PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA ORGANISASI DENGAN INOVASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Marini¹, Hesti Setiorini², Rina Yuniarti^{3*}

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu

**email:rinayuniarti@umb.ac.id*

ABSTRAK

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan sektor penting dalam menggerakkan roda perekonomian Indonesia yang perlu mendapat perhatian demi kondisi ekonomi Indonesia lebih baik. Kota Bengkulu merupakan provinsi yang terdiri dari 9 kecamatan selalu mengalami peningkatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja organisasi dimediasi inovasi. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner untuk menguji hipotesis yang ada dan dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Sampel dalam penelitian berjumlah 203 pelaku UMKM Kota Bengkulu. Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dengan menggunakan *software WarpPLS* versi 6.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1). *Total Quality Management* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi. (2). Inovasi tidak memediasi pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja organisasi.

Kata kunci: TQM, Inovasi, Kinerja Organisasi

ABSTRACT

SMEs are an important sector in driving the wheels of the Indonesian economy that need attention for a better Indonesian economic condition. Bengkulu City is a province consisting of 9 sub districts which is always increasing. The purpose of this study was to determine the effect of Total Quality Management (TQM) on organizational performance mediated by innovation. This study used primary data in the form of a questionnaire to test the existing hypotheses and analyzed using the Structural Equation Model (SEM). The sample in this study amounted to 203 SMEs in Bengkulu city. Data were analyzed using descriptive statistical analysis using WarpPLS version 6.0 software. The result showed that: (1). Total Quality Management has a significant positive effect on organizational performance. (2). Innovation does not mediate the effect of Total Quality Management on organizational performance.

Keywords: Total Quality Management, Innovation, Organizational Performance

PENDAHULUAN

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan sektor penting dalam menggerakkan roda perekonomian Indonesia yang perlu mendapat perhatian demi kondisi ekonomi Indonesia lebih baik. Kota Bengkulu merupakan provinsi yang terdiri dari 9 kecamatan, dimana perkembangan jumlah UMKM selalu mengalami peningkatan, akan tetapi kenyataannya masih banyak masalah yang dihadapi para pelaku UMKM dalam kegiatan operasional, keuangan, dan pengembangan kinerja, seperti kurangnya permodalan baik jumlah maupun sumbernya, rendahnya kualitas teknologi, kemampuan dan keterampilan, manajerial yang kurang dalam mengoperasikan usaha, produktivitas yang rendah, adanya beban regulasi di era globalisasi, serta lingkungan yang didorong oleh teknologi (Suci,2017). Bengkulu merupakan provinsi yang sektor perkoperasian dan UMKMnya memiliki peran penting dalam memajukan perekonomian daerah. Pembangunan ekonomi di Kota Bengkulu 60 persen ditopang dari sektor UMKM, dan 40 persen dari sektor lainnya (Anzori, 2019).

Karakteristik keberadaan UMKM dianggap penting, karena potensinya dalam meningkatkan pertumbuhan lapangan pekerjaan, menghasilkan pendapatan, serta mengurangi kemiskinan (Tambunan, 2011). UMKM memiliki peran penting dan strategis dalam menciptakan pertumbuhan ekonomi. Akan tetapi kenyataannya masih banyak permasalahan yang dihadapi para pelaku UMKM dalam kegiatan operasional dan pengembangan kinerja, seperti kurangnya modal baik jumlah maupun sumbernya, rendahnya kualitas teknologi, kemampuan dan keterampilan manajerial yang kurang dalam mengoperasikan usaha, produktivitas yang rendah, adanya beban regulasi di era globalisasi, serta lingkungan yang didorong teknologi (OECD, 2000). Selain itu kualitas produk negara berkembang kurang bagus dibandingkan produk impor (Nguyen dkk.,2008). Hal ini menjadi permasalahan bagi produsen dalam negeri untuk bersaing dengan produk asing, sehingga menjadi tantangan bagi para pelaku UMKM dalam menentukan strategi yang tepat guna agar produk yang dihasilkan memiliki daya saing serta keunggulan kompetitif untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Kinerja organisasi dapat ditingkatkan dengan mengimplementasikan praktik *total quality management*, yaitu sistem manajemen yang berfokus pada pelanggan dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan secara berkelanjutan (Mehmood dkk.,2014; Qaswari dkk.,2017). Antunes dkk. (2018) kebanyakan peneliti beranggapan TQM sebagai pendekatan untuk meningkatkan efisiensi, fleksibilitas, dan daya saing bisnis dalam memenuhi kebutuhan pelanggan agar dapat memberikan manfaat operasional dan finansial bagi organisasi dan meningkatkan keunggulan kompetitif. TQM berdampak perbaikan produk/jasa, menciptakan kepuasan pelanggan dan karyawan, serta meningkatkan kinerja

keuangan, daya saing, dan produktivitas melalui pengurangan biaya (Parvadavardini dkk.,2016; Li dkk.,2016).

Qaswari dkk. (2017); Singh dkk.(2018), dan Shafiq dkk.(2019), menunjukkan bahwa implementasi TQM dapat meningkatkan kinerja organisasi. Semakin efektif pelaksanaan TQM maka kinerja organisasi dapat dicapai dengan maksimal. Sebaliknya Kober dkk. (2012), menyatakan bahwa belum ada bukti bahwa TQM memiliki hubungan dengan kinerja keuangan, disebabkan kurangnya komitmen para pelaku usaha untuk melaksanakan implementasi TQM dalam menghadapi tekanan eksternal. Adanya penerapan TQM maka organisasi akan lebih fokus pada kualitas sebagai pedoman dan tolak ukur dari peningkatan kinerja, namun lingkungan yang semakin kompetitif membuat organisasi perlu untuk memperhatikan aspek kinerja yang lain, yaitu inovasi agar kinerja organisasi meningkat (Prajogo dan Sohal, 2004).

Inovasi memainkan peran penting dalam menyediakan produk/jasa yang unik, nilai lebih bagi organisasi, dan hambatan bagi pesaing (Antunes dkk.,2017). Barney (1991), organisasi harus inovatif untuk bertahan hidup dan berkembang dalam lingkungan yang kompetitif dan cepat berubah, oleh karena inovasi menjadi penting yang harus dimiliki organisasi. Antunes dkk. (2017) mengungkapkan bahwa inovasi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi melalui posisi organisasi baik di pasar agar terciptanya keunggulan kompetitif (Al-Ansari dkk.,2013; Khan dan Naeem, 2016). Organisasi yang menerapkan TQM dianggap lebih inovatif daripada organisasi yang tidak menerapkan praktik tersebut (Prajogo dan Suhal, 2006). Implementasi TQM mendorong organisasi untuk berinovasi dan meningkatkan hubungan baik dengan pemasok maupun pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas masih terdapat hasil penelitian yang belum konsisten dan fenomena yang ada memotivasi peneliti menguji kembali yaitu TQM terhadap kinerja organisasi untuk itu peneliti mencoba meneliti kembali dengan menambahkan variabel inovasi yang akan memediasi pengaruh TQM terhadap kinerja organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap kinerja organisasi dimediasi oleh inovasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah TQM diukur menggunakan skala likert mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai poin 5 (sangat setuju) dengan 21 butir pertanyaan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja organisasi diukur dengan skala likert poin 1 sampai poin 5 dari 5 butir pertanyaan. Variabel mediasi yang digunakan adalah inovasi diukur dengan skala likert poin 1

sampai poin 5 dari 10 butir pertanyaan (Qaswari dkk.,2017; Honarpur dkk.,2017). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada pelaku UMKM kota Bengkulu. Sampel dalam penelitian berjumlah 203. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan software WarpPLS versi 6.0

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Jawaban Responden

Tabel 1
Katagori Rata-Rata Jawaban Responden

Variabel	Mean	Katagori
TQM	4,042	S/T
Inovasi	4,057	S/T
Kinerja Organisasi	4,002	S/T

Sumber data: Olahan (2021)

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel

Uji validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* diukur menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE) yang harus lebih besar dari 0,50 atau memiliki p-value lebih kecil dari taraf signifikansi <0,05 (Sholihan dan Ratmono, 2014). *Discriminant validity* diukur dengan membandingkan nilai *Square Root Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE dan *discriminant validity* dalam penelitian ini dapat disajikan pada Tabel 2 dan Tabel 3 berikut ini:

Tabel 2
Hasil Pengukuran Convergent Validitu

Variabel	Nilai AVE
TQM	0,505
Inovasi	0,572
Kinerja Organisasi	0,741

Sumber: data diolah (2021)

Tabel 3
Hasil Pengukuran Discriminant Validity

Variabel	TQM	Inovasi	Kinerja Organisasi
TQM	(0,722)	0,050	0,067
Inovasi	0,050	(0,815)	0,606
Kinerja Organisasi	0,067	0,606	(0,861)

Sumber: data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 2 dan Tabel 3 diketahui bahwa uji *convergent validity* dan *discriminant validity* telah memiliki nilai yang memenuhi. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa seluruh variabel adalah valid dan dapat memberikan keyakinan.

Langkah berikutnya dilakukan pengujian reliabilitas dengan menggunakan koefisien *composite reliability* dan *cronbach's alpha* bernilai diatas 0,70 (Sholihin dan Ratmono, 2014). Hasil pengukuran *composite reliability* dan *cronbach's alpha* disajikan pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Hasil Pengukuran *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
TQM	0,929	0,917
Inovasi	0,866	0,801
Kinerja Organisasi	0,934	0,909

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel.

Uji Inner Model

Pengujian *inner model* dilakukan untuk menguji pengaruh antar variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan nilai *adjusted R²*. Hasil uji *inner model* disajikan pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5
Hasil Pengujian Inner Model

Variabel	<i>Adjusted R²</i>	Nilai Q-square (Q ²)
Kinerja Organisasi	0,377	0,405
Inovasi	0,063	0,143

Sumber: data diolah (2021)

Dari Tabel 5, nilai *Adjusted R²* kinerja organisasi sebesar 0,377 (37,7%), dan sisanya 62,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Variabel inovasi memiliki nilai *Adjusted R²* sebesar 0,063 (6,3%) dan sisanya 34,1 dipengaruhi variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Nilai Q² disimpulkan memiliki validitas prediktif baik.

Uji Model Fit

Penelitian ini menggunakan empat ukuran model fit, diantaranya *average path coefficient* (APC), *average R-square* (ARS), *average adjusted R-square* (AARS), dan *average block variance inflation factor* (AVIF). Hasil uji model fit disajikan pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6
Hasil Uji Model Fit

<i>Average Path Coefficient</i> (APC)	0,290: p ≤ 0,001
<i>Average R-Square</i> (ARS)	0,268: p ≤ 0,001
<i>Average Adjusted R-Square</i> (AARS)	0,260: p ≤ 0,001
Dan <i>Average Block Variance Inflation Factor</i> (AVIF)	1,111

Sumber: data olahan (2021)

Berdasarkan Tabel 6, menunjukkan bahwa model dalam penelitian ini dinyatakan *fit*, APC, ARS, dan AARS nilai $p\text{-value} \leq 0,1$. Nilai AVIF $\leq 3,3$ disimpulkan bahwa tidak ada masalah *multicollinearity* antara indikator dan variabel yang digunakan.

Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 7 berikut ini:

Tabel 7					
Pengujian Hipotesis					
Pengaruh Langsung					
Hipotesis	Variabel Independen	Variabel Dependen	β value	$p\text{-value}$	Kesimpulan
H1	TQM	Kinerja Bisnis	0,22	<0.01	Diterima
Pengaruh Tidak Langsung					
Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Perubahan β value dan $p\text{-value}$		Kesimpulan
TQM – Kinerja Organisasi	TQM – Inovasi	Inovasi – Kinerja Organisasi			
β	ρ	β	ρ	β	ρ
-0,08	0,11	-0,17	< 0,01	0,58	<0.001
			TQM – Kinerja Organisasi Menurun dan tidak signifikan		H2: indikasi <i>full mediation</i>
Nilai $p\text{-value}$ Indirect effect for path with 2segment			0,139		Tidak terdapat efek mediasi

Sumber: data olahan (2021)

Tabel 7 menunjukkan bahwa TQM memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi. Hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima. Hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini ditolak, sehingga inovasi tidak memediasi pengaruh TQM terhadap kinerja organisasi.

Pembahasan

Uji hipotesis 1 memperlihatkan hasil hipotesa dapat diterima. Implementasi TQM dapat meningkatkan kinerja organisasi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Qaswari dkk. (2017) yang menyatakan bahwa jika TQM dilakukan dengan efektif maka organisasi memperoleh tingkat kinerja yang maksimal (Shafiq dkk.,2017).

Berdasarkan pengujian statistik uji hipotesis 2 terlihat bahwa inovasi tidak memediasi pengaruh TQM terhadap kinerja organisasi pada UMKM Kota Bengkulu, disimpulkan inovasi bukan variabel mediasi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khan dan Naeem (2016) bahwa inovasi dapat memediasi pengaruh TQM terhadap kinerja organisasi.

KESIMPULAN

Implementasi TQM berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi. Implementasi TQM bagi para pelaku UMKM jika dilakukan dengan tepat maka akan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Inovasi tidak memediasi pengaruh implementasi TQM terhadap kinerja organisasi. Keterbatasan penelitian ini adalah adanya indikator yang tidak valid dalam variabel TQM, inovasi dan kinerja organisasi. Saran untuk penelitian yang akan datang yaitu: (1) mengkaji ulang indikator-indikator pernyataan yang tidak valid. (2) memperluas subjek penelitian, tidak hanya terbatas pada UMKM yang ada di Kota Bengkulu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kementrian riset, teknologi dan pendidikan tinggi atas bantuan dana yang diberikan dalam penelitian dosen pemula
2. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Muhammadiyah Bengkulu atas segala dukungannya
3. Dinas Koperasi dan PKM yang telah memberikan data UMKM yang ada di Kota Bengkulu
4. Semua pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini selesai

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ansari, Y., Pervan, S., & Xu, J. (2013). Innovation and business performance of SMEs: The case of Dubai. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues*, 6(3), 162-180. <https://doi.org/10.1108/EBS-04-2013-0012>
- Antunes, M.G., Quiros, J.T., & Fernandes, R. (2017). The Relationship between Innovation and Total Quality Management and The Innovation Effects on Organizational Performance. *International Journal of Quality and Reliability Management*. <https://doi.org/doi.org/10.1108/IJQRM-02-2016-0025>
- Anzori. (2019). *Kontribusi UMKM pada Pertumbuhan Ekonomi Capai 60%*. <https://www.tuntasonline.com/2019/11/15/kontribusi-umkm-pada-pertumbuhan-ekonomi-capai-60/>. Diakses 23 Januari 2021.
- Khan, B.A., & Naeem, H. (2016). Measuring The Impact of Soft and Hard Quality Practices on Service Innovation and Organizational Performance. *Total Quality Management and Business Excellence*, 29 (11-12), 1402-1426. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1263543>
- Kober, R., Subraamanniam, T., & Watson, J. (2012). The Impact of Total Quality Management Adoption on Small and Medium Enterprises' Financial Performance. *Accounting and Finance*, 52(2), 421-438. <https://doi.org/10.1111/j.1467-629X.2011.00402>.

- Li, D., Zhao, Y., Zhang, L., Chen, X., & Cao, C. (2018). Impact of Quality Management on Green Innovation. *Journal of Cleaner Production*, 170, 462-470. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.09.15>
- Mehmood, S., Qadeer, F., & Ahmad, A. (2014). Relationship between TQM Dimensions and Organizational Performance. *Pakistan Journal of Commerce and Social Science*, 8(3), 662-679
- Nguyen, T. D., Nguyen, T.T.M., & Barret, N.J. (2008). Consumer Ethnocentrism Cultural Sensitivity, and Integration to Purchase Local Products- Evidence from Vietnam. *Journal of Consumer Behaviour*, 7(1), 88-100. doi.10.1002/cb.238.
- OECD. (2000). Small and Medium-sized Enterprises: Local Strength, Global Research
- Parvadavardini, S., Vivek, N., & Devadasan, S.R. (2016). Impact of Quality Management Practices on Quality Performance and Financial Performance: Evidence from Indian Manufacturing Companies. *Total Quality Management and Business Excellence*, 27(5-6), 507-530. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1015411>
- Prajogo, D. I., & Sohal, A.S. (2004). The Multidimensionality of TQM Practices in Determining Quality and Innovation Performance – An Empirical Examination. *Technovation*, 24(6), 443-453. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(02\)00122-0](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(02)00122-0)
- Prajogo, D. I., & Sohal, A.S. (2006). The Integration of TQM and Technology R&D Management in Determining Quality and Innovation Performance. *Omega*, 34(3), 296-312. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2004.11.004>
- Qasrawi, B.T., Almahamid, S.M., & Qasrawi, S.T. (2017). The Impact of TQM Practices and KM Process on Organizational Performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(7), 1034-1055. <https://doi.org/10.1108/13673270610679435>
- Shafiq, M., Lasrado, F., & Hafeez, K. (2017). The Effect of TQM on Organizational Performance: Empirical Evidence fro Textile Sector of A Developing Country Using SEM. *Total Quality Management and Business Excellence*, 30(1-2), 31-52. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1283211Silva dkk.,2014>
- Singh, V., Kumar, A., & Singh, T. (2018). Impact of TQM on Organizational Performance: The Case of Indian Manufacturing and Service Industry. *Operations Research Perspective*, 5, 199-217. <https://doi.org/10/1016/j.prp.2018.07.004>
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2014). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinear dalam Penelitian Sosial & Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Suci, Y.R. (2017). Perkembangan UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi*, 6(1), 51-58
- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M.N. (2010). The Relationship between Total Quality Management and Quality Performance in The Service Industry: A Theoretical Model. *MultiCraft International Journal of Business, Management and Social Sciences*, 1(1), 113-128