bersifat bias.
   a. Uji Normalitas
      Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak.
   b. Uji Heteroskedastisitas
      Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

4. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana
   Analisis Regresi Linier (*Linear Regression Analysis*) adalah teknik statistika untuk membuat model dan menyelidiki pengaruh antara satu atau beberapa variabel bebas (*Independent Variable*) terhadap satu variabel respon (*Dependent Variable*) menurut Basuki (2016:45).
5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah suatu hipotesis dalam penelitian diterima atau ditolak dalam pengajuannya.

a. Uji T
   Menurut Ghozali (2018:98) mengemukakan bahwa Uji Statistik t digunakan untuk menguji hubungan variabel independen dengan variabel dependen.
b. Uji Koefisien Determinasi
   Koefisien determinasi (R^2) diartikan sebagai ukuran seberapa jauh pengaruh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen, menurut Ghozali (2018;97).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan data riset dan deskripsi statistik yang diperlukan. Sama seperti bagian sebelumnya, kalimat pertama setiap paragraf ditulis menjorok ke dalam satu tabulasi.

Dalam penyajian data yang dihasilkan dari proses olah data menggunakan program SPSS versi 25 melalui hasil dari penyebaran pernyataan-pernyataan kuesioner disajikan dalam bentuk statistik hasil olah data menggunakan program SPSS versi 25.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1.1
Hasil Uji Validitas Variabel X

No	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.746	0.2656	Valid
2	0.755	0.2656	Valid
3	0.634	0.2656	Valid
4	0.675	0.2656	Valid
5	0.618	0.2656	Valid
6	0.672	0.2656	Valid
7	0.663	0.2656	Valid
8	0.753	0.2656	Valid
9	0.711	0.2656	Valid
10	0.697	0.2656	Valid
11	0.668	0.2656	Valid
12	0.618	0.2656	Valid
13	0.755	0.2656	Valid
14	0.457	0.2656	Valid
15	0.399	0.2656	Valid
16	0.608	0.2656	Valid
17	0.574	0.2656	Valid
18	0.543	0.2656	Valid
19	0.662	0.2656	Valid
20	0.639	0.2656	Valid

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Tabel 1.2
Hasil Uji Validitas Variabel Y

No	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.546	0.2656	Valid
2	0.696	0.2656	Valid
3	0.791	0.2656	Valid
4	0.599	0.2656	Valid
5	0.711	0.2656	Valid
6	0.765	0.2656	Valid
7	0.819	0.2656	Valid
8	0.856	0.2656	Valid
9	0.759	0.2656	Valid
10	0.832	0.2656	Valid
11	0.689	0.2656	Valid
12	0.718	0.2656	Valid
13	0.403	0.2656	Valid
14	0.339	0.2656	Valid
15	0.359	0.2656	Valid
16	0.351	0.2656	Valid

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Uji Reliabilitas

Tabel 1.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Total Quality Management (TQM) (X)	0.940	Reliabel
Kinerja Manajerial (Y)	0.925	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Pada tabel 4. menunjukkan hasil dari uji reliabilitas yang menyatakan variabel *Total Quality Management* (TQM) (X) dan Kinerja Manajerial (Y) nilai *cronbach alpha* > 0,70. Maka bisa dinyatakan bahwa seluruh angket atau kuesioner dari setiap variabel reliabel atau handal dan dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

Uji Statistik Deskriptif

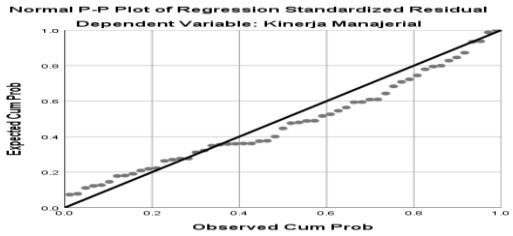
Tabel 1.4
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TQM	55	34.50	84.89	53.1576	12.25580
Kinerja Manajerial	55	28.89	69.60	43.5128	9.92995
Valid N (listwise)	55				

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Uji Asumsi Klasik

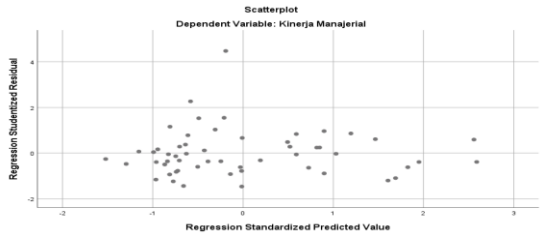
a. Uji Normalitas



Gambar 1.2
Hasil Uji Normalitas
Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Menunjukkan bahwa grafik scatter plot memberikan pola distribusi normal dengan titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah dari garis diagonal, maka dapat disimpulkan data dari variabel berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Hasil dari uji heteroskedastisitas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada titik-titik yang menggambarkan suatu pola tertentu dan menyebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu y. Maka dalam model regresi ini menunjukkan tidak adanya terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 1.5
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.743	3.766		2.587	.012
	TQM	.635	.069	.784	9.197	.000
a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial						

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Diketahui bahwa nilai constant (a) yakni sebesar 9,743. Sedangkan nilai (b) koefisien regresi 0,635. Maka persamaan regresinya adalah :

Y= a + bx
Y= 9,743 + 0,635

Uji Statistik T

Tabel 1.6
Hasil Uji Statistik T

Coefficients[a]					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.743	3.766		2.587	.012
	TQM	.635	.069	.784	9.197	.000
a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial						

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel coefficient diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 < dari 0,05 diartikan hipotesis diterima. nilai t diketahui nilai t_{hitung} sebesar 9,197 > t tabel 1,674. disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 1.7
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784[a]	.615	.608	6.22103
a. Predictors: (Constant), TQM				

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Dari hasil diatas menjelaskan bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,615. Yang mana berarti pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial sebesar 61,5%.

Pembahasan

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Logam Perkasa Retailindo

Hasil akhir pada penelitian ini membuktikan bahwa *Total Quality Management* (TQM) memiliki pengaruh terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Logam Perkasa Retailindo secara parsial. dibuktikan dengan hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni 9,197 > 1,674 dengan taraf nilai signifikansi sebesar 0,00 < 0,05, maka bisa diartikan bahwa asumsi hipotesis diterima.

Dalam hasil akhir uji koefisien determinasi membuktikan bahwa nilai R Square yakni 0,615. Maka dapat disimpulkan bahwa 61,5% Kinerja Manajerial dipengaruhi oleh *Total Quality Management* (TQM) dan sedangkan untuk sisanya (100% - 61,5% = 38,5%) 38,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (X) dan Kinerja Manajerial (Y) dinilai sudah baik pada PT.Logam Perkasa Retailindo. lalu untuk hasil penelitian variabel Total Quality Management (X) terhadap variabel Kinerja Manajerial (Y) dinilai berpengaruh. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil uji parsial (uji t) bahwa secara parsial variabel bebas Total Quality Management (X) berpengaruh terhadap variabel terikat Kinerja Manajerial (Y) berdasarkan nilai thitung > tabel yakni 9,197 > 1,674 dengan nilai signifikansi sebesar 0,00 < 0,05. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R square yakni sebesar 0,615. Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel Total Quality Management (X) berpengaruh terhadap variabel Kinerja Manajerial (Y) sebesar 61,5% dan sisanya 38,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Keterbatasan dalam proses penelitian berdasarkan pengalaman peneliti, ada beberapa hal yang di alami yaitu :

1. Unit analisis yang masih jarang diteliti yaitu industri ritel, membuat peneliti kesulitan mencari jurnal-jurnal terdahulu yang membahas unit analisis dengan bidang industri yang sama.
2. Penggunaan 10 unsur utama pada *Total Quality Management* (*TQM*) yang masih jarang dipakai sepenuhnya dalam penelitian-penelitian terdahulu, membuat peneliti sulit mendapatkan informasi mengenai *Total Quality Management* (*TQM*) pada setiap industri.

Dalam hal ini peneliti mengharapkan agar Kepala Toko (*Store Manager*) PT.Logam Perkasa Retailindo bisa menumbuhkan kompetisi antar karyawan dengan cara meningkatkan budaya mutu para karyawan dengan memberikan pengawasan *extra* dan peningkatan pelatihan kepada karyawan agar para karyawan bisa lebih disiplin dan fokus kepada target pekerjaan mereka.

Dan peneliti mengharapkan agar Kepala Toko (Store *Manager*) bisa memanfaatkan data-data seperti data absensi, data pencapaian target karyawan, data karyawan yang lembur untuk mengukur kinerja para karyawan dan manajer harus bisa memanfaatkan sesi evaluasi yang diadakan pada saat

menjelang tutup toko untuk bisa memberikan kebijakan yang lebih ketat terhadap jadwal kerja para karyawan agar para karyawan bisa lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan supaya perusahaan bisa meningkatkan laba atau penjualan.

Maka dari itu, peneliti mengharapkan agar PT.Logam Perkasa Retailindo bisa menerapkan *Total Quality Management* (TQM) dengan optimal.

REFERENCES

Buku

Ariani, D. W. 2020. *Manajemen Kualitas.* Banten : Universitas Terbuka.

Arifin, J. 2017. *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Elex Media Komputindo.

Basuki, Agus Tri. 2016. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews*. Jakarta: Rajawali Pers.

Fahmi, I. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 1.

Fauzan, R., Siagian, A. O., Sudirjo, F., Prasetiyo, B., Lestari, S. P., & Muthiah, H. 2023. *Manajemen Ritel*. Global Eksekutif Teknologi.

Fauzi, A. 2020. *Manajemen Kinerja*. Airlangga university press.

Fauzi, F., Dencik, Abdul Basyith., Asiati, Diah Isnaini. 2019 . *Metodologi Penelitian Untuk Manajemen Dan Akuntansi*. Salemba Empat.

Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.).* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, F. E., et al. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu.

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. 2017. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. In Edinburgh: Pearson Education Limited.

Heizer, Jay dan Render, Barry. 2015. *Manajemen Operasi: Keberlangsungan dan Rantai Pasokan". Edisi Sebelas. Diterjemahkan oleh: Hirson Kurnia, Ratna Saraswati, David Wijaya.* Salemba Empat. Jakarta.

Hartono, J, M. (Ed.). 2018. *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Penerbit Andi.

Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).* Makasar: Sah Media.

Martono, R. V. 2018. *Manajemen Operasi Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Empat

Muchson, M., & MM, S. 2017. *Statistik Deskriptif*. Spasi Media.

Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia

Paramita, R. W., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Lumajang: Widya Gama Press.

Parinduri, L., Hasdiana, S., Purba, P. B., Sudarso, A., Marzuki, I., Armus, R., ... & Refelino, J. 2020*. Manajemen Operasional: Teori dan Strategi*. Yayasan Kita Menulis.

Ramly, A. T. 2021. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Bintang Semesta Media.

Roflin, E., & Liberty, I. A. 2021. *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*. Penerbit NEM.

Rudianto. 2015. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Rusdiana, A. 2014. *Manajemen Operasi*. Bandung : CV. Pustaka Setia.

Santoso, S. 2019. *Menguasai SPSS versi 25*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Siswanto, B. 2021. *Pengantar manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.

Siyoto, S., & Sodik, A. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian* Jakarta : Bumi Aksara.

Sudaryono, 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Method*. PT. Raja Grafindo Persada.

Sundari, A., & Syaikhudin, A. Y. 2021. *Management Ritel Teori dan Strategi Bisnis Ritel (M. A. Syihabudi, Ed.; Vol. 1).* Academica Publication.

Suprihanto, J. 2018. *Manajemen*. UGM PRESS.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Utama, R. E., & Gani, N. A. 2019. *Manajemen Operasi*. Jakarta : UM Jakarta Press.

Jurnal

Adhiputra, M. W. 2018. "Analisis Penerapan Tqm Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Umum Di Denpasar". *JIA (Jurnal Ilmiah Akuntansi)*, *3*(1).

Arifin, N. 2020. "Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial di PT. Sukorejo Indah Textile (Sukorintex) Batang" (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).

Badzaly, F. N. 2021. "Pengaruh Penerapan *Total Quality Management*, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial". Jurnal Riset Akuntansi, 66-71.

Budayan, C., & Okudan, O. 2022. "*Roadmap for the implementation of Total Quality Management (TQM) in ISO 9001-certified construction companies: Evidence from Turkey*". Ain Shams Engineering Journal, 13(6), 101788.

Fahry, A., Susandy, G., & Kuncorosidi, K. 2019. "*Influence of Total Quality Management (TQM) Towards Consumers Satisfaction*". *JBFI (Journal of Banking and Financial Innovation)*, *1*(01).

Harefa, S. 2014. "Pengaruh Disiplin dan Pelatihan terhadap Kinerja Petugas pada Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran Kota Medan" Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 26-113. Retrieved from BALITBANG Pemkot Medanbase.

Hondro, D. L., Budiarso, N., & Mawikere, L. M. 2021. "Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada Pt. Bumi Selaras Asri (Golden Spring Dan Meeting Point) Manado". GOING CONCERN: JURNAL RISET AKUNTANSI, 16(1), 86-94.

Jusuf, R. S. 2013. "Analisis pengaruh TQM, Sistem pengukuran kinerja dan reward terhadap kinerja manajerial". *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *1*(3).

Koch, B. J., Febria, C. M., Cooke, R. M., Hosen, J. D., Baker, M. E., Colson, A. R., & Palmer, M. A. 2015. "*Suburban watershed nitrogen retention: Estimating the effectiveness of stormwater management structuresSuburban watershed nitrogen retention by stormwater management structures*". Elementa: Science of the Anthropocene, 3.

Kumar, N., Scheer, L., & Kotler, P. 2000. "*From market driven to market driving*". European management journal, 18(2), 129-142.

Kurnianingsih, R., & Indriantoro, N, 2003 "Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Keefektifan Penerapan Teknik *Total Quality Management* (Studi Empiris pada Perusahaan di Indonesia)", Jurnal Riset Akuntansi Indonesia Vol 4, No.1, Hal 28-43.

Laiya, R. A. R., Jan, A. B. H., & Pondaag, J. J. 2018. "Pengaruh *Total Quality Management* (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado". Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 6(4).

Lamato, B. R., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. 2017. "Analisis *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumaluntung KAB. Minahasa Utara". *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *5*(2).

Lubis, H. Z. 2016. "Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Di Kim)". *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, *8*(1).

Marpaung, S. R. N., Hizazi, A., & Wiralestari, W. 2022. "Pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan (reward) sebagai variabel intervening (studi empiris pada perusahaan BUMN di Kota Jambi)". *Jurnal Paradigma Ekonomika*, *17*(1), 137-148.

Meidiyana, A. V., Rustiyaningsih, S., & Immanuela, I. 2014. "Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan (*Reward*) Sebagai Variabel Moderating Pada Pt Inka (Persero) Madiun". *JRMA (Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi)*, *2*(1), 1-8.

Mulyadi, M. 2011. "Penelitian kuantitatif dan kualitatif serta pemikiran dasar menggabungkannya". Jurnal studi komunikasi dan media, 15(1), 128-137.

Mulyadi. 2000. "*Total Quality Management* : Prinsip Manajemen Kontemporer Untuk Mengurangi Lingkungan Bisnis Global". Yogyakarta : Aditya Media.

Nasution, F. Y. 2015. "Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Minimarket Indomaret Di Surabaya" Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya.

Nasution, H. F. 2016. "Instrumen penelitian dan urgensinya dalam penelitian kuantitatif". Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman, 4(1), 59-75.

Octaviani, D. P., Kinasih, B. S., & Evani, C. 2022. "*Compensatory Consumption On Islamic Products Among Muslim Women In Jakarta*". Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia, 7(1), 1049-1063.

Pasaribu, H. 2009. "Pengaruh Komitmen, Persepsi dan Penerapan Pilar Dasar *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial (Survei pada BUMN Manufaktur di Indonesia)". Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 11(2), 65-75.

Putra, P. A., & Hidayati, R. 2022. "Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Kelurahan (Studi pada Kelurahan di Kecamatan Banyumanik, Tembalang dan Candisari Kota Semarang)". Diponegoro Journal of Management, 11(1).

Ridwan, M., & Sandi, H. E. 2019. "Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Manag ement Dengan Sistem Penghargaan, Komitmen Organisasi Dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Perusahaan Otomotif Dan Komponen Di Kota Jambi)". Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 8(1), 13-28.

Singh, V., Kumar, A., & Singh, T. 2018. "*Impact of TQM on organizational performance: The case of Indian manufacturing and service industry*". *Operations Research Perspectives*, *5*, 199-217.

Tatontos, A., Palandeng, I. D., & Karuntu, M. M. 2019. "Analisis *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara". *Jurnal EMBA:* Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 7(4).

Tiho, R., Jan, A. B., & Karuntu, M. M. 2022. "Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT. Dayana Cipta Manado". Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 10(1), 1147-1156.

Tisca, A. I., Cornu, G., Diaconu, N., & Dumitrescu, C. D. 2015. "*Diagnosis, risk and efficiency in the implementation of TQM in small and medium enterprises*". Procedia Economics and Finance, *26*, 215-218.

Triyawan, A. 2018. "Analisis Pengaruh Toko Ritel Modern Terhadap Pendapatan Pedagang Tradisional dalam Perspektif Ekonomi Islam". *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, *3*(1), 1-11.

Utami, N. S. 2018. "Analisa kinerja sektor ritel Indonesia". Ecopreneur. *12*, *1*(1), 43-48.

Website

http://Apindo: Kualitas SDM Penentu Peningkatan Investasi (investor.id) (Diakses pada tanggal 29 Oktober 2022 pukul 19:36 WIB)

http://ekonomi.bisnis.com/read/20220518/12/1534320/bisnis-ritel-kembali-bergairah-pada-2022-ini-buktinya (Diakses pada tanggal 29 januari 2022 pukul 19:58 WIB)

http://Global Economic Data, Indicators, Charts & Forecasts | CEIC (ceicdata.com) (Diakses pada tanggal 29 Oktober 2022 pukul 20:20 WIB)

http://Harga BBM Telah Naik, Pengusaha Ritel Naikkan Harga Jual Berbagai Produk Bulan Depan - Tribunnews.com (Diakses pada tanggal 29 Oktober 2022 pukul 20:34 WIB)

http://indonesianconsume.blogspot.com/2013/02/perkembangan-baru-bisnis-ritel-modern.html (Diakses pada tanggal 29 Oktober 2022 pukul 23:11 WIB)

https://disperindag.jabarprov.go.id/ (Diakses pada tanggal 29 Oktober 2022 pukul 23:47 WIB)

https://www.bps.go.id/indicator/173/1875/1/sebaran-pasar-dan-pusat-perdagangan-menurut-klasifikasi.html (Diakses pada tanggal 30 Oktober 2022 pukul 00:21 WIB)