

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. *Total Quality Management*

2.1.1.1. Pengertian *Total Quality Management*

Kualitas tidak hanya dijadikan sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa, akan tetapi ada konsep yang jauh lebih luas yang tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya, konsep ini disebut dengan *Total Quality Management* (TQM). Gaspersz (2005) memberikan pengertian *Total Quality Management* (TQM) sebagai berikut :

Manajemen mutu terpadu merupakan pendekatan manajemen sistematik yang berorientasi pada organisasi, pelanggan dan pasar melalui kombinasi menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktifitas manajemen adalah merupakan antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah, guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktifitas dan kinerja lain dari organisasi.

Selanjutnya Amin Widjaja Tunggal (2001), mengatakan bahwa :

Total Quality Management merupakan suatu pengelolaan organisasi secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi produk dan jasa yang penting bagi pelanggan dan bahwa kualitas mencakup keseluruhan organisasi pada setiap organisasi yang pada akhirnya kualitas akan didefinisikan pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Anastasia (2003:4), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia dan lingkungannya.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa *Total Quality Management* sebagai cara untuk menjalankan strategi bisnis yang mengutamakan faktor kualitas dalam setiap proses dalam menjalankan perusahaan. Tiap perusahaan baik secara sadar maupun tidak, pasti telah memasukkan faktor kualitas dalam membuat produknya. Perusahaan yang menggunakan *Total Quality Management* selalu berusaha untuk meningkatkan kualitasnya yang pada akhirnya akan memuaskan pelanggannya.

2.1.1.2. Unsur-Unsur *Total Quality Management*

Menurut Goetsch dan Davis, 1994, pp. 14-18 (dalam Tjiptono dan Anastasia, 2003:15) *Total Quality Management* memiliki sepuluh unsur utama yaitu :

1. Fokus pada Pelanggan
2. Obsesi terhadap Kualitas
3. Pendekatan Ilmiah
4. Komitmen jangka panjang
5. Kerja Sama Tim (*Teamwork*)
6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan
7. Pendidikan dan Pelatihan
8. Kebebasan yang Terkendali
9. Kesatuan Tujuan
10. Adanya keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Dari komponen- komponen tersebut, berikut penjelasannya :

1. Fokus pada Pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal

berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

2. Obsesi terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang diterapkan tersebut organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif “Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik?” bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip ‘*good enough is never good enough*’.

3. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan 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 patok 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 dengan sukses.

5. Kerja Sama Tim (*Teamwork*)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional, seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saing terdongkrak. Akan tetapi, persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing eksternal.

6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Setiap produk dan / atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem / lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.

7. Pendidikan dan Pelatihan

Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan. Mereka beranggapan bahwa perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Jadi, perusahaan-perusahaan seperti itu hanya akan memberikan pelatihan sekadarnya kepada karyawannya. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa

belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8. Kebebasan yang Terkendali

Dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. Pengendalian itu sendiri dilakukan terhadap metode-metode pelaksanaan setiap proses tertentu. Dalam hal ini karyawan yang melakukan standardisasi proses dan mereka pula yang berusaha mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur.

9. Kesatuan Tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/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. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama. Pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

Pemberdayaan bukan sekedar berarti melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh-sungguh berarti. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyusun pekerjaan yang memungkinkan para karyawan untuk mengambil keputusan mengenai perbaikan proses pekerjaannya dalam parameter yang ditetapkan dengan jelas.

2.1.1.3. Prinsip-Prinsip *Total Quality Management*

Prinsip-prinsip *Total Quality Management* sangat berperan penting dalam perusahaan. Apabila penerapan prinsip-prinsip *total quality management* berhasil akan berdampak baik pada perusahaan. Bila *Total Quality Management* (TQM) diimplementasikan tidak tepat akan menjadi sumber pemborosan pada perusahaan. Menurut Hensler dan Brunellin yang dikutip oleh Tjiptono (2003: 14-

15) ada empat prinsip utama dalam *Total Quality Management*. Keempat Prinsip tersebut adalah:

1. Kepuasan Pelanggan
2. Respek Terhadap Setiap Orang
3. Manajemen Berdasarkan Fakta
4. Perbaikan yang Berkesinambungan

Adapun penjelasan dari prinsip-prinsip *Total Quality Management* adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam *Total Quality Management*, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk dalam harga, keamanan, dan ketepatan waktu.

2. Respek terhadap Setiap Orang.

Dalam perusahaan yang kualitasnya kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas yang unik. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal

ini. Pertama, prioritasasi (*prioritazion*) yakni suatu konsep yang menyatakan bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Kedua, variasi (*variation*) atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

4. Perbaikan yang berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

2.1.1.4. Manfaat dan Keunggulan *Total Quality Management*

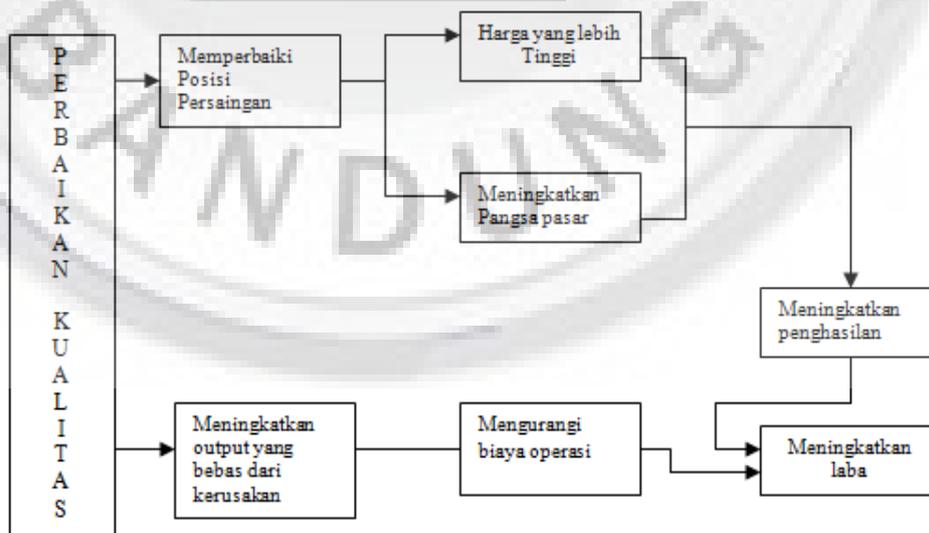
Total Quality Management memberikan jaminan untuk pelanggan, bahwa perusahaan mempunyai tanggungjawab terhadap kualitas serta mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan mereka. Perusahaan yang memahami konsep *Total Quality Management* dapat menerapkan suatu sistem yang fleksibel yang sesuai bagi perusahaan dan menyadari manfaat serta keefektifan yang dihasilkan oleh *Total Quality Management*. Ada banyak manfaat

Total Quality Management yang efektif, tetapi hal tersebut hanya dapat direalisasikan oleh perusahaan yang benar-benar mengenal *Total Quality Management* itu sendiri.

M. Nasution (2005:42) menyebutkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan *Total Quality Management* yang berhasil sangat besar diantaranya:

1. Perbaikan kepuasan pelanggan
2. Penghapusan kesalahan-kesalahan dan pemborosan
3. Peningkatan dorongan semangat kerja dan tanggung jawab pegawai
4. Peningkatan profitabilitas dan daya saing.

Menurut M. Nasution (2005:43) manfaat atau pengaruh *Total Quality Management* dikelompokkan menjadi dua yaitu dapat memperbaiki posisi persaingan (manfaat rute pasar) dan meningkatkan keluaran bebas dari kerusakan (manfaat rute biaya). Manfaat dan pengaruhnya tampak pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1

Tujuan Perbaikan Kualitas

Sumber :M. Nasution (2005)

Total Quality Management memberikan jaminan bagi pelanggan, bahwa perusahaan mempunyai tanggung jawab tentang kualitas dan mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebuah perusahaan yang memahami mengapa mereka memperkenalkan *Total Quality Management* dapat menerapkan suatu sistem yang fleksibel yang cocok bagi mereka sendiri dan menyadari manfaat serta keefektifan yang dihasilkan *Total Quality Management*.

Gasperz (2001:266) menyebutkan keunggulan-keunggulan perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management* adalah:

1. *Total Quality Management* mengembangkan konsep kualitas dengan pendekatan totalitas. Inisiatif untuk peningkatan kualitas harus dimulai dengan adanya pemahaman terhadap persepsi dan kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas tidak dapat dipandang dalam arti yang sempit dan hanya dari segi produk yang dihasilkan perusahaan, tetapi juga harus dipandang sebagai keseluruhan aspek dari perusahaan.
2. Adanya perubahan dan perbaikan secara terus-menerus. Dengan menerapkan *Total Quality Management*, perusahaan dituntut untuk terus belajar dan berubah memperbaiki atau meningkatkan kemampuannya.
3. Adanya upaya pencegahan kerusakan produk. Adanya upaya pencegahan ini artinya sejak dari perancangan produk, proses produksi hingga menjadi produk akhir, yang kemudian akan

menghasilkan produk yang baik tanpa produk yang cacat (*zero defect*) sehingga perusahaan mampu mengurangi biaya (*cost reduction*), menghindari pemborosan dan menghasilkan produk secara efektif dan efisien dan pada akhirnya dapat meningkatkan profit bagi perusahaan.

2.1.2. Kualitas

2.1.2.1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan hal yang paling penting dalam suatu perusahaan, baik yang berhubungan dengan jasa, manusia ataupun kualitas lingkungan perusahaan itu sendiri.

Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2004 : 51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan dari sudut pandang konsumen kualitas adalah nilai atau kecocokan untuk digunakan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovelock dalam Tjiptono 2004: 59). Kualitas pelayanan keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.

2.1.2.2. Dimensi Kualitas

Menurut Edwin S. Schechter (1992) (dalam Hansen/Mowen, 2009: 269-270) yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja (*Performance*)
2. Estetika (*aesthetics*)
3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*serviceability*)
4. Fitur (*features*)
5. Keandalan (*reliability*)
6. Tahan lama (*durability*)
7. Kualitas Kesesuaian (*quality of conformance*)
8. Kecocokan Penggunaan (*fitness for use*)

Adapun penjelasan dari dimensi kualitas adalah sebagai berikut :

1. Kinerja (*performance*), mengacu pada konsistensi dan seberapa baik fungsi-fungsi sebuah produk. Dalam jasa, prinsip tidak dapat terpisahkan (*inseparability principle*) berarti jasa dilakukan secara langsung dihadapan pelanggan. Jadi, dimensi kinerja untuk jasa dapat didefinisikan lebih jauh sebagai atribut daya tanggap, kepastian dan empati.
2. Estetika (*aesthetics*), berhubungan dengan penampilan wujud produk (misalnya, gaya dan keindahan) serta penampilan fasilitas, peralatan, pegawai dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.
3. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*serviceability*), berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.
4. Fitur (*features*), adalah karakteristik produk yang berbeda dari produk-produk sejenis yang fungsinya sama.

5. Keandalan (*reliability*), adalah probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi seperti yang dimaksudkan dalam jangka waktu tertentu.
6. Tahan lama (*durability*), didefinisikan sebagai jangka waktu produk dapat berfungsi.
7. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*) adalah ukuran mengenai apakah suatu produk telah memenuhi spesifikasinya atau tidak.
8. Kecocokan pengguna (*fitness for use*) adalah kecocokan dari sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang dijalankan.

2.1.3. Laba

2.1.3.1 Pengertian Laba

Laba merupakan pos dasar dan penting dari iktisar keuangan yang memiliki berbagai kegunaan dalam berbagai konteks, kebanyakan orang mengaitkannya dengan uang sisa dari pendapatan, setelah dikurangi semua biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh laba tersebut. Laba atau profit merupakan indikasi kesuksesan suatu badan usaha, walaupun tidak semua perusahaan menjadikan laba (profit) sebagai tujuan utamanya, tetapi akan mempertahankan usahanya memerlukan laba (profit). Laba biasanya mengacu pada surplus atau kelebihan pendapatan atas biaya. Berdasarkan uraian tersebut berikut ini beberapa pengertian laba menurut para ahli.

Pengertian laba menurut Baridwan, Zaki (2000) pengertian laba adalah sebagai berikut :

Laba adalah kenaikan modal (aktiva bersih) yang berasal dari transaksi sampingan atau transaksi yang jarang terjadi dari suatu badan usaha, dan dari semua transaksi atau kejadian lain yang mempengaruhi badan usaha selama suatu periode kecuali yang timbul dari pendapatan (revenue) atau investasi oleh pemilik.

Sedangkan menurut Soemarso SR (2002 :227) pengertian laba adalah selisih antara laba bruto dengan beban usaha, laba yang diperoleh semata-mata dari kegiatan utama perusahaan.

Dalam penelitian ini, penulis melihat dari peningkatan laba perusahaan. Menurut Warsidi dan Pramuka (2000) pertumbuhan laba dapat dihitung menggunakan rumus :

$$\text{Pertumbuhan laba} = \frac{\text{Laba tahun } t - \text{Laba tahun } t-1}{\text{Laba tahun } t-1}$$

2.1.3.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Laba dan Jenis-jenis Laba

Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap laba menurut Soemarso SR (2002) antara lain sebagai berikut :

1. Biaya, biaya yang timbul dari perolehan atau mengolah suatu produk atau jasa atau mempengaruhi harga jual produksi yang bersangkutan.
2. Harga jual, Harga jual produk atau jasa akan mempengaruhi besarnya volume penjualan produk atau jasa yang bersangkutan.
3. Volume penjualan dan produksi, besarnya volume penjualan berpengaruh terhadap volume produksi akan mempengaruhi besar kecilnya biaya produksi.

Sedangkan jenis laba dalam hubungannya dengan perhitungan laba, menurut Soemarso SR (2002) antara lain sebagai berikut :

1. Laba kotor yaitu perbedaan antara pendapatan bersih dan penjualan dengan harga pokok penjualan
2. Laba operasi yaitu selisih antara laba kotor dengan total beban operasi.
3. Laba bersih yaitu angka terakhir dalam perhitungan laba rugi dimana untuk mencarinya laba operasi ditambah pendapatan nilai-nilai dikurangi dengan beban lain-lain.

2.1.3.3. Teknik Peningkatan Laba

Pada umumnya perusahaan bertujuan untuk meningkatkan laba yang sebesar-besarnya, agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya serta memperluas usahanya. Di dalam bisnis, terdapat tiga kemungkinan cara untuk meningkatkan laba. Menurut Morine dalam Ernawati (2000:26), disebutkan:

1. Meningkatkan volume penjualan
2. Menaikkan harga penjualan
3. Mengurangi biaya

Meningkatkan volume penjualan dapat dilakukan dengan cara menurunkan harga.

2.1.3.4. Peranan Laba Dalam Perusahaan

Laba merupakan salah satu tujuan dari setiap perusahaan baik perusahaan pemerintah maupun swasta. Karena dengan perolehan laba, perusahaan dapat

menjalankan dan meneruskan kegiatan perusahaannya menjadi lebih baik. Laba juga merupakan salah satu faktor untuk menarik pihak investor untuk menanamkan modalnya kedalam perusahaan, dengan perolehan laba yang maksimal, kinerja manajemen perusahaan dapat dinilai dengan baik.

Menurut M. Nafarin (2000 :235) Peranan laba dalam perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan laba sebagai tujuan perusahaan yang paling utama untuk setiap usaha dan sebagai dasar untuk menekan tingkat biaya, sehingga dapat memaksimalkan laba penjualan karena dengan meminimalkan biaya maka laba yang maksimal akan tercapai.
2. Sebagai kompensasi dari dan yang ditanamkan perusahaan maupun pihak investor untuk melakukan kegiatan perusahaan baik di bidang produksi maupun penjualan.
3. Laba digunakan sebagai jaminan sosial untuk para karyawan yang mendukung kegiatan kerjanya, agar mereka bekerja dengan tenang karena kesejahteraan mereka telah dijamin perusahaan dan mereka membalasnya dengan produktivitas kerja.
4. Laba yang diterima dalam periode atau tahun sebelumnya dikembalikan dalam bentuk dana perusahaan menuju kearah kemajuan yang dapat bersaing dengan perusahaan lain.
5. Merupakan salah satu daya tarik untuk para investor baru untuk menanamkan modalnya kedalam perusahaan yang digunakan untuk mengembangkan perusahaan agar lebih maju dan dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Dari kutipan diatas, dapat dikatakan bahwa laba, selain sebagai tujuan utama perusahaan juga bisa digunakan sebagai daya tarik investor lain atau pihak ketiga untuk menanamkan modalnya pada perusahaan. Selain sebagai daya tarik, laba juga digunakan sebagai alat mengefisiensikan kegiatan usaha yang akan dijalankan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk melakukan penelitian ini, tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari yang sedang dilakukan penelitian, selain itu juga bertujuan untuk membandingkan dengan penelitian sebelumnya.

2.2.1. Eriyundani (2013)

Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Laba Perusahaan Pada PT Toyota Kalla cabang cakraaminoto Makassar”, Variabel Independen (TQM) (X) terdiri dari empat subvariabel yaitu fokus pada pelanggan (X_1), perbaikan sistem secara berkesinambungan (X_2), pendidikan dan pelatihan (X_3), serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X_4) dan yang menjadi variable dependennya adalah laba perusahaan.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan *total quality management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap laba perusahaan. Variabel dependen (laba) mampu dijelaskan oleh variabel independen TQM (fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan).

2.2.2. Siti Maryam (2013)

Judul penelitian adalah “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT.PLN (Persero) APJ Bandung)”. Variabel Independen (TQM) terdiri dari sepuluh subvariabel yaitu

Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Pendekatan Ilmiah, Komitmen jangka panjang, Kerja Sama Tim (*Teamwork*), Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, Kebebasan yang Terkendali, Kesatuan Tujuan, Adanya keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan. Variable dependennya adalah kinerja perusahaan.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Total Quality Management* dengan semua dimensi *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja perusahaan sebesar 1,56%, hal ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* memberikan kontribusi terhadap Kinerja Perusahaan sebesar 1,56%.

Berikut disajikan hasil penelitian terdahulu untuk mendukung kerangka konseptual penelitian.

Table 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Eriyundani (2013)	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> Terhadap Laba Perusahaan Pada PT. Toyota Kalla cabang cokroaminoto Makassar	riabel Independen (TQM) (X1) terdiri dari empat subvariabel yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, perlibatan dan pemberdayaan karyawan. dan yang menjadi Variable dependennya adalah laba perusahaan.	Menunjukkan bahwa penerapan <i>total quality management</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap laba perusahaan. Variabel dependen (laba) mampu dijelaskan oleh variabel independen TQM (fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan).

Siti Maryam (2013)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT.PLN (Persero) APJ Bandung)	riabel Independen (TQM) terdiri dari sepuluh subvariabel yaitu Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Pendekatan Ilmiah, Komitmen jangka panjang, Kerja Sama Tim (<i>Teamwork</i>), Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, Kebebasan yang Terkendali, Kesatuan Tujuan, Adanya keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan. Variable dependennya adalah Kinerja Perusahaan.	menunjukkan bahwa <i>Total Quality Management</i> dengan semua dimensi <i>Total Quality Management</i> (TQM) berpengaruh terhadap kinerja perusahaan sebesar 1,56%, hal ini menunjukkan bahwa <i>Total Quality Management</i> memberikan kontribusi terhadap Kinerja Perusahaan sebesar 1,56%.
--------------------	--	---	--

Sumber :Penulis (2015)

2.3. Kerangka Pemikiran

Pada era globalisasi saat ini persaingan antar organisasi bisnis menjadi sangat ketat. Sehingga membuat para manajer perusahaan wajib memiliki pengetahuan dan keterampilan agar dapat mengkaji sebuah masalah dalam perusahaan. Agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan, manajer perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas produk dan jasa. Kualitas merupakan kunci keberhasilan dalam suatu bisnis agar mampu meningkatkan laba suatu perusahaan.

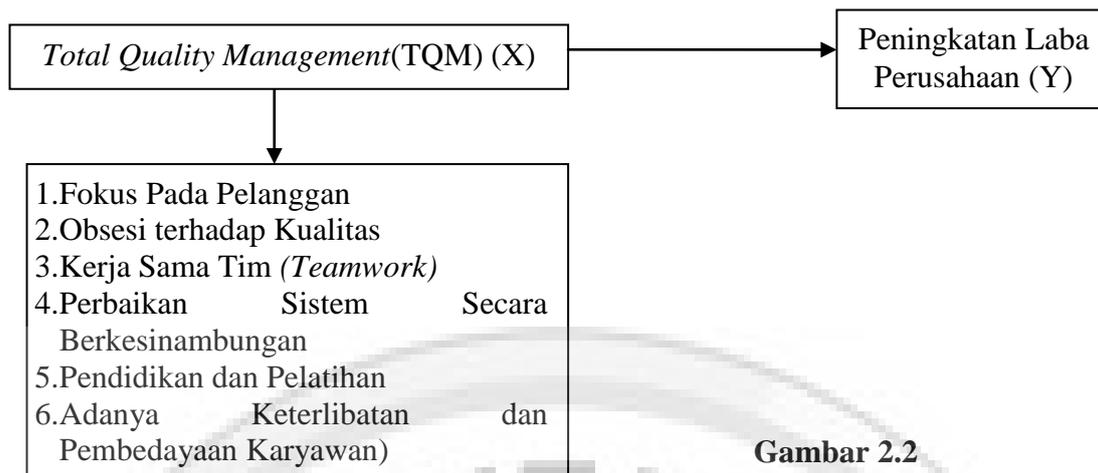
Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi

melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2003:4). Menurut (Goetsch dan Davis, 1994, dalam Tjiptono dan Anastasia, 2003 : 15), *Total Quality Management* (TQM) memiliki sepuluh dimensi yaitu, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim (*teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Namun, dalam penelitian ini penulis menetapkan beberapa hal yang menjadi batasan masalah pada dimensi *Total Quality Management* (TQM) diantaranya fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerja sama tim (*Teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Menurut Soemarso SR (2002 :227) pengertian laba adalah selisih antara laba bruto dengan beban usaha, laba yang diperoleh semata-mata dari kegiatan utama perusahaan.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus maka perusahaan dapat meningkatkan labanya. Seperti halnya pada penelitian yang dilakukan oleh Eriyundani (2013) dengan judul Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Laba Perusahaan.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

Sumber: Penulis (2015)

2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2013: 93). *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Anastasia 2001:4).

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dapat memperbaiki kinerja kualitas dalam perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan yaitu memperoleh laba. Menurut Soemarso SR (2002) Laba adalah selisih antara laba bruto dengan beban usaha, laba yang diperoleh semata-mata dari kegiatan utama perusahaan. Dalam penelitian sebelumnya penerapan *total quality management* dengan kategori yang baik akan menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan. Berdasarkan tujuan pustaka, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah

Total Quality Management (TQM) berpengaruh signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan.

