

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL PADA CV. HAGA ANUGRAH PERKASA GUNUNGSITOLI

by Zalukhu Elis Juliawati

Submission date: 28-Oct-2023 12:12AM (UTC-0400)

Submission ID: 2209726212

File name: Skripsi_Elis_Turnitin.docx (594.28K)

Word count: 14780

Character count: 86153

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
EFISIENSI OPERASIONAL PADA CV. HAGA ANUGRAH
PERKASA GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



**OLEH:
ELIS JULIAWATI ZALUKHU
NIM. 2319143**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
T.A 2023**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP
EFISIENSI OPERASIONAL PADA CV. HAGA ANUGRAH
PERKASA GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Universitas Nias
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen

**OLEH:
ELIS JULIAWATI ZALUKHU
NIM. 2319143**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
T.A 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang melimpah, sehingga kami dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Efisiensi Operasional Pada CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Penulisan rancangan proposal ini saya dedikasikan sebagai penghargaan dan ungkapan terima kasih kami kepada banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi dalam proses penulisan ini.

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si. sebagai Pj. Rektor Universitas Nias.
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M. selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E., M.M. selaku Plt. Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
4. Bapak Jeliswan B. I. J. Gea, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada peneliti dalam proses penyusunan proposal skripsi ini.
5. Dosen-dosen pengajar yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan pengetahuan bagi peneliti sewaktu studi.

Tak lupa, rasa terima kasih juga kami sampaikan kepada keluarga saya yang selalu memberikan dukungan moral, doa, dan cinta tanpa batas. Terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, dan pengertian yang Bapak/Ibu berikan dalam perjalanan kami menyelesaikan studi ini. Semua yang kami capai tidak lepas dari doa dan dorongan dari Bapak/Ibu.

Kami juga berterima kasih kepada teman-teman seperjuangan di Program Studi Manajemen yang telah saling mendukung, berbagi ilmu, dan menjadi sumber inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga persahabatan kita terus terjaga dan membawa berkah dalam kehidupan kita masing-masing.

Tidak lupa, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penyusunan proposal ini. Terima kasih kepada semua responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk

mengisi kuesioner dan memberikan data yang diperlukan. Tanpa kerjasama dan partisipasi mereka, penelitian ini tidak akan terwujud.

Akhir kata, kami menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu di bidang manajemen.

Semoga Tuhan senantiasa memberikan rahmat dan keberkahan-Nya kepada kita semua dalam menjalani kehidupan ini. Amiin.

Gunungsitoli, Oktober 2023

Hormat saya,

ELIS JULIAWATI ZALUKHU
NIM. 2319143

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian	5
1.5.1 Bagi Peneliti.....	5
1.5.2 Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias	5
1.5.3 Bagi Lokasi Penelitian	5
1.5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 <i>Total quality management (TQM)</i>	7
2.1.1 Pengertian TQM	8
2.1.2 Dasar Pemikiran Perlunya Manajemen Kualitas Terpadu	8
2.1.3 Indikator Manajemen Kualitas Terpadu	9
2.1.4 Prinsip dan Unsur Pokok dalam Manajemen Kualitas Terpadu	10
2.1.5 Faktor-faktor Pendukung dalam Manajemen Kualitas Terpadu	11
2.1.6 Strategi Manajemen Kualitas Terpadu	12
2.1.7 Proses Manajemen Kualitas Terpadu	144
2.2 Efisiensi Operasional.....	15
2.2.1 Pengertian Efisien	155
2.2.2 Konsep Efisiensi.....	177
2.2.3 Jenis-jenis Efisiensi.....	17
2.2.4 Manfaat Efisiensi.....	17
2.2.5 Pengukuran.....	17
2.3 Hasil Riset yang Relevan	19

2.4 Kerangka Berpikir	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	22
3.1.1 Pendekatan Penelitian	22
3.1.2 Jenis Penelitian	22
3.2 Variabel Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel	24
3.4 Instrumen Penelitian	25
3.4.1 Jenis Instrumen	25
3.4.2 Kisi-Kisi Instrumen.....	25
3.4.3 Skala Pengukuran	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Verifikasi Data	29
3.6.2 Pengolahan Angket	29
3.6.3 Uji Validitas Data	30
3.6.4 Uji Reabilitas Data	30
3.6.5 Uji Asumsi Klasik	31
3.6.6 Uji Hipotesis	33
3.6.7 Analisis Regresi Linear Sederhana	34
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	35
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	35
3.7.2 Jadwal Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Temuan Penelitian	37
4.1.1 Sejarah CV Haga Anugerah Perkasa	37
4.1.2 Visi dan Misi CV Haga Anugerah Perkasa.....	37
4.1.3 Struktur Organisasi CV Haga Anugerah Perkasa	38
4.2 Verifikasi Data	38

4.2.1 Karakteristik Responden	38
4.3 Pengolahan Angket	40
4.3.1 Hasil Skor Angket Variabel X	41
4.3.2 Hasil Skor Angket Variabel Y	42
4.4 Hasil Penelitian	43
4.4.1 Uji Validitas	43
4.4.2 Uji Reabilitas	46
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	47
4.4.4 Uji Hipotesis	50
4.4.5 Analisis Linear Sederhana	51
4.5 Analisa Hasil Penelitian	51
4.5.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Efisiensi Operasional	52
4.5.2 Besar Nilai Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Efisiensi Operasional	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen.....	26
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Posisi	39
Tabel 4. 4 Hasil Skor Angket Variabel X	40
Tabel 4. 5 Hasil Skor Angket Variabel Y	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas Efisiensi Operasional.....	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas TQM	46
Tabel 4. 9 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test	47
Tabel 4. 10 Uji Autokorelasi	49
Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4. 12 Uji Parsial (Uji t).....	50
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linear Sederhana	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Manfaat TQM.....	8
Gambar 2. 2 Lingkaran Deming PDCA.....	15
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi CV Haga Anugerah Perkasa	37
Gambar 4. 2 Grafik Histogram.....	47
Gambar 4. 3 Normal P-Plot.....	48
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerapan *Total quality management* (TQM) membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas serta layanan yang mereka tawarkan. TQM telah menjadi pendekatan manajemen yang sangat populer dan berhasil di berbagai industri. Para pengusaha di seluruh dunia memilih TQM sebagai strategi utama untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka. Konsep TQM melibatkan prinsip-prinsip manajemen yang holistik dan berkelanjutan dengan tujuan mencapai perbaikan yang berkesinambungan dalam efisiensi operasional. Menurut (Budiharto et al., 2018), "*Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen yang melibatkan seluruh karyawan dalam organisasi untuk meningkatkan kualitas barang atau layanan secara terus-menerus, dengan fokus pada kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan peningkatan profitabilitas*". Melalui TQM, perusahaan dapat mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan dalam proses operasional yang dapat menghambat produktivitas dan efisiensi.

Menurut (Oakland et al., 2020), "TQM juga meliputi konsep-konsep seperti *continuous improvement, customer focus, employee empowerment, teamwork, dan leadership commitment*". *Continuous improvement* adalah proses yang berkelanjutan untuk meningkatkan layanan dan efisiensi operasional. *Customer focus* menempatkan pelanggan sebagai fokus utama dalam setiap aktivitas perusahaan. *Employee empowerment* memberikan karyawan kebebasan dan keterlibatan dalam proses perbaikan kualitas dan efisiensi operasional. *Teamwork* mengharuskan seluruh anggota organisasi untuk bekerja sama dan berkolaborasi dalam mencapai tujuan perusahaan. *Leadership commitment* adalah komitmen dari manajemen perusahaan untuk menerapkan TQM secara konsisten dan berkelanjutan. Berdasarkan penjelasan

tersebut dapat diartikan bahwa TQM memberikan kemampuan kepada perusahaan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada, meminimalkan pemborosan, mengurangi biaya operasional yang tidak perlu, dan meningkatkan kinerja keseluruhan. Keuntungan menerapkan TQM adalah adanya potensi untuk mencapai tingkat efisiensi operasional yang lebih tinggi bagi perusahaan.

Dalam perusahaan manufaktur, efisiensi operasional menjadi kunci untuk mencapai keberhasilan dan keunggulan kompetitif (Operasional et al., 2019). Perusahaan yang mampu mencapai tingkat efisiensi yang tinggi memiliki kemampuan untuk menghasilkan layanan dengan biaya yang lebih rendah, dan kualitas yang lebih baik serta kemampuan untuk menghadapi perubahan pasar dengan cepat. Efisiensi operasional yang tinggi juga berarti perusahaan dapat memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Di sisi lain, perusahaan memiliki daya tahan yang kuat dalam menghadapi persaingan pasar yang ketat. Mereka dapat memberikan hasil yang lebih baik, menarik pelanggan baru, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada melalui pelayanan yang efisien dan berkualitas. Dengan demikian, efisiensi operasional yang tinggi menjadi kunci untuk mempertahankan posisi yang kuat dan meraih keunggulan kompetitif dalam pasar yang penuh persaingan.

Seiring berjalannya kegiatan operasional, perusahaan harus menjaga efisiensi biaya operasional yang dikeluarkan sehubungan dengan upaya menghasilkan pendapatan. Untuk mengukur tingkat efisiensi operasional, perusahaan biasanya menggunakan rasio perbandingan biaya operasional dan pendapatan operasional (Hidayati et al., 2022). Dalam meningkatkan efisiensi operasional ini, maka dibutuhkan *Total Quality Management (TQM)*.

Salah satu perusahaan yang dapat memanfaatkan TQM untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya adalah CV. Haga Anugrah Perkasa. Perusahaan ini, bergerak dalam bidang jasa penjualan kebutuhan pangan dan pakan ternak yang telah cukup lama beroperasi. Perusahaan ini berada di Kota Gunungsitoli dan sudah cukup lama beroperasi. Meskipun telah memiliki pengalaman yang cukup lama di bidangnya, terlihat dari hasil pengamatan

sementara yang dilakukan oleh peneliti bahwa perusahaan ini memiliki tantangan dalam operasionalnya, seperti tingginya tingkat pemborosan dalam hal stok barang. Fenomena ini terjadi secara berulang, di mana persediaan barang seringkali mengalami kelebihan atau bahkan kekurangan yang dapat mengganggu kelancaran proses bisnis.

Pada sisi kelebihan stok barang, terlihat adanya pengadaan yang tidak terkendali atau tidak sesuai dengan permintaan pasar. Hal ini bisa terjadi karena kurangnya analisis yang mendalam terhadap tren penjualan, ketidaktepatan dalam melakukan peramalan, atau ketidakmampuan dalam mengidentifikasi perubahan kebutuhan pelanggan. Kelebihan stok barang ini menyebabkan terjadinya pemborosan, seperti biaya penyimpanan yang tinggi, risiko kerusakan atau kepodaran barang, dan peningkatan risiko terhadap kerugian finansial perusahaan. Sementara pada sisi kekurangan stok barang, perusahaan menghadapi masalah ketidakmampuan dalam memenuhi permintaan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara karyawan dan kurangnya pengawasan performa barang sehingga menimbulkan adanya barang yang rusak atau busuk. Akibatnya, pelanggan mengalami ketidakpuasan, kehilangan kepercayaan, atau bahkan beralih ke pesaing yang lebih mampu memenuhi kebutuhan mereka.

Selain itu, permasalahan lain yang pernah dihadapi oleh CV. Haga Anugrah Perkasa adalah terjadinya kesalahan pada saat penyortiran ataupun pengecekan barang masuk, sehingga terdapat barang dengan kualitas di bawah standar yang akhirnya tersimpan di dalam gudang penyimpanan. Hal ini tentu akan sangat merugikan perusahaan dalam segi kualitas barang yang akan dijual. Barang dengan kualitas di bawah standar ini nantinya akan membuat para pelanggan kecewa sehingga menyebabkan kerugian dari segi pendapatan dan kepercayaan konsumen bagi CV. Haga Anugrah Perkasa.

Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap manajemen stok mereka. Hal ini melibatkan pengoptimalan proses pengadaan, implementasi sistem peramalan yang lebih akurat, peningkatan koordinasi antara departemen yang terkait, peningkatan pemantauan terhadap kebutuhan pelanggan serta performa stok barang, serta

pelatihan bagi para karyawannya agar dapat melaksanakan tugasnya dengan berlandaskan konsep TQM dalam satu tujuan. Konsep TQM ini sendiri juga dilakukan dengan pendekatan ilmiah yang terdiri dari 3 struktur, yaitu strategi nilai pelanggan, sistem organisasional, dan yang terakhir ialah perbaikan kualitas. Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, perusahaan dapat mengurangi tingkat pemborosan dan mengoptimalkan ketersediaan barang sesuai permintaan, sehingga menciptakan efisiensi dalam operasional dan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Melihat potensi TQM dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan di CV. Haga Anugrah Perkasa, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Total quality management* Terhadap Efisiensi Operasional pada CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli”.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini akan berfokus pada Pengaruh *Total Quality Management* terhadap efisiensi operasional pada CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli. Agar penelitiannya lebih spesifik maka hal-hal yang tidak berhubungan dengan hal tersebut tidak akan dibahas dalam penelitian ini.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap efisiensi operasional pada CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli
2. Seberapa besar pengaruh *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional pada CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli..

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap efisiensi operasional pada CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional pada CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

- a. Memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh *total quality management* (TQM) terhadap efisiensi operasional pada CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli.
- b. Meningkatkan keterampilan penelitian dan analisis dalam bidang manajemen kualitas dan efisiensi operasional.
- c. Menyediakan pengalaman praktis dalam melakukan penelitian terapan yang dapat memperkaya profil akademik dan profesional peneliti.

1.5.2 Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Meningkatkan reputasi Fakultas Ekonomi sebagai pusat keunggulan penelitian dan pendidikan dalam bidang manajemen kualitas dan efisiensi operasional.

1.5.3 Bagi Lokasi Penelitian

- a. Mengidentifikasi peluang peningkatan efisiensi operasional bagi CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli, yang dapat berdampak positif pada pertumbuhan bisnis dan pengembangan ekonomi lokal.
- b. Meningkatkan keunggulan kompetitif bagi CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli dalam menghadapi persaingan pasar.

1.5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Menyediakan landasan untuk penelitian lebih lanjut dalam area yang terkait, seperti pengukuran kinerja, kepuasan pelanggan, dan pengembangan budaya perusahaan yang berfokus pada kualitas.
- b. Menginspirasi penelitian lanjutan yang dapat memperluas

pengetahuan dalam bidang manajemen kualitas dan efisiensi operasional serta mendorong peningkatan praktik bisnis yang lebih baik di masa depan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Total quality management (TQM)*

2.1.1 Pengertian TQM

Menurut (Budiharto et al., 2018), *total quality managemnt (TQM)* adalah suatu pendekatan manajemen yang melibatkan seluruh karyawan dalam organisasi untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan secara terus-menerus, dengan fokus pada kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan peningkatan profitabilitas. TQM meliputi berbagai aspek manajemen, seperti perencanaan, pengendalian, dan pengukuran kinerja, serta melibatkan karyawan pada setiap tahap proses produksi.

Menurut (F. H. Siregar & Aziz, 2019), *total quality managemnt (TQM)* adalah suatu pendekatan manajemen yang bertujuan untuk menciptakan produk atau layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dengan cara mengidentifikasi dan menghilangkan cacat dalam proses produksi, serta meningkatkan kinerja operasional organisasi secara keseluruhan. TQM memerlukan komitmen penuh dari manajemen puncak dan keterlibatan aktif seluruh karyawan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

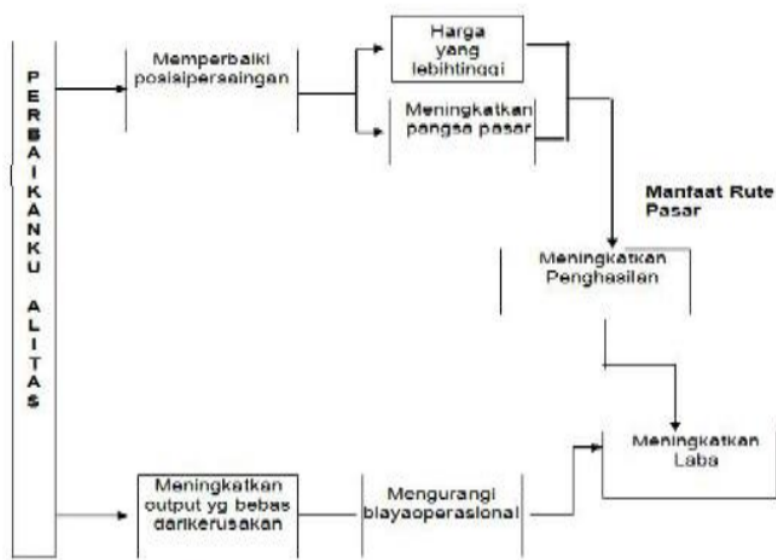
Menurut (T. Ibrahim & Rusdiana, 2021), TQM dapat didefinisikan sebagai suatu sistem manajemen yang melibatkan semua unsur kepegawaian di lingkungan suatu perusahaan baik sektor barang maupun sektor jasa yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas produksi baik di lingkungan industri maupun institusi lainnya

Dari beberapa defenisi diatas TQM dapat diartikans sebagai suatu pendekatan manajemen yang melibatkan seluruh karyawan dalam organisasi, baik di sektor barang maupun sektor jasa, untuk terus-menerus meningkatkan kualitas produk atau layanan. Fokus utama TQM adalah pada kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan peningkatan profitabilitas.

2.1.2 Dasar Pemikiran Perlunya Manajemen Kualitas Terpadu

Untuk bersaing dan menjadi yang terbaik dalam persaingan global, diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan untuk menghasilkan kualitas yang terbaik. TQM adalah cara terbaik untuk memperbaiki kemampuan komponen tersebut secara berkesinambungan. Dengan menerapkan TQM, perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua jalur yang berbeda.

Menurut Pall dalam (T. Ibrahim & Rusdiana, 2021), manfaat dari TQM dalam perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute, seperti pada gambar berikut:



Sumber: Pall (Tunggal. A.W. 1993: 6) dalam Ibrahim dan Rusdiana (2021, 37)

Gambar 2.1
Manfaat TQM

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Rute Pertama, yaitu rute pasar. Perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga

jualnya dapat lebih tinggi. Keduahal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh jugasemakin besar.

- b. Rute Kedua, Perusahaan dapat meningkatkan *output* yang bebas dari kerusakan melaluiupaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurangdengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

2.1.3 Indikator Manajemen Kualitas Terpadu

¹ Dalam buku yang ditulis oleh (T. Ibrahim & Rusdiana, 2021), Goetsch dan Davis, mengungkapkan sepuluh unsur utama (karakteristik)

Total quality management, sebagai berikut:

- a. 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.
- b. Obsesi Terhadap Kualitas
Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut
- c. Pendekatan Ilmiah
Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam 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.
- d. Komitmen Jangka Panjang
TQM merupakan paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itudibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen angka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar TQM dapat berjalan dengan sukses.
- e. Kerjasama Team (*Team Work*)
Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.
- f. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan
Setiap poduk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-prosestertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang sudah ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat
- g. Pendidikan dan Pelatihan
Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar, yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal

batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. 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 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 tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

i. 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

j. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam TQM. Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti.

2.1.4 Prinsip dan Unsur Pokok dalam Manajemen Kualitas Terpadu

Total quality management merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler dan Brunell dalam (T. Ibrahim & Rusdiana, 2021), ada empat prinsip utama dalam TQM, yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan

Memberikan kepuasan kebutuhan pelanggan (internal dan eksternal) dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, semakin besar pula kepuasan pelanggan.

b. Respek Terhadap Setiap Orang

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

c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta, setiap keputusan didasarkan pada data, dengan mengacu pada konsep prioritas (*prioritization*) dan variasi (*variation*), dan bukan sekedar pada perasaan (*feeling*)

d. Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini 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.

2.1.5 Faktor-faktor Pendukung dalam Manajemen Kualitas Terpadu

Menurut Nasution dalam (T. Ibrahim & Rusdiana, 2021), faktor-faktor pendukung dalam manajemen kualitas terpadu adalah sebagai berikut:

a. Kepemimpinan

Manajer senior memiliki peran penting dalam memimpin usaha untuk mencapai tujuan dengan menggunakan alat dan sumber daya yang komunikatif serta memanfaatkan data dan mencari contoh orang-orang yang sukses dalam menerapkan konsep manajemen kualitas terpadu. Saat memilih untuk menggunakan manajemen kualitas terpadu (MKT) sebagai kunci proses manajemen, peran manajer senior sebagai penasehat, mentor, dan pemimpin harus dianggap penting.

Ada tiga belas hal yang perlu dimiliki oleh seorang pimpinan dalam manajemen kualitas terpadu yaitu:

- 1) Pimpinan mendasarkan keputusan pada data, bukan hanya pendapat saja.
- 2) Pimpinan merupakan pelatih, dan fasilitator bagi setiap individu/bawahan.
- 3) Pimpinan harus secara aktif terlibat dalam pemecahan masalah yang dihadapi oleh bawahan.
- 4) Pimpinan harus bisa membangun komitmen, yang menjamin bahwa setiap orang memahami misi, visi, nilai dan target perusahaan yang jelas.
- 5) Pimpinan dapat membangun dan memelihara kepercayaan
- 6) Pimpinan harus paham betul untuk mengucapkan terima kasih kepada bawahan yang berhasil/berjasa
- 7) Aktif mengadakan kaderisasi melalui pendidikan dan pelatihan yang terprogram
- 8) Berorientasi selalu pada pelanggan internal/eksternal
- 9) Pandai menilai situasi dan kemampuan orang lain secara tepat
- 10) Dapat menciptakan suasana kerja yang sangat menyenangkan
- 11) Mau mendengar dan menyadari kesalahan
- 12) Selalu berusaha memperbaiki system dan banyak berimprovisasi
- 13) Bersedia belajar kapan saja dan di mana saja

b. Pendidikan dan Pelatihan

Kualitas bergantung pada keterampilan setiap karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini mencakup memberikan pendidikan dan pelatihan kepada semua karyawan, memberikan informasi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas, serta menyelesaikan masalah.

Pelatihan *inti* diperlukan untuk memastikan bahwa bahasa dan alat yang digunakan di seluruh perusahaan seragam. Pelatihan tambahan dalam bidang benchmarking, statistik, dan teknik lainnya juga diperlukan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

c. Struktur Pendukung

Manajer senior memerlukan dukungan untuk melaksanakan strategi pencapaian kualitas yang diperlukan dalam perusahaan. Dukungan tersebut bisa didapat dari konsultan eksternal, namun akan lebih baik jika diperoleh dari sumber internal perusahaan itu sendiri. Sebuah tim pendukung kecil dapat membantu tim manajemen senior dalam memahami konsep mutu, menghubungkan dengan manajer mutu di bagian lain perusahaan melalui jaringan, dan menjadi narasumber untuk topik-topik terkait mutu bagi tim manajemen senior.

d. Komunikasi

Dalam lingkungan yang berorientasi pada kualitas, penting untuk menggunakan metode komunikasi yang berbeda-beda agar pesan tentang komitmen untuk meningkatkan kualitas dapat disampaikan secara efektif kepada seluruh karyawan. Sebaiknya, manajer harus secara langsung berinteraksi dengan karyawan untuk memberikan informasi, arahan, dan menjawab pertanyaan dari masing-masing karyawan.

e. Ganjaran dan Pengakuan

Kelompok atau tim yang berhasil menerapkan proses kualitas dengan sukses harus mendapat pengakuan dan imbalan yang layak, sehingga anggota lain di dalam organisasi akan memahami standar yang diharapkan. Jika seseorang yang berhasil dalam manajemen mutu tidak dikenali, ini bisa memberikan kesan bahwa mencapai keberhasilan dalam pekerjaan bukanlah tujuan yang penting, yang pada akhirnya dapat menghambat kemajuan karir atau keberhasilan individu secara keseluruhan. Oleh karena itu, karyawan yang berhasil mencapai standar kualitas tertentu harus diakui dan diberi imbalan agar dapat menjadi panutan atau contoh bagi karyawan lainnya.

f. Pengukuran

Menggunakan data hasil pengukuran sangatlah penting dalam proses manajemen kualitas. Pendapat harus digantikan oleh data, dan setiap orang harus diingatkan bahwa yang penting adalah apa yang diketahui berdasarkan data, bukan hanya berdasarkan pikiran. Untuk menentukan penggunaan data, perlu mengukur kepuasan pelanggan eksternal agar dapat mengetahui sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi. Pengumpulan data dari pelanggan memberikan tujuan dan penilaian kinerja yang realistis serta sangat bermanfaat dalam memotivasi setiap karyawan untuk mengetahui masalah yang sebenarnya.

Selain dari enam faktor pendukung yang telah disebutkan sebelumnya, gaya kepemimpinan dalam suatu organisasi atau perusahaan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan tugas oleh karyawan. Cara atau gaya yang diterapkan oleh seorang manajer dalam memimpin dapat mempengaruhi kinerja bawahan atau karyawan. Oleh karena itu, gaya kepemimpinan harus diperhatikan dan menjadi faktor penting dalam kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan.

2.1.6 Strategi Manajemen Kualitas Terpadu

a. Untuk Menjamin Keberhasilan Pengimplementasian TQM

Menurut Hardjosoedarmo dalam (T. Ibrahim & Rusdiana, 2021),

10 untuk menjamin keberhasilan pengimplementasian TQM dalam perusahaan maka perlu mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Tanamkan satu falsafah kualitas
 Dalam proses ini, penting bagi manajemen dan karyawan untuk memiliki pemahaman yang utuh bahwa untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi dalam situasi persaingan yang ketat, perusahaan harus mencapai tingkat kualitas yang maksimal.
- 2) Manajemen harus membimbing dan menunjukkan kepemimpinan yang berkualitas
 Sejak awal, seorang CEO harus bisa memberikan contoh yang baik dalam sikap, pikiran, dan tindakan, serta menunjukkan kepemimpinan yang kuat dalam upaya meningkatkan kualitas.
- 10 3) Adakan perubahan terhadap sistem yang lebih kondusif
 Langkah ketiga adalah mengevaluasi sistem dan prosedur yang ada di organisasi untuk memastikan bahwa mereka masih sesuai dan konsisten dengan tujuan meningkatkan kualitas secara keseluruhan. Evaluasi harus mencakup struktur organisasi, proses bisnis, prosedur kontrol mutu/kualitas, kebijakan pengembangan SDM, metode insentif, dan faktor lainnya
- 4) Didik, latih dan berdayakan (*empower*) seluruh karyawan
 Setelah melakukan perbaikan sistem dan prosedur di organisasi, langkah berikutnya adalah memberikan pelatihan tentang kualitas total kepada semua anggota organisasi, termasuk manajer. Dalam proses pemberdayaan ini, seluruh karyawan diberikan kepercayaan, tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk membentuk tim manajemen mandiri dalam upaya meningkatkan kualitas produk atau layanan.

b. Untuk Pencapaian Kualitas dalam TQM

Slamet dalam (T. Ibrahim & Rusdiana, 2021) menyatakan bahwa ada empat upaya dasar yang harus dilakukan oleh suatu lembaga yang ingin menghasilkan produk/jasa yang berkualitas. Upaya-upaya tersebut dapat diuraikan ulang sebagai berikut:

- 1) Menciptakan sebuah situasi yang menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat dalam lembaga tersebut (stakeholders), bukan hanya satu pihak yang menang sedangkan yang lain kalah. Terutama dalam hubungan antara pimpinan/pemilik lembaga dan staf, harus ada kerjasama yang saling menguntungkan dalam mencapai tujuan bersama dalam menghasilkan produk/jasa yang berkualitas tinggi.
- 2) Pentingnya untuk membangun motivasi yang berasal dari dalam diri setiap orang yang terlibat dalam menghasilkan produk atau layanan berkualitas. Setiap orang harus memiliki dorongan untuk mencapai tingkat mutu yang terus meningkat sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan.
- 3) Seorang pemimpin harus memiliki fokus yang terarah pada proses dan hasil jangka panjang. Implementasi *Total quality management* (TQM) bukanlah suatu upaya perubahan yang hanya berlangsung dalam jangka pendek, melainkan merupakan usaha jangka panjang yang memerlukan konsistensi dan keberlanjutan.
- 4) Untuk mencapai tingkat kualitas yang telah ditetapkan, diperlukan kerjasama yang baik antara seluruh unsur yang terlibat dalam proses produksi atau penyediaan layanan. Tidak seharusnya terdapat persaingan yang mengganggu proses pencapaian kualitas di antara

mereka. Semua elemen tersebut harus bekerja sama sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, dengan tujuan menghasilkan produk atau layanan berkualitas sesuai harapan pelanggan.

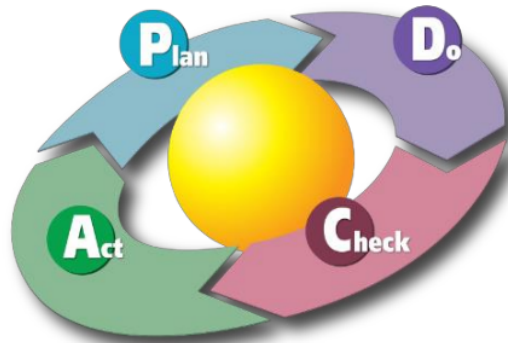
c. Untuk Pencapaian Kualitas Produk / Jasa

Edward Deming dalam (T. Ibrahim & Rusdiana, 2021) menyarankan suatu cara lain untuk mencapai mutu dari produk atau layanan, yaitu dengan merumuskan konsep *Total quality management* (TQM) dalam 14 poin penting, yaitu:

- 1) Ciptakan sebuah usaha peningkatan produk dan jasa,
- 2) Adopsi falsafah baru atau metode baru,
- 3) Hindari ketergantungan pada inspeksi massa untuk mencapai mutu,
- 4) Akhiri praktek menghargai bisnis dengan harga,
- 5) Tingkatkan secara konstan sistem produksi dan jasa, untuk meningkatkan mutu dan produktivitas.
- 6) Pelatihan kerja dengan standar terbaik,
- 7) Lembagakan kepemimpinan,
- 8) Hilangkan rasa takut, agar setiap orang dapat bekerja secara efektif,
- 9) Uraikan kendala-kendala antar departemen,
- 10) Hilangkan slogan-slogan dan keharusan-keharusan kepada staf,
- 11) Hilangkan kuota atau target-target kuantitatif belaka,
- 12) Singkirkan penghalang yang merebut/merampas hak para pimpinan dan pelaksana untuk bangga dengan hasil kerjanya masing-masing,
- 13) Lembagakan program pendidikan dan pelatihan untuk pengembangan diri bagi semua orang dalam lembaga,
- 14) Libatkan semua orang dalam lembaga ikut dalam proses transformasi menuju peningkatan mutu.

2.1.7 Proses Manajemen Kualitas Terpadu

Manajemen Kualitas Terpadu berhubungan erat dengan proses, dan mengadopsi siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) yang dikembangkan oleh Deming. Siklus PDCA merupakan suatu pendekatan berkelanjutan untuk perbaikan proses, yang terdiri dari tahap perencanaan (*Plan*), pelaksanaan (*Do*), pengecekan (*Check*), dan tindakan perbaikan (*Act*). Dalam manajemen kualitas terpadu, siklus PDCA digunakan untuk memastikan bahwa proses produksi dan jasa terus diperbaiki dan dioptimalkan untuk mencapai mutu yang lebih baik secara berkelanjutan.



Sumber: <https://id.wikipedia.org/wiki/PDCA>

Gambar 2. 2
Lingkar Deming PDCA

Dari gambar 2.2 tersebut diatas menurut [https:// id. Wikipedia .org / wiki/PDCA](https://id.Wikipedia.org/wiki/PDCA) dkses tanggal 15 Mei 2023 dapat dijelaskan bahwa:

- a. *Planning*
Planning berarti memahami apa yang ingin dicapai, memahami bagaimana melakukan suatu pekerjaan, berfokus pada masalah, menemukan akarpermasalahan, menciptakan solusi yang kreatif serta merencanakanimplementasi yang terstruktur
- b. *Doing*
Doing tidak semudah seperti yang dilihat. Didalamnya berisi pelatihan dan manajemen aktivitas. Biasanya masalah besar dan mudah sering berubah pada saat-saat terakhir. Bila terjadi kondisi seperti ini maka tidak dapat dilanjutkan lagi tetapi harus mulai dari awal kembali
- c. *Checking*
Checking berarti pengecekan terhadap hasil dan membandingkan sesuai dengan yang diinginkan. Bila segala sesuatu menjadi buruk dan hasil baik. tidak ditemukan, pada bagian ini keberanian, kejujuran, kecerdasan sangat dibutuhkan untuk mengendalikan proses. Kata kunci ketika hasil memburuk adalah "kenapa". Dengan dokumentasi proses yang baik maka kita dapat kembali pada titik yang mana keputusan yang salah dibuat.
- d. *Acting*
Acting berarti menindak lanjuti atas apa yang didapatkan selama tahap pengecekan. Arti lainnya adalah mencapai tujuan dan menstandarisasikan proses atau belajar dari pengalaman untuk memulai lagi pada kondisi yang tepat

2.2 Efisiensi Operasional

2.2.1 Pengertian Efisiensi

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Istiqomah et al., 2023), efisiensi operasional diartikan sebagai Efisiensi operasional merujuk pada kemampuan perusahaan untuk menggunakan sumber daya yang

tersedia secara efektif dan efisien dalam menjalankan operasinya. Ini mencakup pengaturan dan pengelolaan yang optimal dari berbagai aspek operasional, termasuk produksi, persediaan, distribusi, pengelolaan tenaga kerja, dan proses bisnis secara keseluruhan. Sedangkan menurut Sifki dan Dalimunthe (2022: 31), efisiensi dapat dijelaskan sebagai hasil yang sebanding antara *input* yang digunakan dengan *output* yang dihasilkan. Efisiensi ini berfungsi sebagai ukuran keberhasilan suatu kegiatan yang dinilai berdasarkan biaya dan sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Semakin sedikit biaya yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan, maka proses tersebut dianggap semakin efisien.

Efisiensi operasional mencakup kemampuan untuk menjalankan tugas operasional dengan baik, bahkan melampaui pesaing. Hal ini berarti organisasi atau perusahaan mampu menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan menghasilkan *output* yang optimal dalam hal kualitas, kuantitas, atau hasil yang diharapkan. Dalam konteks ini, efisiensi operasional diukur dengan membandingkan *input* yang digunakan dengan *output* yang dihasilkan. Semakin kecil biaya atau sumber daya yang dikeluarkan untuk mencapai hasil yang diharapkan, maka proses tersebut dianggap lebih efisien.

Penting untuk dicatat bahwa efisiensi operasional dapat diperoleh melalui berbagai pendekatan, metode, dan praktik yang disesuaikan dengan kebutuhan dan konteks organisasi atau perusahaan tertentu. Pendekatan yang telah disebutkan sebelumnya, seperti teori produktivitas, *lean manufacturing*, *Six Sigma*, *Total quality management* (TQM), dan *Theory of Constraints* (TOC), dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan meminimalkan pemborosan.

Efisiensi operasional merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai keberhasilan proyek atau keberlanjutan bisnis. Dengan mencapai efisiensi yang tinggi, perusahaan dapat mengurangi biaya produksi, meningkatkan keuntungan, dan memberikan nilai tambah

kepada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan sering berusaha untuk terus meningkatkan efisiensi operasional mereka melalui evaluasi, pengukuran, dan perbaikan terus-menerus terhadap proses operasional yang ada.

2.2.2 Konsep Efisiensi

Berdasarkan pengertian diatas dapat diuraikan konsep-konsep dari efisiensi itu sendiri dalam manajemen. Dalam artikel penerbit buku Gramedia ditulis oleh Nandy yang diakses 22 Juni 2023, berikut konsep efisiensi:

1. Efisiensi operasional adalah usaha untuk mengevaluasi sejauh mana keuntungan yang diperoleh sebanding dengan biaya operasional. Semakin tinggi tingkat efisiensi operasional, semakin besar juga keuntungan yang dapat diperoleh oleh perusahaan atau investasi. Hal ini dapat tercapai karena entitas tersebut mampu mengoptimalkan penggunaan biaya yang sama atau bahkan lebih rendah dibandingkan dengan alternatif lainnya, sambil tetap menghasilkan pengembalian atau pendapatan yang lebih besar. Dalam konteks pasar keuangan, efisiensi operasional dapat dicapai dengan mengurangi biaya dan biaya transaksi.
2. Efisiensi ekonomi mengacu pada upaya untuk secara optimal memanfaatkan sumber daya guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap individu dalam kondisi ekonomi tertentu. Tidak ada ukuran yang tetap untuk menentukan efisiensi ekonomi, namun terdapat indikator yang dapat digunakan, seperti menghasilkan produk dengan biaya yang minimal saat dibawa ke pasar dan menggunakan tenaga kerja untuk mencapai hasil yang maksimal.
3. Efisiensi pasar memberikan gambaran tentang sejauh mana harga dapat mencerminkan informasi yang tersedia. Pasar dianggap efisien jika semua informasi relevan telah tercermin dalam harga-harga yang ada, sehingga tidak ada sekuritas yang dinilai terlalu tinggi atau terlalu rendah. Konsep efisiensi pasar diperkenalkan oleh seorang ekonom bernama Eugene Fama pada tahun 1970 melalui hipotesis pasar efisien (EMH). EMH menyatakan bahwa investor tidak dapat mengungguli pasar, dan adanya anomali pasar tidak diperbolehkan karena akan segera diatasi melalui arbitrase.

2.2.3 Jenis-Jenis Efisiensi

Nandy (Gramedia, diakses 2023) menguraikan jenis-jenis dari efisiensi sebagai berikut:

1. Efisiensi berdasarkan tolak ukur melibatkan membandingkan hasil aktual yang dicapai dengan standar minimum yang ditetapkan. Efisiensi akan tercapai jika hasil aktual melebihi standar minimum yang telah ditentukan sebelumnya. Sebagai contoh, di perusahaan X, para pekerja memiliki target minimal untuk mengemas 300 produk setiap hari. Dalam waktu kerja 8 jam, Pekerja A berhasil mengemas 300 produk, sedangkan Pekerja B mampu mengemas 400 produk. Standar minimum tersebut merupakan tolak ukur untuk mencapai hasil yang optimal dalam

batas waktu yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, Pekerja B dapat dianggap lebih efisien daripada Pekerja A.

2. Efisiensi berdasarkan titik impas atau Break Even Point (BEP) sering digunakan dalam konteks bisnis. Titik impas adalah titik di mana pendapatan keseluruhan sama dengan pengeluaran keseluruhan, menandakan bahwa tidak ada keuntungan atau kerugian yang diperoleh. Bisnis dikatakan efisien jika dapat mencapai titik impas dan menghasilkan pendapatan yang melebihi titik impas tersebut.
3. Efisiensi optimal merupakan pencapaian terbaik dalam usaha untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam hal hasil yang diinginkan, contohnya adalah ketika seorang manajer mencapai tingkat produktivitas atau kinerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan usaha, waktu, tenaga kerja, bahan, dan biaya yang digunakan dalam proses tersebut. Dalam hal penghematan, efisiensi optimal dapat dicapai dengan menggunakan peralatan canggih dan modern yang mempercepat proses kerja, menghemat waktu, dan mengurangi biaya.

2.2.4 Manfaat Efisiensi

Nandy (Gamedia, diakses 2023) menguraikan manfaat dari efisiensi sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dengan cara mengurangi atau melakukan penghematan dalam kegiatan yang dilakukan.
2. Memaksimalkan pemanfaatan semua sumber daya yang tersedia, menghindari pemborosan yang tidak perlu.
3. Mencapai tujuan atau hasil yang sesuai dengan rencana atau harapan yang telah ditetapkan.
4. Memungkinkan untuk mencapai hasil optimal atau mendapatkan keuntungan maksimal.
5. Meningkatkan kinerja suatu unit kerja sehingga dapat menghasilkan output yang maksimal.
6. Meningkatkan produktivitas seseorang dengan menghasilkan lebih banyak dalam waktu yang lebih singkat.

2.2.5 Pengukuran

Efisiensi operasional memiliki peran sebagai indikator keberhasilan suatu proyek, yang dinilai berdasarkan besarnya biaya dan sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Semakin sedikit biaya yang dikeluarkan untuk mencapai hasil yang diinginkan, maka proses tersebut dianggap semakin efisien. Efisiensi operasional sering diukur menggunakan rasio BOPO (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional). BOPO merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan kemampuan perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

Menurut Juliani dalam (Junaidi, 2018), Biaya Operasional Pendapatan Operasional (BOPO) merupakan rasio yang menghitung

perbandingan antara biaya operasional dengan pendapatan operasional, yang dapat dihitung menggunakan rumus: $BOPO = (\text{Biaya Operasional} / \text{Pendapatan Operasional})$. Semakin rendah rasio BOPO, semakin efisien bank tersebut dalam mengendalikan biaya operasionalnya. (Karolina et al., 2020).

2.3 Hasil Riset yang Relevan

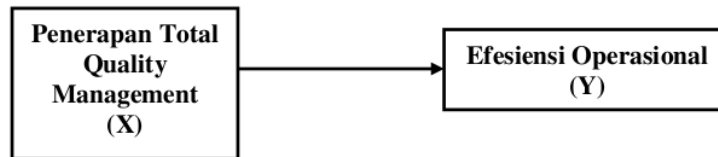
Tabel 2. 1
Penelitian Yang Relecan

No	Nama	Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	Mardiana	2017	Analisis <i>Total Quality Management</i> (Tqm) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Pt. Utama Tirta Makassar	Kuantitatif	Indikator fokus pada pelanggan yaitu variable X2 tidak layak dimasukkan dalam perhitungan karena nilai <i>R tabel</i> nya kurang dari 0,320. Indikator perbaikan berkesinambungan yaitu variable X5 juga tidak layak dimasukkan dalam perhitungan karena nilai <i>R tabel</i> nya kurang dari 0,320.
2	Annisa Utami	2022	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (Tqm) Terhadap Kinerja Operasional pada Khas Pekan Baru Hotel	Kuantitatif	<i>Total Quality Management</i> (Tqm) berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional Pekan Baru Hotel
3	Lensiana et al	2021	Analisis Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Simpan Pinjam Setiawan Bejawa	Kuantitatif	<i>Total Quality Management</i> (Tqm) berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Simpan Pinjam Setiawan Bejawa

Sumber: olehan peneliti, 2023

Secara keseluruhan, kelima penelitian di tabel 2.1 menunjukkan bahwa sebagian besar *total quality management* (TQM) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja operasional di berbagai industri.

2.4 Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Peneliti

Gambar 2.3
Kerangka Pemikiran

Alur kerangka berpikir yang dapat dijelaskan berdasarkan gambar 2.3 diatas yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. *Total quality management (TQM)*:

Total quality management (TQM) adalah sebuah pendekatan manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas atau layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan. Dalam konteks ini, CV. Haga Anugrah Perkasa menggunakan TQM sebagai kerangka kerja untuk meningkatkan mutu atau layanan yang mereka tawarkan. TQM melibatkan seluruh anggota perusahaan dalam upaya mencapai kualitas yang tinggi melalui perbaikan berkelanjutan, pengendalian kualitas, dan pengelolaan proses bisnis yang efektif.

2. Efisiensi Operasional:

Efisiensi operasional mengacu pada kemampuan perusahaan untuk melakukan kegiatan operasional dengan cara yang paling efisien dan hemat biaya. CV. Haga Anugrah Perkasa menggunakan efisiensi operasional sebagai tujuan dalam upaya meningkatkan kinerja operasional mereka. Dengan mengoptimalkan proses bisnis, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan penggunaan sumber daya, perusahaan dapat mencapai hasil yang lebih baik dengan biaya yang lebih rendah.

Dalam alur kerangka berpikir ini, CV. Haga Anugrah Perkasa memiliki fokus pada *Total quality management (TQM)* sebagai pendekatan manajemen untuk meningkatkan kualitas barang atau layanan mereka. Dalam usaha mencapai kualitas yang tinggi, perusahaan juga berupaya meningkatkan

efisiensi operasional mereka untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mengurangi biaya operasional. Dengan demikian, penggunaan TQM dan pencapaian efisiensi operasional saling terkait dalam upaya mencapai tujuan perusahaan untuk menjadi lebih kompetitif dan sukses dalam pasar.

2.5 Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis penelitian ini adalah

H₀ : Tidak ada pengaruh signifikan antara *Total quality management (TQM)* terhadap efisien operasional pada CV. Haga Anugerah Perkasa Gunungsitoli.

H_a : Ada pengaruh signifikan antara *Total quality management (TQM)* terhadap efisien operasional pada CV. Haga Anugerah Perkasa Gunungsitoli.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dapat dikelompokkan berdasarkan tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi, analisis, dan jenis data yang digunakan. Mengetahui jenis-jenis penelitian ini akan membantu peneliti untuk menentukan metode yang paling efektif dan efisien untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah yang ada. Dengan demikian, penelitian dapat dilakukan dengan lebih tepat sasaran dan hasilnya lebih dapat diandalkan.

Berdasarkan jenis data dan analisisnya, jenis penelitian dapat dibedakan menjadi tiga antara lain adalah penelitian kualitatif, kuantitatif dan penelitian gabungan kualitatif dan kuantitatif. Berikut lebih dijelaskan (A. Ibrahim et al., 2018, p. 32) bahwa:

- 1) Jenis penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang memfokuskan pada data yang berbentuk kalimat atau kata-kata. Penelitian ini biasanya dilakukan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam, mengidentifikasi pola-pola, makna, dan interpretasi subjektif. Teknik pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif antara lain wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian kualitatif seringkali berupa narasi atau deskripsi yang detail dan mendalam.
- 2) Jenis penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang memfokuskan pada data yang berbentuk angka atau data numerik. Penelitian ini biasanya dilakukan untuk mengukur atau menguji hubungan antara variabel-variabel tertentu, mengidentifikasi pola atau trend, serta memberikan prediksi atau generalisasi. Teknik pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif antara lain survei, eksperimen, dan analisis data sekunder. Hasil penelitian kuantitatif biasanya dinyatakan dalam bentuk tabel, grafik, atau statistik.
- 3) Jenis penelitian gabungan atau mixed methods adalah jenis penelitian yang menggabungkan penggunaan data kualitatif dan kuantitatif dalam satu penelitian. Penelitian ini biasanya dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih lengkap dan komprehensif terhadap fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian gabungan dapat mencakup wawancara, observasi, survei, dan eksperimen. Hasil penelitian gabungan biasanya disajikan dalam bentuk narasi dan angka yang terintegrasi secara holistik.

Berdasarkan pendapat yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti telah mengambil kesimpulan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Kesimpulan tersebut didasarkan pada fakta bahwa pengumpulan dan analisis data akan menggunakan

data yang berbentuk angka-angka. Dengan demikian, penelitian ini akan memfokuskan pada data numerik dan menggunakan teknik analisis yang sesuai untuk mengolah data tersebut.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah faktor-faktor yang diamati atau diukur dalam sebuah penelitian. Variabel-variabel tersebut menjadi fokus penelitian dan dapat memengaruhi hasil penelitian. Berikut yang menjadi variabel penelitian:

1) Variabel Independen / Bebas (X): *Total Quality Management (TQM)*

Defenisi: Menurut (Budiharto et al., 2018), *total quality managment (TQM)* adalah suatu pendekatan manajemen yang melibatkan seluruh karyawan dalam organisasi untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan secara terus-menerus, dengan fokus pada kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan peningkatan profitabilitas.

Indikator: Fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (Akuntansi & Ratulangi, 2023)

2) Variabel Dependen / Terikat (Y): Efisiensi Operasional

Defenisi: Menurut (Istiqomah et al., 2023), efisiensi operasional diartikan sebagai Efisiensi operasional merujuk pada kemampuan perusahaan untuk menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien dalam menjalankan operasinya

Indikator :Menurut (Junaidi, 2018) indikator untuk mengukur efisiensi operasional yaitu: biaya operasional dan pendapatan operasional

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Disampaikan oleh Kurniawan dalam (Sudaryono, 2017), populasi dalam penelitian, mengacu pada definisi umum dari populasi yang meliputi objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diteliti oleh peneliti untuk ditarik kesimpulan. Definisi ini menunjukkan bahwa dalam menentukan populasi, peneliti harus memperhatikan kualitas dan karakteristik dari objek atau subjek yang ingin diteliti, sehingga hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yang akurat dan relevan.

Pendapat tersebut juga menekankan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi, yang berarti bahwa hasil penelitian dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas dengan memperhatikan karakteristik populasi yang telah diteliti. Dalam hal ini, peneliti memastikan bahwa populasi yang dipilih benar-benar mewakili karakteristik yang ingin diteliti, sehingga hasil penelitian dapat diaplikasikan secara luas dan relevan.

Populasi yang diacu dalam konteks ini adalah manajer, semua karyawan, beserta beberapa pelanggan yang telah ditetapkan sebagai bagian dari populasi. Jumlah keseluruhan dari populasi ini adalah sebanyak 43 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel didefinisikan sebagai bagian dari sifat-sifat dan jumlah yang dimiliki oleh populasi dalam suatu penelitian (Maulana & Alisha, 2020). Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh dengan metode sensus untuk menentukan sampel yang akan diambil yaitu manajer serta semua karyawan dan pelanggan tetap yang telah di list oleh perusahaan.

Metode sensus adalah metode dengan melakukan penyelidikan pada seluruh populasi untuk mendapatkan responden yang memenuhi kriteria penelitian. Menurut Sugiyono dalam (Maulana & Alisha, 2020),

sampel jenuh merupakan teknik pengambilan sampel yang menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Sampel jenuh biasanya disebut dengan sensus yaitu semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Berdasarkan penjelasan di atas, maka sampel pada penelitian ini adalah semua populasi yang terdiri dari manajer, karyawan dan pelanggan tetap dengan jumlah 43 orang.

3.4 Instrumen Penelitian

3.4.1 Jenis Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian. Instrumen penelitian dapat berupa kuesioner, wawancara, tes, observasi, atau pengukuran fisik dan psikologis lainnya yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden atau subjek penelitian. Menurut (Sugiyono, 2019)

Bahwa instrumen penelitian merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu validitas, reliabilitas, objektivitas, dan responsivitas. Validitas berkaitan dengan sejauh mana instrumen tersebut dapat mengukur variabel yang hendak diukur. Reliabilitas berkaitan dengan keandalan instrumen, yaitu seberapa konsisten hasil yang diperoleh dari instrumen tersebut. Objektivitas berkaitan dengan kebebasan instrumen dari pengaruh peneliti atau subjek penelitian. Responsivitas berkaitan dengan kemampuan instrumen untuk mendeteksi perubahan yang terjadi pada subjek penelitian.

Dari pendapat di atas, dilihat dari jenis penelitian dan variabelnya maka peneliti akan menggunakan jenis instrumen angket/kuesioner.

3.4.2 Kisi-Kisi Instrumen

Supaya instrumen dengan baik, terarah dan tidak melenceng dari tujuan dan rumusan masalah penelitian, peneliti membuat kisi-kisi pernyataan yang berpedoman indikator variabel. Kisi-kisi ini merupakan format yang berupa matriks yang berisi informasi yang dijadikan sebagai pedoman untuk membuat angket/kuesioner. Kisi-kisi sendiri bertujuan

untuk menentukan ruang lingkup atau yang akan dibahas. Berikut pedoman kuesioner yang dibuat oleh peneliti:

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen

No	Variabel (peubah)	Sub Variabel	Indikator	Partisipan (orang yang digali informasi)	Instrumen (Alat Ukur)	Pernyataan Ke	Jlh
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pengaruh <i>Total quality management</i> Terhadap Efisiensi Operasional pada CV. Haga Anugrah Perkasa Gunungsitoli	<i>Total quality management</i>	a. Fokus Pada pelanggan	Pemilik, Karyawan, dan pelanggan	Kuesioner/ angket	1-20	20
b. Obsesi terhadap kualitas							
c. Pendekatan Ilmiah							
d. Komitmen Jangka Panjang							
e. Kerjasama Tim							
f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan							
g. Pendidikan dan Pelatihan							
h. Kebebasan yang terkendali							
i. Kesatuan Tujuan							
j. Adanya keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan							
2		Efisiensi Operasional	BOPO	Pemilik, Karyawan, dan pelanggan	Kuesioner/ angket	21-40	10

Sumber: Olahan peneliti, 2023

3.4.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan cara untuk mengelompokkan atau mengkategorikan data dalam suatu penelitian atau analisis statistik. Skala pengukuran digunakan untuk menentukan jenis statistik yang tepat yang dapat diterapkan pada data dan juga menentukan metode analisis yang tepat yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

Ada empat jenis skala pengukuran yang umum digunakan dalam statistik dan penelitian sosial, yaitu skala nominal, skala ordinal, skala interval, dan skala rasio (S. Siregar, 2017). Setiap jenis skala memiliki karakteristik dan sifat yang berbeda yang menentukan jenis analisis statistik yang dapat dilakukan pada data tersebut.

Dalam penelitian, pemilihan skala pengukuran harus didasarkan pada jenis data yang diukur, tujuan penelitian, dan metode analisis yang diinginkan. Skala pengukuran yang tepat akan membantu dalam melakukan analisis statistik yang akurat dan memberikan hasil yang

relevan bagi pengambil keputusan. Sehingga dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal dikarenakan jenis skala pengukuran yang mengurutkan nilai berdasarkan urutan atau derajat tertentu. Skala ini digunakan untuk mengukur variabel yang memiliki nilai yang dapat diurutkan, tetapi tidak memiliki jarak antara nilai yang sama atau tidak dapat diukur secara akurat. Misalnya, skala ordinal dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap barang atau layanan, dengan pilihan jawaban seperti "sangat puas", "puas", "cukup puas", "tidak puas", dan "sangat tidak puas".

Terdapat berbagai macam skala pengukuran yang dapat digunakan sesuai dengan jenis data yang diukur, seperti skala Likert, skala Gutmann, skala Semantic Differential, skala Bogardus, dan skala Thurston (S. Siregar, 2017). Namun, dari berbagai skala tersebut, skala Likert menjadi salah satu skala yang paling umum digunakan dalam penelitian sosial karena mudah digunakan, diinterpretasikan oleh responden, dan memberikan kemampuan untuk mengukur intensitas dari sikap atau pendapat yang diukur. Selain itu, skala Likert juga mudah dianalisis dan dapat menggunakan metode analisis statistik yang lebih bervariasi. Oleh karena itu, pemilihan skala Likert dapat menjadi pilihan yang tepat dalam penelitian sosial jika variabel yang akan diukur tidak memiliki satuan interval atau rasio dan ingin dilakukan analisis statistik yang bervariasi.

1) Sangat Setuju	diberi skor = 5
2) Setuju	diberi skor = 4
3) Netral	diberi skor = 3
4) Tidak Setuju	diberi skor = 2
5) Sangat Tidak setuju	diberi skor = 1

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang relevan dengan suatu topik atau masalah tertentu. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang suatu fenomena atau situasi yang sedang diteliti.

Salah satu langkah strategis terpenting dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Jika peneliti tidak memahami teknik pengumpulan data yang diperlukan, maka ia tidak akan dapat mengumpulkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan (Abdussamad, 2021). Metode pengumpulan data dapat bervariasi, tergantung pada jenis data yang diinginkan dan sumber data yang tersedia. Beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian adalah wawancara, kuesioner, observasi, dan analisis dokumen. Setelah data terkumpul, peneliti dapat menganalisis dan menginterpretasikan data untuk mengambil kesimpulan atau membuat rekomendasi.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan:

- 1) Pengamatan (observasi) dapat memberikan data yang objektif dan akurat karena dilakukan secara langsung pada objek penelitian. Namun, perlu diperhatikan bahwa terkadang pengamatan dapat terpengaruh oleh bias peneliti.
- 2) Angket (kuesioner) dapat memberikan data yang luas dan mudah diolah karena dapat diberikan kepada banyak responden sekaligus. Namun, perlu diperhatikan bahwa data yang diperoleh dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kejujuran responden, pemahaman terhadap pertanyaan, dan kebiasaan untuk memberikan respons yang sama. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ialah kuesioner tertutup. Kuesioner (angket) tertutup maksudnya peneliti sudah menyediakan pilihan jawaban dan responden tinggal memilih yang sesuai dengan kondisi yang dialami.

3.6 Teknik Analisis Data¹³

Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah diperoleh, maka penulis melakukan metode analisis data secara kuantitatif. Menurut (Arikunto, 2018a), bahwa “Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan dan dapat diukur secara matematis.” Dengan demikian, maka kesimpulan penelitian dapat diambil sesuai dengan fenomena-fenomena yang ditemukan pada objek penelitian berdasarkan data-data kuantitatif yang diperoleh. Selanjutnya dalam membuktikan pengaruh kedua variabel maka penulis akan melakukan teknik analisa data, sebagai berikut.

3.6.1 Verifikasi Data

Verifikasi data adalah langkah penting dalam memastikan kesesuaian angket dengan petunjuk serta mencegah terjadinya masalah yang tidak diinginkan dalam pengolahan angket. Setelah melalui verifikasi, angket yang memenuhi syarat dapat diproses.

3.6.2 Pengolahan Angket¹³

Angket yang telah diedarkan kepada sejumlah responden terdiri 5 alternatif pilihan jawaban, menggunakan metode skala likert dengan teknik pembobotan sebagai berikut:

- | | |
|------------------------|-----------------|
| 1) Sangat Setuju | diberi skor = 5 |
| 2) Setuju | diberi skor = 4 |
| 3) Netral | diberi scor = 3 |
| 4) Tidak Setuju | diberi skor = 2 |
| 5) Sangat Tidak setuju | diberi skor = 1 |

3.6.3 Uji Validitas Data¹¹

Pengertian validitas data menurut (Amanda et al., 2019), uji validitas adalah suatu pengujian terkait dengan keakuratan, konsistensi,

atau stabilitas dari suatu alat ukur, sedangkan reliabilitas merupakan pengujian terhadap ketepatan atau kelayakan dari suatu alat ukur pada pengukuran dalam penelitian yang dilakukan. Suatu alat ukur dalam penelitian dapat dipercaya jika memiliki reliabilitas yang tinggi. Penelitian dikatakan valid apabila diukur secara tepat pada kondisi yang sesungguhnya dan dikatakan reliabel ketika alat ukur tersebut akurat dan benar-benar konsisten. Sedangkan menurut (Arikunto, 2018b), uji validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat keandalan atau tingkat kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Data dikatakan valid apabila signifikansi dari seluruh item pertanyaan untuk masing-masing variabel < 0.05 .

3.6.4 Uji Reliabilitas Data

Menurut (Ghozali, 2018) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak.

Dalam mencari reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis Cronbach Alpha untuk menguji reliabilitas, alat ukur yaitu kompleksitas tugas, tekanan ketaatan, pengetahuan auditor serta *audit judgment*. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh (Ghozali, 2018), yaitu jika koefisien Cronbach Alpha $> 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha $< 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan tidak andal. Perhitungan reliabilitas formulasi Cronbach Alpha ini dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 25. Jika dibuat dalam bentuk tabel maka akan menjadi seperti berikut:

Koefisien Reliabilitas	Kriteria
$>0,9$	Sangat Reliabel
$0,7 - 0,9$	Reliabel
$0,4 - 0,7$	Cukup Reliabel
$0,2 - 0,4$	Kurang Reliabel
$< 0,2$	Tidak Reliabel

3.6.5 Uji Asumsi Klasik (Uji Prasyarat)

Sebelum menganalisis data penelitian, penting untuk melakukan pengujian prasyarat analisis terlebih dahulu. Pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah variabel bebas (independen/predictor) dan variabel terikat (dependen/kriterium) memenuhi kriteria yang layak untuk dilakukan analisis korelasional atau analisis regresi. Dalam penelitian ini, diperlukan estimasi model regresi linier yang kemudian diikuti dengan uji prasyarat analisis, yaitu uji asumsi klasik.

Pengujian persyaratan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas dan heteroskedastisitas. Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal, sedangkan uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengecek apakah varians data berbeda-beda.

1) Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residu (variabel independen dan variabel dependen) memiliki distribusi normal atau tidak. Kaedah pengujian uji normalitas melalui Kolmogorov-Smirnov Tes. Jika nilai Tes Statistik lebih besar dari taraf signifikansi α 0,05, maka dikatakan model regresi berdistribusi normal sebaliknya jika nilai tes statistik lebih kecil dari taraf signifikansi α 0,05, maka dikatakan model regresi berdistribusi tidak normal.

Menurut (Mardiatmoko, 2020) uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam persamaan model regresi ditemukan variabel yang bersifat residual. Uji ini juga termasuk dalam uji non parametrik menggunakan persamaan.

Model regresi yang baik adalah distribusi data yang normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kenormalan suatu data dapat dilakukan dengan pengujian Jarque Bera (JB). Selanjutnya membandingkan nilai Probabilitas Jarque Bera dengan tingkat signifikan. Tingkat signifikansi pada penelitian ini adalah 0,05. Pedoman pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji ini adalah :

- 1) Jika nilai probabilitas $JB > 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai probabilitas $JB < 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.

2) Uji Auto Korelasi

Menurut (Sumodiningrat, 2002) autokorelasi merupakan korelasi antar nilai *residu time the series* pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu (error) pada periode t-1 dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi menggunakan software SPSS 25 yaitu dengan melakukan *Uji Durbin-Watson*. Dalam uji ini apabila nilai probability $Obs * R\text{-squared} > 0,05$, maka tidak terdapat gejala autokorelasi pada penelitian tersebut, dan sebaliknya

3) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk melihat dalam model regresi ada kesamaan *variance* dari residual sebuah pengamatan ke pengamatan lain. Uji heterokedastisitas dilihat melalui pola titik pada gambar kotak hasil pengolahan data. Apabila titik tersebar keseluruhan area dalam kotak maka dapat dikatakan bahwa data tersebut tidak mengalami heterokedastisitas. Namun jika titik dalam kotak membentuk pola tertentu, maka dapat dikatakan data tersebut mengalami heterokedastisitas.

3.6.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data baik percobaan yang terkontrol maupun tidak terkontrol. Sebuah hasil dikatakan signifikan dalam statistik jika suatu kejadian hampir tidak mungkin disebabkan oleh sesuatu yang kebetulan, dimana sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya. Uji hipotesis sering juga disebut konfirmasi analisis data.

a) Uji t-test (Uji Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengukur dengan terpisah atas kontribusi yang timbul dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan perbandingan antara nilai probabilitas taraf signifikan 0,05 dengan kriteria berikut:

-Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

-Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

-Jika nilai $-t_{hitung} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b) Analisis Koefisien Determinasi (R-square/ R^2)

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Pada dasarnya koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk

mengukur kebenaran dari model analisis regresi. Nilai dari koefisien determinasi (R^2) adalah mulai dari 0 sampai dengan 1. Dimana apabila nilai R^2 mendekati 1 maka semakin besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat atau semakin besar kemampuan dari model yang dihasilkan dalam menjelaskan perubahan nilai variabel terikat/dependen (Sakti, 2018). Model yang baik adalah model yang meminimumkan residual yang berarti bahwa variasi variabel independen dapat menerangkan variabel dependennya dengan $\alpha = 5\%$, sehingga diperoleh korelasi yang tinggi antara variabel dependen dan variabel independen. Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati nol maka semakin kecil kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.6.7 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks. Rumus regresi linear sederhana adalah (S. Siregar, 2017)

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X = variabel bebas (*Total Quality Management*)

Y = variabel terikat (Efisiensi Operasional)

a = konstanta (*intersep*), perpotongan dengan sumber vertikal

b = konstanta regresi (*slope*)

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian pada CV. Haga Anugrah Perkasa yang beralamatkan di Jl. Diponegoro No. 146, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama periode enam bulan, dimulai pada bulan Mei hingga September 2023. Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan, sebagai berikut:

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																			
	Mei-23				Jun-23				Jul-23				Aug-23				Sep-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan Proposal Skripsi																				
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing	■	■	■	■	■	■	■	■												
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi												■	■							
Persiapan Seminar														■						
Seminar Proposal Skripsi															■					
Persiapan Penelitian																■				
Pengumpulan Data																	■			
Penelitian Naskah Skripsi																		■		
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing																			■	
Penelitian dan Penyempurnan skripsi																				■
Ujian skripsi																				■

Sumber: Olahan peneliti, 2023

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan dengan mendatangi langsung lokasi penelitian. Peneliti telah melakukan pengamatan (observasi) dan penyebaran angket (kuesioner) kepada 43 orang responden di CV. Haga Anugerah Perkasa untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi. Adapun temuan penelitian adalah sebagai berikut :

4.1.1 Sejarah CV. Haga Anugerah Perkasa

Perusahaan ini didirikan pada tahun 1980 dengan nama awal 'Toko Takarin'. Setelah adanya insiden gempa bumi di pulau Nias pada tahun 2006, nama dari toko ini berubah menjadi 'Toko Anugerah'. Kemudian pada tahun 2019 lalu, pemilik usaha secara resmi kembali mengubah nama tokonya menjadi 'CV. Haga Anugerah Perkasa'. Perusahaan ini menjual beberapa kebutuhan barang sembako seperti beras, dan pakan ternak seperti dedak, jagung kasar, BR makanan ternak, dan berbagai jenis pakan lainnya. Pemilik CV. Haga Anugerah Perkasa bernama Steven Halim.

4.1.2 Visi dan Misi CV. Haga Anugerah Perkasa

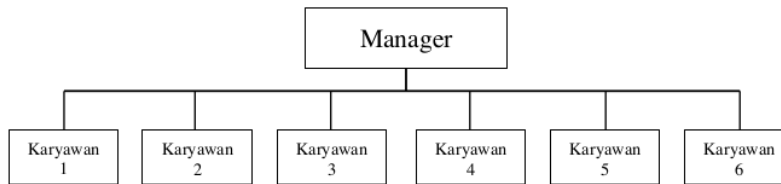
1. Visi

Terciptanya sistem usaha penjualan barang sembako dan pakan ternak yang mudah, aman dan menguntungkan.

2. Misi

Menyediakan barang yang lengkap dan didukung oleh pelayanan terbaik.

4.1.3 Struktur Organisasi CV. Haga Anugerah Perkasa



Gambar 4.1
Struktur Organisasi CV. Haga Anugerah Perkasa

4.2 Verifikasi Data

Verifikasi data dilakukan untuk mengetahui apakah angket yang telah dibagikan oleh peneliti kepada responden telah diisi sesuai dengan petunjuk pengisian. Angket dibagikan kepada 43 orang responden. Dalam hal ini meliputi manager, karyawan, dan pelanggan tetap CV. Haga Anugerah Perkasa.

Berdasarkan verifikasi data, semua angket tersebut telah kembali ke tangan peneliti dalam keadaan utuh dan telah diisi sesuai dengan petunjuk. Maka angket telah diverifikasi dengan baik, sehingga data tersebut layak untuk dinyatakan sebagai data penelitian.

4.2.1 Karakteristik Responden

Sesuai dengan penjelasan pada bab sebelumnya, bahwa yang menjadi pemberi informasi (responden) pada penelitian ini adalah manager, karyawan, dan pelanggan tetap CV. Haga Anugerah Perkasa yang berjumlah 43 orang yang telah ditetapkan sebagai sampel. Oleh karena itu, peneliti menguraikan karakteristik responden sebagai masukan untuk variabel yang ada pada penelitian ini. Agar lebih mudah dipahami, maka peneliti akan menguraikan penjelasan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan posisi.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil yang telah didapatkan pada pengumpulan data melalui penyebaran angket (kuesioner), berikut hasil data dari responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1
Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-Laki	21	48,83%
2	Perempuan	22	51,17%
Total		43	100%

Sumber : diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki, dengan persentase perempuan sebesar 51,17% dan laki-laki 48,83%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil yang telah didapatkan pada pengumpulan data melalui penyebaran angket (kuesioner), berikut hasil data dari responden berdasarkan usia.

Tabel 4.2
Persentase Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	19-29	14	32,55%
2	30-39	15	34,90%
3	40-56	14	32,55%
Total		43	100%

Sumber : diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa jumlah responden dengan rentang usia 30-40 tahun adalah yang terbanyak, dengan persentase sebesar 34,90%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi

Dari hasil yang telah didapatkan pada pengumpulan data melalui penyebaran angket (kuesioner), berikut hasil data dari responden berdasarkan usia.

Tabel 4.3
Persentase Responden Berdasarkan Posisi

No.	Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Manager	1	2,32%
2	Karyawan	6	13,95%
3	Pelanggan	36	83,73%
Total		43	100 %

Sumber : diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, diketahui bahwa jumlah responden dengan posisi pelanggan adalah yang terbanyak, dengan persentase sebesar 83,73%.

4.3 Pengolahan Angket

Pengolahan angket pada penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam riset berupa survei. Alat penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Skor untuk skala likert adalah 5, 4, 3, 2, 1. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari : sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dalam penelitian ini item pernyataan diberikan skor untuk masing-masing pernyataan atau pertanyaan dengan skor masing-masing disesuaikan dengan ketentuan awal yang digunakan dalam penelitian ini.

4.3.1 Hasil Skor Angket Variabel X

Angket yang disebar kepada responden bersifat tertutup, serta pada tiap-tiap angket memiliki lima opsi jawaban dengan skor penilaian yang berbeda-beda. Jumlah pertanyaan angket pada variabel X adalah sebanyak 20 pertanyaan. Dari masing-masing pernyataan tersebut diperoleh jawaban dan skor sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Skor Angket Variabel X

No.	Daftar Skor Item Pertanyaan (X)																				Total X
	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	X ₁₈	X ₁₉	X ₂₀	
1	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	89
2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	94
3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	88
4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	92
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	85
6	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	86
7	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	85
8	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	82
9	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	83
10	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
11	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	82
12	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	81
13	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	82
14	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	80
15	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	81
16	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	78
17	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	79
18	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	81
19	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	82
20	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	80
21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	79
22	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	78
23	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	79
24	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	80
25	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	82
26	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	79
27	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	79
28	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	78
29	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	78
30	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	71
31	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	71
32	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74
33	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	74
34	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	72
35	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	71
36	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	71

37	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	73
38	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	75
39	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	71
40	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	74
41	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	72
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	73
43	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	75

Sumber : Kuesioner penelitian dan diolah oleh peneliti (2023)

4.3.2 Hasil Skor Angket Variabel Y

Angket yang disebar kepada responden bersifat tertutup, serta pada tiap-tiap angket memiliki lima opsi jawaban dengan skor penilaian yang berbeda-beda. Jumlah pertanyaan angket pada variabel X adalah sebanyak 20 pertanyaan. Dari masing-masing pernyataan tersebut diperoleh jawaban dan skor sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Skor Angket Variabel Y

No.	Daftar Skor Item Pertanyaan (Y)																				Total Y
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	
1	3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	86
2	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	92
3	5	5	3	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	86
4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	91
5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	85
6	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	83
7	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	84
8	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	83
9	3	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	85
10	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
11	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	85
12	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	83
13	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	82
14	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	80
15	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	81
16	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	81
17	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
18	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	83
19	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	85
20	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	86
21	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	81
22	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	80
23	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	81
24	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	82
25	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	83
26	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	82

27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	81
28	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	80
29	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	79
30	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	73
31	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	72
32	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	73
33	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	72
34	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	70
35	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	67
36	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	66
37	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	66
38	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	66
39	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	64
40	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	67
41	3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	69
42	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	66
43	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	70

Sumber : Kuesioner penelitian dan diolah oleh peneliti (2023)

4.4 Hasil Penelitian

4.4.1 Uji Validitas

Menurut (Rahmawati, n.d.) uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Data dikatakan valid apabila signifikansi dari seluruh item pertanyaan untuk masing-masing variabel < 0.05 . Berikut adalah hasil uji validitas pada penelitian ini

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

	Correlation X	
X1	Pearson Correlation	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43
X2	Pearson Correlation	.464**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	43
X3	Pearson Correlation	.537**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43
X4	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43
X5	Pearson Correlation	.331*

	Sig. (2-tailed)	.030
	N	43
X6	Pearson Correlation	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43
X7	Pearson Correlation	.547**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43
X8	Pearson Correlation	.553**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43
X9	Pearson Correlation	.426**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	43
X10	Pearson Correlation	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43
X11	Pearson Correlation	.470**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	43
X12	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43
X13	Pearson Correlation	.405**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	43
X14	Pearson Correlation	.343*
	Sig. (2-tailed)	.024
	N	43
X15	Pearson Correlation	.451**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	43
X16	Pearson Correlation	.479**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	43
X17	Parson Correlation	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43
X18	Pearson Correlation	.608**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43
X19	Pearson Correlation	.393**
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	43
X20	Pearson Correlation	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	43

Correlation Y		
Y1	Pearson Correlation	.420**
	Sig. (2-tailed)	0,005
	N	43
Y2	Pearson Correlation	.745**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43
Y3	Pearson Correlation	.513**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43
Y4	Pearson Correlation	.371*
	Sig. (2-tailed)	0,014
	N	43
Y5	Pearson Correlation	.775**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43
Y6	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43

Y7	Pearson	.351*
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,021
	N	43
Y8	Pearson	.528**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43
Y9	Pearson	.379*
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,012
	N	43
Y10	Pearson	.465**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,002
	N	43
Y11	Pearson	.671**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43
Y12	Pearson	.757**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43
Y13	Pearson	.544**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43
Y14	Pearson	.504**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	43
Y15	Pearson	.750**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43
Y16	Pearson	.701**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43

Y17	Pearson	.701**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43
Y18	Pearson	.580**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43
Y19	Pearson	.507**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	43
Y20	Pearson	.579**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	43
TOTAL	Pearson	1
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	43

Sumber : Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas terlihat bahwa signifikansi dari seluruh item pertanyaan untuk masing-masing variabel < 0.05 . Dengan demikian dapat disimpulkan semua hasil adalah valid.

4.4.2 Uji Reabilitas

Menurut (Rahmawati, n.d.), uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Efisiensi Operasional

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Efisiensi (Y)	15	0,853	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* variabel pada variabel efisiensi operasional lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen data penelitian dinyatakan sangat reliabel.

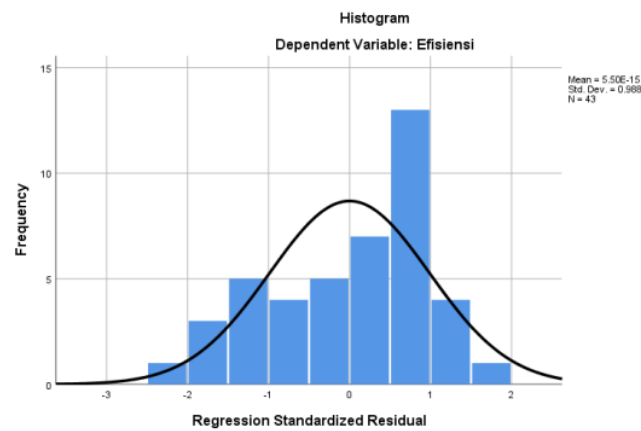
Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas TQM

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
TQM (X)	15	0,893	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* variabel pada variabel *Total Quality Management (TQM)* lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen data penelitian dinyatakan sangat reliabel.

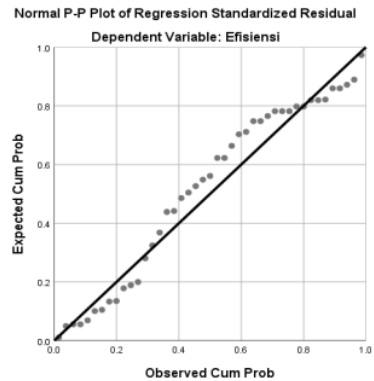
4.4.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Gambar 4.2
Grafik Histogram

Pada grafik histogram terlihat gambar 4.1 menunjukkan bahwa pola distribusi normal. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data maupun model regresi yang digunakan memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.3
Normal P – Plot Regression Standardized Residual

Pada gambar 4.2 memperlihatkan grafik *normal probability plot*, menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.9
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		43
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.28711810
Most Extreme Differences	Absolute	.124
	Positive	.085
	Negative	-.124
Test Statistic		.124
Asymp. Sig. (2-tailed)		.095 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Pada tabel 4.9 dapat dilihat nilai signifikan pada uji tersebut sebesar 0,95. Nilai $\alpha > (0,05)$, sehingga H1 diterima dan H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pelanggaran asumsi normalitas pada model yang digunakan pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil Uji Normalitas, diperoleh hasil bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas sehingga dapat diproses dengan uji selanjutnya.

b. Uji Autokorelasi

Hasil Uji Autokorelasi dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini.

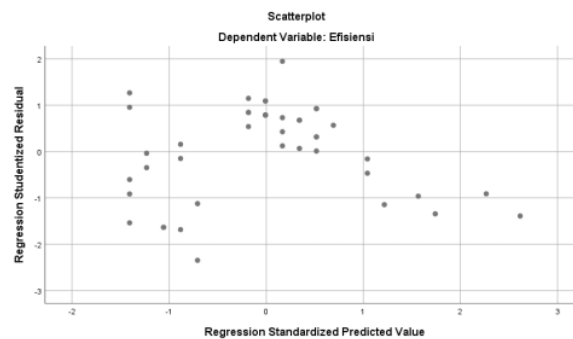
Tabel 4.10
Uji Auto Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.900 ^a	.809	.805	3.32696	.364

Berdasarkan hasil pada tabel, dapat dilihat bahwa hasil dari uji Durbin-Watson adalah sebesar $0.364 > 0.05$, yang artinya tidak terjadi autokorelasi pada data penelitian.

c. Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.4
Hasil Uji Heterokedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Berdasarkan pendekatan statistik dengan uji asumsi heterokedastisitas dapat dilihat bahwa titik pada *scatter plot* menyebar ke segala arah yang menandakan model regresi bersifat homoskedastisitas.

4.4.4 Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Hasil dari uji koefisien determinasi (uji R²) dapat dilihat pada tabel 4.10

Tabel 4.11
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 ^a	.809	.805	3.32696

Berdasarkan hasil pada tabel 4.11 kita dapat melihat bahwa tingkat hubungan antar variabel adalah $0,90 = 90\%$. Untuk nilai R² adalah sebesar $0,80 = 80\%$. Kesimpulannya, pengaruh variabel X terhadap variabel Y ialah sebesar 80% , sedangkan sisanya 20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji T bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas *Total Quality Management* (X) secara parsial ataupun individual berpengaruh signifikan terhadap variabel efisiensi operasional (Y). Hasil dari uji T ditunjukkan oleh tabel 4.11.

Tabel 4.12
Hasil Dari Uji Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.
(Constant)	-.2129	.039
TQM	13.194	.000

Berdasarkan hasil Tabel 4.12, maka diketahui bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional dengan tingkat signifikansi 0.00

4.4.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan sebuah bentuk hubungan yang menyangkut variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). berikut adalah hasil uji regresi linear sederhana dengan SPSS 25.

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-15.147	7.133		-.2129	.039
TQM	1.184	.090	.900	13.194	.000

Sumber data: Diolah Peneliti

Berdasarkan Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana, maka didapatkan model analisis regresi linear sederhana sebagai berikut :

Persamaan Linear Sederhana :

$$Y = -15.147 + 1,184X$$

Dimana :

Y = Dari persamaan koefisien regresi di atas, konstanta adalah sebesar -15.147 yang menyatakan bahwa apabila variabel TQM dalam keadaan konstan (0), maka nilai efisiensi operasional adalah sebesar -15.147.

X= Dari persamaan koefisien regresi di atas, TQM adalah sebesar 1.184 yang menyatakan bahwa apabila variabel TQM meningkat sebanyak 1%, maka nilai efisiensi operasional akan meningkat sebanyak 1,18 %.

4.5 Analisa Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh *Total Quality Management* terhadap efisiensi operasional pada CV. Haga Anugerah Perkasa Gunungsitoli diperoleh hasil sebagai berikut :

Dalam penelitian ini peneliti melibatkan responden sebanyak 43 orang yang terdiri dari manager, karyawan, dan pelanggan tetap di CV. Haga Anugerah Perkasa Gunungsitoli dengan pengumpulan data dan penyebaran

angket. Data yang diperoleh melalui angket diolah diolah dan diverifikasi untuk keabsahan data dari angket tersebut sehingga terbukti hasil pengujian validitas dan reabilitas dikatakan valid dan reliabel dengan total pernyataan yaitu sebanyak 40 pernyataan yang terdiri dari 20 pernyataan untuk variabel X dan 20 pernyataan untuk variabel Y. hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa pengaruh *Total Quality Management* (X) berpengaruh positif terhadap efisiensi operasional (Y).

4.5.1 Pengaruh Total Quality Management Terhadap Efisiensi Operasional

Tujuan utama dari TQM adalah untuk meningkatkan kualitas kerja, produktivitas dan efisiensi. Sebagai proses keberhasilan, TQM dianggap berhasil meningkatkan kualitas kerja, lebih berkualitas, lebih produktif, dan memiliki hasil kerja yang lebih baik dalam bentuk barang/jasa.

Responden dalam penelitian terdiri dari manager, karyawan dan pelanggan sebanyak 43 orang. Pengambilan sampel dari karyawan dan pelanggan di maksudkan untuk mendapatkan jawaban/keterangan yang lebih akurat.

Berdasarkan hasil analisis terhadap responden diketahui bahwa penerapan TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional yaitu sebesar 1.184 dengan signifikansi 0.00. Selain itu, hasil dari uji R^2 menunjukkan bahwa TQM mempengaruhi efisiensi operasional sebesar 80% secara keseluruhan.

Nilai signifikansi 0.00 menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan TQM dan sistem akuntansi manajemen secara interaktif dapat mempengaruhi efektifitas operasional. Hal ini sesuai dengan literatur (Utami, 2022) yang menyatakan bahwa TQM sering digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional baik di perusahaan ataupun organisasi, selain itu TQM diakui untuk membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan produktivitas sehingga ketika TQM menjadi semakin penting bagi suatu perusahaan, hal itu berdampak pada kinerja karyawan yang semakin baik dalam layanan

yang mereka berikan, serta pertumbuhan pendapatan dan pertumbuhan profit mereka. Semakin baik orientasi pelanggan yang dilakukan, maka akan semakin meningkatkan efisiensi operasional.

Penerapan TQM juga membuat perusahaan mendapatkan semakin banyak keuntungan seperti karyawan yang menjadi lebih profesional, menghindari kerugian dari segi waktu dan tenaga, serta pendapatan yang lebih tinggi dengan biaya operasional yang lebih rendah dikarenakan biaya dan pengeluaran operasional yang lebih teratur dan terarah. Hal ini sesuai dengan literatur (Ramadani, 2020) yang menyatakan bahwa manfaat yang didapatkan perusahaan dengan menerapkan TQM ialah penyediaan barang atau jasa menjadi lebih berkualitas, dimana barang ini berasal dari pendapatan jualan yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah, sehingga gabungan keduanya menghasilkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan dalam meningkatkan laba sehingga dapat mencapai efisiensi operasional yang jauh lebih baik.

Penerapan TQM yang baik juga dianggap mampu mengurangi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan maupun manager perusahaan dalam menangani barang yang masuk dan keluar, sehingga dapat berdampak signifikan terhadap efisiensi operasional nantinya hal ini sesuai dengan literatur (Peba et al., 2021) yang menyatakan bahwa dalam meningkatkan *Total Quality Management* (TQM) maka suatu perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk hasil yang maksimal dimana *Total Quality Management* (TQM) bertujuan untuk menghasilkan hasil yang tanpa cacat atau mengurangi kesalahan sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan mereka, dan pada akhirnya ada meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

4.5.2 Besar Nilai Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Efisiensi Operasional CV. Haga Anugerah Perkasa

Hasil penelitian ini juga mampu membuktikan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penerapan *Total Quality Management* yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dengan signifikan. Tujuan dari penerapan *Total*

Quality Management adalah untuk memperbaiki sistem manajemen perusahaan dimulai dari karyawan hingga pada tahap prosedur perusahaan sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan. *Total Quality Management* mempunyai fungsi untuk membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas serta layanan yang mereka tawarkan. TQM telah menjadi pendekatan manajemen yang sangat populer dan berhasil di berbagai perusahaan.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinan (*R-square*) *Total Quality Management* dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut berpengaruh besar terhadap efisiensi operasional. Hasil Tabel R^2 pada penelitian ini adalah 0.809. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management* mempengaruhi efisiensi operasional sebesar 80,9%. Dalam pendekatan *TQM (Total Quality Management)* di CV. Haga Anugerah Perkasa Gunungsitoli, efisiensi operasional dinyatakan berdasarkan perspektif karyawan, manager, dan terutama pelanggan. Oleh karena itu, organisasi hanya dapat memahami dan menilai makna *Total Quality Management* dengan memahami proses dan kebutuhan pelanggan. Fokus pada pelanggan merupakan strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan layanan pelanggan agar menjadi lebih baik. Perusahaan dapat menetapkan sasaran dan memahami kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan yang akan dilayani. Selain itu, perusahaan juga harus mengambil pendapat pelanggan, termasuk saran dan keluhan, dengan serius untuk memahami keinginan pelanggan sehingga mampu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Hasil uji hipotesis menggunakan program SPSS 25, diketahui *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional dengan pengaruh sebesar 1.184 dan nilai signifikansi 0.00. diketahui nilai $Sig. = 0.000 < 0.05$, maka sesuai dengan interpretasi nilai $Sig < 0.05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh antara kedua variabel X dan Y, sebaliknya jika nilai $Sig > 0.05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara kedua variabel X dan Y.
2. Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinan (*R-Square*) yaitu sebesar 0.809. sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa *Total Quality Management* mempengaruhi efisiensi operasional secara sebesar 80%. Untuk 20% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5.2 Saran

1. Sebaiknya perusahaan maupun organisasi yang yang berhubungan dengan penjualan barang mulai menerapkan *Total Quality Management* agar dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya dan memperoleh keuntungan positif lainnya. Karena berdasarkan hasil penelitian, penerapan *Total Quality Management* yang baik dapat mengurangi tingkat kesalahan dalam mengatur barang masuk dan keluar serta berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta keuntungan yang dihasilkan oleh perusahaan
2. Bagi peneliti lainnya, disarankan untuk melakukan penelitian lainnya mengenai pengaruh *Total Quality Management* terhadap efisiensi operasional pada perusahaan ataupun organisasi lainnya agar dapat menjadi literatur pembanding bagi orang yang membutuhkan ataupun untuk memperkuat hasil penelitian lainnya.

3. Berdasarkan hasil pada kuesioner, kami menyarankan agar CV. Haga Anugerah Perkasa untuk lebih meningkatkan aspek kerjasama tim dan penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan efisiensi operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi 1. CV. syakir Media Press. Makasar.*
- Akuntansi, J., & Ratulangi, U. S. (2023). *3 1,2,3. 45(1), 45–54.*
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188.
- Arikunto, S. (2018a). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2018b). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Cetakan I. Remaja Rosdakarya. Bandung.*
- Budiharto, B., Triyono, T., & Suparman, S. (2018). Literasi sekolah sebagai upaya penciptaan masyarakat pebelajar yang berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan. *SEUNEUBOK LADA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sejarah, Sosial, Budaya Dan Kependidikan*, 5(2), 153–166.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 490.*
- Hidayati, F., Suryadi, E., & Riyanto, F. R. (2022). Pengaruh Loan to Deposit Ratio, Non Performing Loan, dan Biaya Operasional Pendapatan Operasional Terhadap Return On Asset dan Debt to Asset Ratio Pada Sub Sektor Bank Di Bursa Efek Indonesia Periode 2019-2021. *Jurnal Produktivitas: Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*, 9(2).
- Ibrahim, A., Alang, A. H., Madi, Baharuddin, Ahmad, M. A., & Darmawati. (2018). *Metodologi Penelitian* (I. Ismail (ed.)). Gunadarma Ilmu.
- Ibrahim, T., & Rusdiana, A. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu. Bandung: Yrama Widya.*
- Istiqomah, P. S., Nandita, W. V., & Sayekti, N. P. (2023). Pengaruh Implementasi Konsep Just-in-Time terhadap Efisiensi Operasional dan Pengendalian Biaya di Perusahaan Manufaktur (Studi Kasus PT Waskita Karya Tbk). *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6).
- Junaidi, L. D. (2018). Pengaruh Efisiensi Operasional Dengan Kinerja Profitabilitas Pada Sektor Manufaktur Yang Go Public Di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Warta Dharmawangsa*, 57.

- Karolina, K., Nuryani, A., & Hidayat, A. (2020). Pengaruh efisiensi operasional, kecukupan modal, risiko kredit terhadap dana pihak ketiga pada PT. Bank Perkreditan Rakyat di wilayah Tangerang. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 8(2), 112–128.
- Mardiatmoko, G. (2020). PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Maulana, Y. S., & Alisha, A. (2020). Inovasi Produk dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus pada Restoran Ichi Bento Cabang Kota Banjar). *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 86–91.
- Oakland, J. S., Oakland, R. J., & Turner, M. A. (2020). *Total quality management and operational excellence: text with cases*. Routledge.
- Operasional, P. E., Syariah, B. U., & Indonesia, D. I. (2019). *PENGARUH EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP RETURN ON ASSETS PADA*. 4(2), 39–53.
- Peba, L. R., Langga, L., & Tanusi, G. (2021). ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SETIAWAN BEJAWA. *SCIENTIFIC JOURNAL OF MANAGEMENT AND BUSINESS (SJMB)*, 1(1), 28–40.
- Rahmawati, S. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Produk , Citra Merek dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian Produk Merek Consina di Surabaya (Studi Kasus Pada Consina Store Dharmahusada Surabaya)*.
- Ramadani, F. (2020). Analisis Penerapan Total Quality Management Dalam Menjaga Kualitas Produk Air Mineral Dalam Kemasan Merek Sabina Pada Pt. Sabina Tirta Utama Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL*, 8(2), 111–117.
- Sakti, I. (2018). Analisis Regresi Data Panel Menggunakan Eviews. *Modul Eviews*, 9, 1–25.
- Siregar, F. H., & Aziz, A. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE ANDROID PADA MAHASISWA PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 1(1), 70–76.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana.
- Sudaryono, D. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method (kedua)*. RAJAGRAFINDO PERSADA.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumodiningrat, G. (2002). *Ekonometrika Pengantar*, Edisi 2003/2004. Yogyakarta: Yogyakarta.
- Utami, A. (2022). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekanbaru Hotel*. Universitas Islam Riau.

Website Online:

<https://id.wikipedia.org/wiki/PDCA>

<https://www.gramedia.com/best-seller/efisiensi/>

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL PADA CV. HAGA ANUGRAH PERKASA GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	wiywie.blogspot.com Internet Source	3%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
3	www.qiyadah89.blogspot.com Internet Source	1%
4	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
5	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
7	kuatismanto.wordpress.com Internet Source	1%
8	www.gramedia.com Internet Source	1%

9

docplayer.info

Internet Source

1 %

10

pebaha.blogspot.com

Internet Source

1 %

11

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

1 %

12

media.neliti.com

Internet Source

1 %

13

ejournal.stiepembnas.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL PADA CV. HAGA ANUGRAH PERKASA GUNUNGSITOLI

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68
