



## Implementasi *Total Quality Management* dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Produk

Risna Haryati, Dini Sudayanti  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bagasasi  
[risnaharyati6@gmail.com](mailto:risnaharyati6@gmail.com),  
[dinisudayanti589@gmail.com](mailto:dinisudayanti589@gmail.com)

### ABSTRAK

Implementasi *Total Quality Management* dan pengaruhnya terhadap kualitas produk, pada PT QRS merupakan tujuan dari penelitian yang menggunakan metode kuantitatif ini, dengan menggunakan data primer dan data sekunder yang diolah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Data primer didapatkan melalui pengamatan langsung, wawancara dan penyebaran angket, dan data sekunder dari berbagai sumber literatur, buku-buku ilmiah, *internet source*, jurnal dan berbagai artikel. Populasi penelitian ini adalah karyawan di bagian Final Inspecting, dengan sampel sebanyak 88 orang. Angket sebagai data primer kemudia dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji f, yang diolah dengan bantuan aplikasi SPSS24. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas produk PT QRS.

**Kata Kunci** : Total Quality Management, TQM, Produk, Kualitas Produk

### ABSTRACT

*The implementation of Total Quality Management and its effect on product quality, at PT QRS is the aim of research using this quantitative method, using primary data and secondary data which are processed using quantitative descriptive research methods. Primary data was obtained through direct observation, interviews and questionnaires, and secondary data from various literary sources, scientific books, internet sources, journals and various articles. The population of this study were employees in the Final Inspecting section, with a sample of 88 people. Questionnaires as primary data were then analyzed with validity tests, reliability tests, simple linear regression analysis, classical assumption tests, analysis of the coefficient of determination, and hypothesis testing using the t test and f test, which were processed with the help of the SPSS24 application. The results show that the implementation of Total Quality Management has a significant effect on the quality of PT QRS products.*

**Keywords** : Total Quality Management, TQM, Product, Product Quality

### PENDAHULUAN

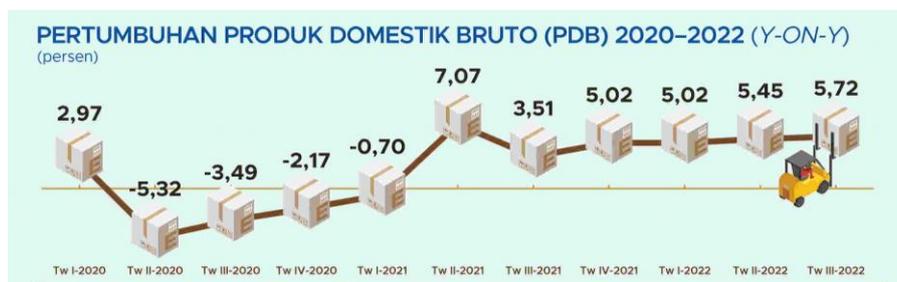
Perubahan radikal telah terjadi dalam dua dasawarsa terakhir ini terhadap perekonomian global. Secara keseluruhan, ekonomi dunia berubah dengan cepat akibat berbagai faktor, antara lain globalisasi, perdagangan global dan meningkatnya persaingan internasional yang membuat seluruh negara di dunia tidak ada yang terisolasi dari perekonomian dunia saat ini. Perubahan yang cepat mengakibatkan persaingan industri secara global, salah satunya adalah diberlakukannya ACFTA (*ASEAN-China Free Trade Agreement*) sejak tahun 2010. Selain mendatangkan keuntungan bagi perekonomian bangsa,

DOI:

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2951>

keadaan ini juga mengancam Industri-industri domestik yang berkompetisi dengan berbagai produk-produk impor yang datang dari luar.

Seperti yang tersaji pada Gambar 1, perekonomian negara Indonesia pada triwulan ketiga di tahun 2022 terhadap triwulan ketiga di tahun 2021 bertumbuh sebesar 5,72 persen. Transportasi dan pergudangan adalah lapangan usaha yang tumbuh cukup tinggi yakni sebesar 25,81 persen, sedangkan untuk komponen ekspor barang dan jasa tumbuh 21,64 persen dari sisi pengeluaran.



**Gambar 1** Pertumbuhan Produk Domestik Bruto 2020-2022

Sumber : <https://www.bps.go.id>

Beberapa sektor industri mengalami kondisi yang fluktuatif sejak pemberlakuan ACFT, dan Industri TPT (tekstil dan produk tekstil) adalah salah satunya yang terimbas pula oleh perlambatan ekonomi di dalam negeri. Berdasarkan data dari Kementerian Perindustrian, Industri TPT pada tiga tahun terakhir memiliki kinerja ekspor yang terus menanjak. Industri TPT Nasional memiliki daya saing yang cukup diperhitungkan di kancah global yang disebabkan struktur industri yang sudah terintegrasi dan produk yang bermutu tinggi di pasar global, sehingga mendukung dengan signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. Industri TPT menyumbang sebesar 6,33 persen pada triwulan I tahun 2022 terhadap pertumbuhan domestik bruto pada sektor industri pengolahan non migas. Industri TPT berkontribusi terhadap total ekspor nasional pada tahun 2021 sebesar 5,67 persen dan selama lima bulan pertama di tahun 2022 sebesar 5,33 persen.

Industri TPT selain merupakan sektor padat karya yang berorientasi ekspor, juga merupakan salah satu sumber pemasukan bagi negara karena mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi bangsa dan terbukti mampu menghadapi gangguan yang cukup berat saat pandemi *Covid-19*.

Belakangan ini industri TPT menghadapi masalah yang berkaitan dengan rantai pasok hulu dan hilir, karena meskipun telah mempunyai struktur industri yang komplit namun masih belum saling terkoneksi sehingga terjadilah kepincangan dalam produktivitas. Tantangan lainnya adalah adanya kesepakatan *Comprehensive Economic Partnership* dan kebijakan *Belt and Road Initiative* yang menuntut kesiapan dalam peningkatan produktivitas, efisiensi, efektivitas dan daya saing juga penerapan pajak karbon. Tantangan lain selain kenaikan biaya produksi, Asosiasi Pertekstilan Indonesia melaporkan ada sebanyak 6000 karyawan tekstil di Kabupaten Bandung yang harus *lay off* sejak Pandemi *Covid-19* yang menuntut upaya-upaya dari industri TPT untuk menghadapi tantangan dan berbagai upaya peningkatan daya saing, misalnya melakukan promosi-promosi dan pemasaran digital, pendampingan dan bantuan-bantuan advokasi kepada industry-industri lain anggota API yang terdampak akibat FTA, memberikan perlindungan pasar dalam negeri maupun luar negeri, dan usaha-usaha lain.

Para pelaku industri TPT dituntut untuk menciptakan produk dengan proses yang efisien dan efektif sehingga menghasilkan produk-produk yang kualitasnya sangat baik dan mampu memenuhi kebutuhan konsumennya juga menghasilkan kepuasan dan bebas dari kekurangan dan kesalahan (*freedom from deficiencies*) (Susanto et al., 2017). Kualitas produk menurut Vincent Gaspers (2005) memiliki dimensi kinerja *performance, features, reliability, conformance to specification, durability, serviceability* dan *esthetic*. (Hamidi & Prakoso, 2018) (Purba & Veranita, 2021)

DOI:

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2951>

*Total Quality Management (TQM)* memusatkan perhatian pada tenaga kerja atau setiap orang yang memiliki kepentingan untuk senantiasa mewujudkan kepuasan bagi konsumennya dengan memberikan produk-produk dengan kualitas yang memenuhi persyaratan perusahaan, yang membutuhkan komitmen dari setiap orang dalam organisasi. (ALNasser et al., 2013) (Yuliana et al., 2019). Fandy Tjiptono dalam (Rusdi, 2018) menegaskan bahwa *Continuous Improvement* adalah salah satu aspek dalam TQM. Pengembangan target kerja sesuai standar dan tolok ukur yang didukung dengan usaha-usaha pemberdayaan sumber daya manusia sangat dibutuhkan agar bisa mengukur kinerja (Sari et al., 2018) (Widjaya & Suryawan, 2014). Ada delapan prinsip yang ditetapkan dalam ISO 9001:2008, yaitu : fokus pelanggan, leadership, keterlibatan personel, pendekatan proses pendekatan fakta sebagai dasar pengambilan keputusan, pendekatan sistem, perbaikan berkelanjutan dan hubungan yang saling menguntungkan dengan *supplier*. (Yusuf et al., 2021). Suatu organisasi harus memiliki budaya yang sejalan dengan budaya mutu agar dapat mengimplementasikan *Total Quality Management (TQM)*. Tentunya untuk mendongkrak kinerja bisnis, hal ini juga perlu didukung keterlibatan dan dedikasi manajemen.

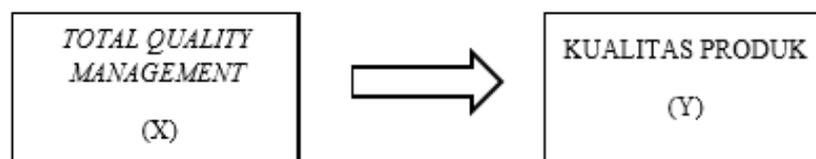
Dukungan Pemimpin dan Kepemimpinan dalam implementasi TQM sangat membantu Perusahaan menciptakan *value delivery* yang tepat bagi Perusahaan, sehingga harapan-harapan dari konsumen akan lebih terjamin, sehingga kepuasan konsumen akan produk dan jasa yang dihasilkan akan terwujud. (Asrunputri, 2019)

PT QRS yang menyadari pentingnya penciptaan produk yang berkualitas senantiasa mengupayakan produksi kain (*textile*) dengan kualitas terbaik (A Grade). Sepanjang tahun 2022, perusahaan ini sudah memproduksi rata-rata kain A Grade sebanyak 897.675,09 yard. Namun kegagalan dalam menghasilkan produk yang bermutu masih acapkali terjadi, misalnya kualitas produk yang tidak sesuai standar, cacat dan rusak. Sebenarnya, bila organisasi/Perusahaan mempunyai komitmen yang tinggi dalam menciptakan kepuasan *stakeholder*, terutama komitmen yang berkaitan dengan produksi, maka keadaan seperti produk yang kualitasnya dibawah standar, produk yang cacat ataupun *inefisiensi* dapat diatasi. Langkah-langkah yang diambil Perusahaan dalam mengatasi hal ini adalah dengan mengimplementasikan *Total Quality Management (TQM)* sehingga diharapkan bisa menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan kualitas produk dan pada akhirnya mampu menghasilkan produk-produk yang berkualitas baik dan mampu bersaing secara global.

Penelitian ini untuk mengetahui Implementasi *TQM* dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Produk sebuah Studi Kasus pada Perusahaan PT QRS.

### Kerangka Pemikiran

Daya saing ditingkatkan dengan penerapan standarisasi nasional, melalui *Total Quality Management* yang bertujuan untuk menghasilkan produk berkualitas yang mampu meningkatkan produk dengan *Grade* terbaik,



**Gambar 2 Kerangka Pemikiran**

Hipotesis:

H0:  $\rho=0$  Tidak ada pengaruh penerapan *TQM* terhadap kualitas produk pada PT QRS Textile

### METODE PENELITIAN

Penelitian dengan metode kuantitatif ini untuk mengetahui pengaruh Implementasi Total Quality Management (Variabel X) terhadap kualitas produk (Variabel Y), Unit penelitian adalah Karyawan PT QRS di Cimahi Jawa Barat, pada bulan Mei 2022. Seluruh Karyawan PT QRS Textile di *Production Direktorat* khususnya pada departemen *Final inspecting* periode 2022 yang telah menerapkan *Total*

DOI:

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2951>

*Quality Management* sebanyak 114 orang adalah populasi penelitian ini dengan sampel sebanyak 88 orang, yang dihitung dengan menggunakan Teknik Slovin.

**Tabel 1. Kondisi karyawan Unit produksi Bulan Oktober 2022**

Dpt. MTC	26 Orang
Dpt. Dyeing Finishing	161 Orang
Final Isnfecting	114 Orang
PPC	7 Orang
Dpt. Persiapan	160 Orang
Dpt. Weaving	180 Orang
Jumlah	647 Orang

Sumber : Departemen HR&GA PT. QRS

Data Kuantitatif dan Data Kualitatif diperoleh dari data primer (observasi, interview dan questionnaire) dan data sekunder (*literature & internet source*, jurnal dan berbagai artikel)

## HASIL PENELITIAN

Tabel 2 dan tabel 3 berikut ini adalah data profil responden:

**Tabel 2. Profil Responden-Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia**

Jenis Kelamin		Usia			
P	L	20-30 Tahun	30-40 Tahun	40-50 Tahun	> Tahun
32	56	43	30	13	2
36.45%	63.36%	48.9%	34.1%	14.8%	2.3%

Sumber : Data Primer, 2022

**Tabel 3. Profil Responden-Berdasarkan Pendidikan dan masa Kerja**

Pendidikan				Masa Kerja			
SMA	SMK	D3	S1	2-10 Tahun	10-20 Tahun	20-30 Tahun	>30 Tahun
41	43	2	2	56	17	12	3
48.9%	46.6%	2.3%	2.3%	63.6%	19.3%	13.6%	3.4%

Sumber : Data Primer, 2022

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Korelasi *Product Moment (Pearson Correlation)* digunakan untuk menguji validitas data = valid apabila tingkat signifikan  $< 0,05$ .

Berdasarkan hasil uji validitas diperoleh hasil bahwa butir variabel X dan Y adalah **valid**.

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Reliabilitas**

No	Variabel	Hasil Uji	$r^{kritis}$	Kriteria
1	Total Quality Manajemen	0.883	0.600	Reliabel
2	Kualitas Produk	0.935	0.600	Reliabel

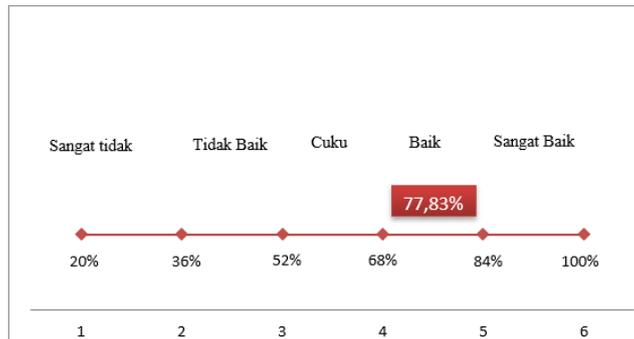
Tabel 4 menunjukkan: kuesioner yang digunakan untuk mengukur kedua variabel sudah memberikan hasil yang konsisten.

DOI:

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2951>

**Analisis Deskriptif Total Quality Management**

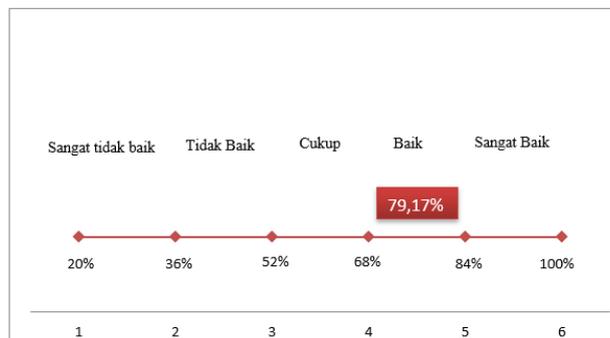
Nilai skor aktual yang digambarkan pada garis kontinum adalah :



**Gambar 3 Kategori Variabel Total Quality Manajemen**

Dengan demikian *Total Quality Management* pada PT. QRS ada pada kriteria Baik dengan presentase skor total sebesar 77,83% (terletak antara rentang 68% sampai 84%.)

**Analisis Deskriptif Kualitas Produk (Y)**



**Gambar 4 Kategori Variabel Kualitas Produk**

Kualitas produk pada PT. QRS tergolong Baik dengan prosentase skor total: 79,17% yang terletak antara rentang 68% sampai 84%, ini menunjukkan tanggapan responden pada Standar ISO 9001 dinilai baik.

**Analisis Korelasi**

**Tabel 5. Analisa Koefisien Korelasi antara Variabel TQM terhadap Kualitas Produk**

Correlations			
		Total Quality Management	Kualitas Produk
Total Quality Management	Pearson Correlation	1	.832**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	88	88
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	88	88

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Olah Data Penulis menggunakan SPSS 24

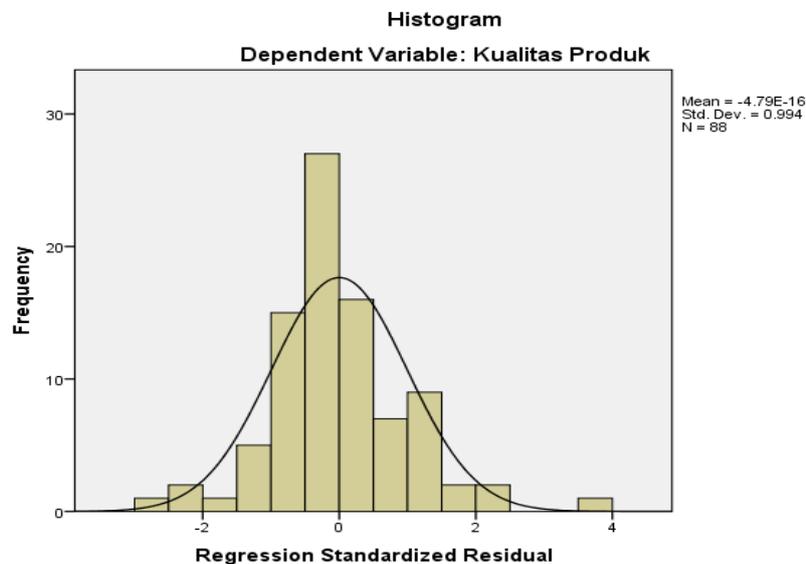
DOI:

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2951>

Hasil korelasi antara variabel *TQM* terhadap variabel Kualitas Produk memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya ada korelasi signifikan, dengan nilai korelasi 0,832 sehingga sesuai dengan pedoman tabel koefisien menurut Sugiyono yaitu 0,71 – 0,90 mempunyai tingkat hubungan *Yang Erat*.

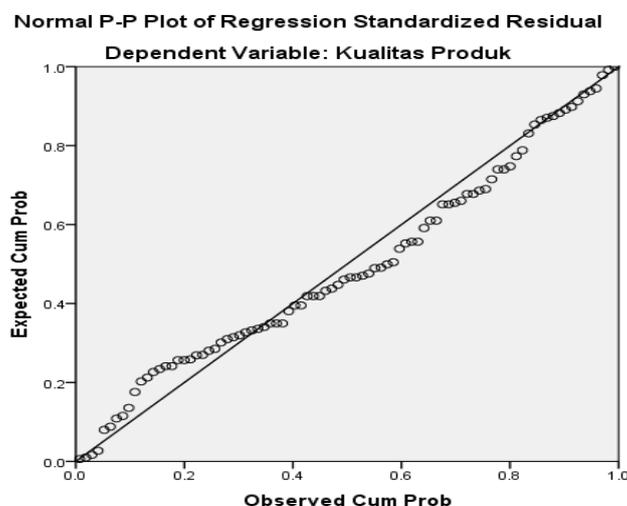
### Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Normalisasi Data



Sumber : Olah Data Penulis menggunakan SPSS 24

**Gambar 5 Histogram Normalitas Data**



Sumber : Olah Data Penulis menggunakan SPSS 24

**Gambar 6 P-Plot**

Berdasarkan hasil pengolahan di atas, diperoleh kesimpulan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

DOI:

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2951>

**Tabel 6. Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	4.83017719
Most Extreme Differences	Absolute	0.089
	Positive	0.088
	Negative	-0.089
Test Statistic		0.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.083 <sup>c</sup>

Sumber : Olah Data Penulis menggunakan SPSS 24

Tabel di atas menunjukkan nilai Signifikan pada 0,083, melebihi 0,05 yang artinya data residual telah terdistribusi secara normal.

### Hasil Uji Linieritas

**Tabel 7. Uji Linieritas**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Produk * Total Quality Management	Between Groups	(Combined)	5458.978	29	188.241	9.529	0.000
		Linearity	4574.953	1	4574.953	231.595	0.000
		Deviation from Linearity	884.025	28	31.572	1.598	0.068
	Within Groups		1145.738	58	19.754		
	Total		6604.716	87			

Sumber : Olah Data Penulis menggunakan SPSS 24

Diketahui jika nilai F-Hitung sebesar 1,598 dan F-Tabel (28,58) didapatkan nilai sebesar 2,85, sehingga dapat diketahui bahwa F-Hitung sebesar 1,598 lebih kecil dari F-Tabel 2,85 ( $1,598 < 2,85$ ), maka dapat disimpulkan variabel *TQM* (X) terhadap Kualitas Produk (Y) memiliki hubungan yang linier.

### Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Diketahui bahwa F-Hitung sebesar 1,598 lebih kecil dari F-Tabel 2,85 ( $1,598 < 2,85$ ), maka dapat disimpulkan variabel *TQM* (X) terhadap Kualitas Produk (Y) memiliki hubungan yang linier.

**Tabel 8. Regresi Linier**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.701	4.455		1.280	0.204
	Total Quality Management	0.883	0.063	0.832	13.923	0.000

a. Dependent Variable: Kualitas Produk

Sumber : Olah Data Penulis menggunakan SPSS 24

DOI:

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2951>

- a. a = angka Konstan yang di dapat di dalam analisa ini sebesar 5,701, artinya jika tidak ada *TQM* (X) maka nilai konsisten Kualitas Produk (Y) adalah sebesar 5,701
- b. b = angka koefisien regresi. Memiliki nilai sebesar 0,883, artinya setiap penambahan 1% tingkat *TQM* (X), maka Kualitas Produk (Y) akan meningkat sebesar 0,883

Karena koefisien Regresi bernilai (+) maka : *TQM* (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Produk (Y), sehingga menghasilkan nilai persamaan:

$$Y = a + b X$$

Y : *Total Quality Management* ( *Dependent* )

X : Kualitas Produk (*independent*)

a : nilai konstanta

b : nilai koefisien regresi

$$Y = 5,701 + 0,883X$$

### Analisis Koefisien Determinasi

**Tabel 9. Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 <sup>a</sup>	0.693	0.689	4.858

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management

b. Dependent Variable: Kualitas Produk

Sumber : Olah Data Penulis menggunakan SPSS 24

Dari pengujian yang telah dilakukan menggunakan SPSS dapat ditentukan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,693 sehingga bila diterapkan kepada rumus :  $KD = rs^2 X 100\% = 0,693 X 100\% = 69,3\%$ , artinya variabel X berpengaruh terhadap Y sebesar 69,3%, sedangkan sisanya  $100\% - 69,3\% = 30,7\%$  dipengaruhi oleh Variabel lain diluar model Regresi.

### Uji Hipotesis

#### Uji t (Uji Parsial)

**Tabel 10. Hasil Perhitungan Uji t Pengaruh Total Quality Management terhadap Kualitas Produk**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.701	4.455		1.280	0.204
	Total Quality Management	0.883	0.083	0.832	13.923	0.000

a. Dependent Variable: Kualitas Produk

Sumber : Olah Data Penulis menggunakan SPSS 24

Diketahui nilai koefisien regresi variabel (X) adalah sebesar 0,883 bernilai positif +, artinya *TQM* (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Produk (Y), artinya semakin meningkat *TQM* (X) maka akan meningkat pula Kualitas Produk (Y).

DOI:

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2951>

Berdasarkan hasil analisa regresi diperoleh t-Hitung sebesar  $13,923 > t\text{-Tabel } 1,988$  dan nilai Signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga bisa disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, yang artinya “TQM (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk (Y) “

#### Uji f ( Uji Simultan )

**Tabel 11. Hasil Perhitungan Uji F Pengaruh Total Quality Management terhadap Kualitas Produk ANOVA<sup>a</sup>**

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4574.953	1	4574.953	193.838	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2029.763	86	23.602		
	Total	6604.716	87			

a. Dependent Variable: Kualitas Produk

b. Predictors: (Constant), Total Quality Management

Sumber : Olah Data Penulis menggunakan SPSS 24

Diperoleh nilai f-Tabel untuk (1;86) sebesar 3,95, berdasarkan tabel dapat diketahui nilai f-Hitung sebesar  $193,838 > 3,95$ , maka pada tingkat kekeliruan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) diputuskan untuk menolak H0 dan menerima H1. Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa Pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap Kualitas Produk Pada PT QRS berpengaruh positif.

#### A. PEMBAHASAN

PT QRS yang berdiri sejak tahun 1987 adalah manufaktur hilir dengan kain *polyester* berkualitas tinggi sebagai hasil produksinya. Perusahaan tekstil ini menghasilkan tenun, pewarnaan, pencetakan dan finishing, dan merupakan produsen tekstil yang cukup diperhitungkan, karena menghasilkan produk yang memiliki kualitas terbaik baik produk maupun desainnya. Produk-produknya yang memiliki reputasi tinggi secara teratur diekspor ke Singapura, Malaysia, Jepang, Cina, Inggris, Hong Kong, UEA, dan beberapa negara lain.

Secara Umum penerapan *Total Quality Management* (TQM) di PT QRS dinilai sudah berjalan dengan optimal yang dapat dilihat dari jawaban responden yang mayoritas berada pada kategori tinggi. Skor tertinggi sebesar 370 terdapat pada indikator Fokus pada pelanggan dengan pernyataan bahwa “Perusahaan telah melakukan komunikasi dengan pelanggan”. Skor terendah terdapat pada indikator keterlibatan karyawan dengan pernyataan bahwa “Seluruh karyawan telah memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik” jawaban responden yang memiliki skor sebesar 323. Dilihat dari garis kontinum skor total jawaban responden variabel *Total Quality Management* pada PT QRS tergolong Baik dengan presentase skor total sebesar 77,83% yang terletak antara rentang 68% sampai 84%, sehingga dapat diketahui dari hasil penelitian permasalahan yang terjadi dari penerapan *Total Quality Management* pada PT QRS terletak pada masih rendahnya keterlibatan karyawan dalam penerapan *Total Quality Management* pada pernyataan masih banyak karyawan yang belum memahami secara baik tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Kualitas Produk PT QRS, yaitu yang berkaitan dengan kinerja, kehandalan, keistimewaan tambahan,, kesesuaian dengan spesifikasi, kemampuan melayani, daya tahan, dan estetika sudah berjalan dengan optimal, nampak dari jawaban responden yang umumnya berada pada kategori tinggi. Skor tertinggi terdapat pada indikator kinerja dengan pernyataan “Operator produksi melakukan proses produksi tanpa banyaknya kesalahan” dengan skor sebesar 373. Sedangkan skor terendah ada pada indikator kehandalan dengan pernyataan “Operator telah melakukan pengujian pada produk akhir” dengan skor sebesar 326 . Dan dilihat dari garis kontinum skor total jawaban responden variabel kualitas produk pada PT QRS tergolong Baik dengan presentase skor total sebesar 79,17% yang terletak antara rentang 68% sampai 84%. Sehingga dapat diketahui hasil dari penelitian kualitas produk yang ada pada PT

DOI:

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2951>

QRS masih rendahnya karyawan pada PT QRS yang melakukan pengujian pada produk akhir. sehingga masih ditemukannya produk cacat.

Bisa disimpulkan bahwa penerapan *TQM di PT QRS* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas produk. Besarnya hubungan antara penerapan *TQM* terhadap kualitas produk sebesar 0,832 menunjukkan penerapan *TQM* terhadap kualitas produk memiliki hubungan yang erat. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, diketahui pula *TQM* berpengaruh terhadap kualitas produk memiliki prosentase sebesar 69.3% sedangkan sisanya 30.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Dan dari uji *f* yang dilakukan dapat diketahui nilai *f* hitung sebesar 193,838 > *f* tabel 3,95 sehingga dapat disimpulkan *H1* diterima dan *H0* ditolak yang artinya “Penerapan *Total Quality Management* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk”

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Secara Umum penerapan standar *TQM* dari 8 indikator yang ada pada PT. QRS sudah berjalan dengan baik, dilihat dari garis kontinum yang berada dalam kategori baik sebesar 77.83%, dengan skor terbesar ada pada indikator fokus pada pelanggan sebesar 370 dan skor terendah ada pada indikator keterlibatan karyawan dengan skor 323.

Secara umum gambaran kualitas produk dari 7 indikator yang ada pada PT QRS sudah cukup baik. Dilihat dari garis kontinum yang berada dalam kategori baik sebesar 79.17% dengan skor terbesar ada pada indikator kinerja sebesar 373 dan skor terendah ada pada indikator kehandalan dengan skor 326.

Implementasi *TQM* pengaruhnya terhadap kualitas produk pada PT QRS memiliki nilai korelasi 0,832 yaitu tingkat hubungan yang erat dan diperoleh kesimpulan bahwa penerapan *TQM* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas produk dilihat dari hasil pengujian analisis koefisien determinasi *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kualitas produk sebesar 69,3% dan sisanya 30,7% yang tidak diteliti oleh penulis.

Pada pengamatan langsung ditemukan beberapa fakta sebagai masukan bagi Perusahaan, yaitu: *pertama*, Kesadaran karyawan akan pentingnya implementasi *Total Quality management (TQM)* yang masih belum optimal. *Kedua*, Sumberdaya Manusia (SDM) belum melaksanakan pengukuran kualitas produk pada proses produksi secara maksimal, masih kurang dalam melakukan peninjauan ulang terhadap desain produk saat proses produksi dan masih rendahnya kesadaran karyawan dalam pentingnya *Total Quality Management (TQM)* sehingga masih sering ditemukan produk-produk rusak dan cacat. *Ketiga*, perlu dibangun komunikasi dan koordinasi yang baik antara Pimpinan Bagian Produksi dengan para operator produksi.

## **REFERENSI**

- ALNasser, A., Yusoff, R. Z., & Islam, R. (2013). Relationship between hard total quality management practices and organizational performance in municipalities. *American Journal of Applied Sciences*, 10(10), 1214–1223. <https://doi.org/10.3844/ajassp.2013.1214.1223>
- Asrunputri, A. P. (2019). Evaluasi Efektivitas Implementasi Total Quality Management Pada Georgette Textiles. *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 9(1), 27–34. <https://doi.org/10.34010/jurisma.v9i1.1457>
- Gunardi, Rahayu, Agus, and Lili Adi Wibowo. "Analisa Strategi Pemasaran Online Terhadap Kinerja Keuangan Umkm Fashion di Kota Bandung:(Masa Covid-19 Januari s/d Maret 2020)." *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 3.1 (2020): 61-68.
- Hamidi, Z. D., & Prakoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Melalui Variabel Intervening Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kecap Manis Merek “GAN” Di Kota Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 4(2), 1–18. <https://ejournal.stiepgri.ac.id/index.php/ekonomak/article/view/69>

**DOI:**

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2951>

- Purba, M., & Veranita, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Di Scarves and Pashmina Alisha Fancy Shop). *Jurnal Co Management*, 4(1), 632–640. <https://doi.org/10.32670/comanagement.v4i1.582>
- Rusdi, R. (2018). Continues Improvement Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pedesaan. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 150–160. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i2.396>
- Sari, D. E. K., Surachman, S., & Ratnawati, K. (2018). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 11–25. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2313>
- Susanto, A., Daryanto, A., & Sartono, B. (2017). Pemilihan Strategi Peningkatan Daya Saing Industri Tekstil Dan Produk Tekstil Dengan Pendekatan Anp-Bocr. *Arena Tekstil*, 32(1). <https://doi.org/10.31266/at.v32i1.3134>
- Widjaya, O. E. Y. H., & Suryawan, I. N. (2014). Pengaruh Total Quality Management dan Quality Management Information Terhadap Kinerja Perusahaan. *Media Bisnis*, 6(2), 88–96.
- Yuliana, W., Mulyatini, N., & Herlina, E. (2019). Analisis Implementasi Total Quality Management Berbasis Kinerja Pada P. Madani Cikoneng Ciamis. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(September), 47–60.
- Yusuf, R., Hendrayati, H., Veranita, M., Agustina, G., & Pramanik, N. D. (2021). The Influence Of Price, Promotion and Marketing Event On Customers' Repurchasing Decision Of Flashy Products. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 7(1), 141–153. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v7i1.1324>

**DOI:**

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2951>

**DOI:**

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2951>