

ANALISIS PENGARUH PRAKTIK TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA

(Studi empiris pada Kedai Kopi di Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)

pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

MUHAMMAD FADLI

NIM. 12010113120024

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

2018

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Muhammad Fadli
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120024
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : Analisis pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja (Studi pada Kedai Kopi di Semarang)
Dosen Pembimbing : Dr. H. Susilo Toto Rahardjo, SE., MT

Semarang, 17 September 2018

Dosen Pembimbing

Dr. H. Susilo Toto Rahardjo, SE., MT
NIP. 19631224 1989021001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Muhammad Fadli
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120024
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja (Studi pada Kedai Kopi di Semarang)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal, September 2018

Tim penguji :

1. Dr. H. Susilo Toto Rahardjo, SE., MT (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Muhammad Fadli, menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ **Analisis pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja (Studi pada kedai kopi di Semarang)** ” adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 17 September 2018
Yang Membuat Pernyataan

(Muhammad Fadli)
NIM. 12010113120024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ No need to show off, just get in the show and doing anything well “

(Fadli Sinaro Piliang)

“ Tetap jadi diri sendiri di dunia yang tanpa henti-hentinya berusaha mengubahmu adalah pencapaian yang terhebat “

(Ralph Waldo Emerson)

*Skripsi ini kupersembahkan untuk
Ayah Mahran, Mama Aulia dan Adikku Fachri tercinta
Seluruh sahabatku dan juga
Keluarga besar Manajemen Universitas Diponegoro*

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, orientasi pelanggan, informasi dan analisis, sumber daya manusia dan manajemen proses terhadap kinerja kedai kopi di Semarang

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Populasi yang digunakan adalah manajer kedai kopi. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 75 orang dengan teknik pemilihan sampel non-probability samplingnya menggunakan purposive sampling

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepemimpinan terhadap kinerja, Tidak memiliki hubungan yang positif dan signifikan antara orientasi pelanggan terhadap kinerja, Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara informasi dan analisis terhadap kinerja, Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara sumber daya manusia terhadap kinerja, Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara manajemen proses terhadap kinerja.

Kata Kunci : *Kepemimpinan, Orientasi Pelanggan, Informasi dan Analisis, Sumber Daya Manusia, Manajemen Proses, Kinerja*

ABSTRACT

This research is aimed to analyze the influence of leadership, customer orientation, information and analysis, human resource and process management to Performance of Coffee Shop in Semarang

This study used multiple linear regression analysis with SPSS program. The population used is the manager of Coffee Shop in Semarang. While the sample used as many as 75 people with sample selection techniques non-probability sampling using purposive sampling

The results showed that there is a positive and significant relationship between leadership to performance, There is no significant relationship between customer orientation to performance, There is a positive and significant relationship between information and analysis to performance, There is a positive and significant relationship between human resource to performance, There is a positive and significant relationship between process management to performance,

Keywords: Leadership, Customer Orientation, Information and Analysis, Human Resource, Process Management, Performance

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya yang terarah, sehingga penulisan skripsi dengan judul: **“Analisis Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja (Studi Empiris pada Kedai Kopi di Semarang)”** ini dapat terselesaikan.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Penulisan skripsi ini tidak dapat mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Suharnomo, SE, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di fakultas ini.
2. Bapak Dr. H. Susilo Toto Rahardjo, SE.,MT, Selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, nasihat, dan semangat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
3. Seluruh staf pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh responden yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

5. Kedua Orang tua dan adik tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Diponegoro.
6. Manajer dan pegawai kedai kopi yang telah memberikan kesempatan melakukan penelitian.
7. Seluruh karyawan dan pegawai Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah membantu kelancaran administrasi selama masa perkuliahan.
8. Olivia Jeje yang selalu ada dalam suka maupun duka, yang selalu mengingatkan memberikan kebahagiaan, yang memberikan perhatian dan kasih sayang sehingga skripsi ini dapat selesai. Terima kasih selalu memberikan dukungan dari awal dan tak pernah berhenti.
9. Ocin yang telah menghibur dan menemani dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
10. Kevin, Samson dan Umar yang telah memberikan dukungan, dorongan, dan cemoohan dalam penyemangat penyusunan skripsi.
11. Arsan, Ponco, Bangun, Imam yang telah memberikan dukungan, dorongan dan bantuan dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
12. Amir, Cholid, dan Umar yang telah memberikan support dan banyak membantu dalam berlangsungnya proses skripsi ini.
13. Aldo, Zaki, Renzie, Anes, Anqi dan Ker atas doa dan dukungannya sampai saat ini.

14. Teman-teman kedai kopi di Semarang, Mba Vinia, Mas Beva, Mas Bangkit, Mas Ega, Mas Ernest, Wowo, Lia, Mba Sherin, Mas Fano, dan yang lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu-per-satu.
15. Bimo sebagai ketua angkatan Manajemen UNDIP 2013, Rendi sebagai wakil ketua angkatan Manajemen UNDIP 2013 dan juga tidak lupa kawan-kawanku Manajemen UNDIP 2013 yang turut memberikan dukungan selama proses berjalannya skripsi.
16. Mas Alvin, Tsali, Agnes, Mbak Della, Uliel, Jill, Mas Lando, Mas Wibi, Mba Flo, Om Toto, Pak Ali, Bang Ibram dan keluarga besar PN yang setiap malam terus memberikan semangat dan dukungan dalam proses berjalannya skripsi ini.

Akhir kata, penulis mohon maaf atas segala kesalahan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Amin.

Semarang, 17 September 2018

Muhammad Fadli
NIM. 12010113120024

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1.3.1. Tujuan Penelitian	12
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	13
1.4 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Total Quality Management	15
2.1.1.1 Pengertian Total Quality Management	15
2.1.1.2 Elemen Kunci Total Quality Management	18
2.1.2 Kepemimpinan	20
2.1.3 Orientasi Pelanggan	22
2.1.4 Informasi dan Analisis	23

2.1.5	Sumber Daya Manusia	24
2.1.6	Manajemen Proses	25
2.2	Manajemen	26
2.2.1	Fungsi Manajemen	27
2.2.2	Prinsip Manajemen.....	29
2.2.3	Bidang Manajemen	34
2.2.4	Unsur Manajemen	37
2.3	Kinerja.....	39
2.4	Penelitian Terdahulu	40
2.5	Pengembangan Hipotesis	41
2.5.1	Kepemimpinan terhadap kinerja	41
2.5.2	Orientasi Pelanggan terhadap kinerja.....	42
2.5.3	Informasi dan Analisis terhadap kinerja	43
2.5.4	Sumber daya manusia terhadap kinerja.....	44
2.5.5	Manajemen Proses terhadap kinerja.....	45
2.6	Kerangka Pemikiran.....	46
BAB III	METODE PENELITIAN	47
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	47
3.1.1	Variabel Penelitian.....	47
3.1.2	Definisi Operasional.....	48
3.2	Populasi dan Sampel	51
3.3	Jenis dan Sumber Data	52
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	55
3.5	Metode Analisis Data.....	56
3.5.1	Statistik Deskriptif	56
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	57
3.5.2.1	Uji Validitas.....	57
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	57
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.5.3.1	Uji Multikolinearitas.....	57

3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas	58
3.5.3.3 Uji Normalitas	59
3.6 Uji Hipotesis	60
3.6.1 Koefisien Determinasi(R^2).....	60
3.6.2 Analisis Regresi Berganda	60
3.6.3 Uji statistik t	61
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.2 Gambaran Umum Responden	62
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Alamat Usaha.....	62
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	63
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
4.3 Analisis Data	64
4.3.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	64
4.3.2 Hasil Uji Validitas.....	64
4.3.3 Hasil Uji Reliabilitas	66
4.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.3.6 Pengujian Hipotesis.....	73
4.4 Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	87
5.3 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Data penjualan kedai kopi bulan Maret-Agustus 2017.....	8
2.1. Penelitian terdahulu.....	40
3.1. Daftar Kedai Kopi di Semarang.....	52
4.1. Responden berdasarkan alamat usaha.....	62
4.2. Responden berdasarkan usia.....	63
4.3. Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	63
4.4. Hasil uji statistik deskriptif.....	64
4.5. Hasil uji validitas.....	65
4.6. Hasil uji reliabilitas.....	66
4.7. Hasil uji multikolinearitas.....	70
4.8. Hasil uji koefisien regresi berganda dan uji t.....	72
4.9. Hasil uji F.....	74
4.10. Hasil uji koefisien determinasi.....	75
4.11. Tabel hasil uji hipotesis.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Hasil uji normalitas menggunakan histogram.....	68
4.1 Hasil uji normalitas menggunakan grafik P-Plot	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner Penelitian
- Lampiran B Tabulasi Hasil Penelitian
- Lampiran C Hasil Output SPSS
- Lampiran D Daftar Tabel

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beberapa tahun belakangan di Indonesia, tren kopi premium telah menjamur di berbagai kalangan di masyarakat Indonesia. Kopi robusta dan kopi arabika adalah contoh dari kopi premium yang penanaman dan pengolahannya di Indonesia. Kopi jenis ini sudah lama menjadi salah satu komoditi utama di bidang ekspor. Meskipun kopi tersebut bukan asli dari Indonesia, melainkan dibawa oleh penjajah dari Afrika, namun Indonesia terkenal sebagai negara penghasil kopi ke-4 di Dunia. Menurut Gabungan Eksportir Kopi Indonesia (GAEKI), sekitar 83% produksi kopi Indonesia dari jenis robusta dan 17% arabika.

Dari berbagai jenis kopi ini mulai muncul ide untuk membuat sebuah kedai kopi. Kedai kopi pertama Indonesia terletak di Jakarta yaitu Bakoel Koffie tahun 1878. Pemiliknya bernama Liauw Tek Soen membuat toko ini bersama dengan istrinya yang merupakan penduduk asli Indonesia. Kedai kopi non-lokal pertama yaitu kedai kopi Starbucks, yang sukses membuka usahanya di Indonesia dan telah berdiri ratusan gerai di seluruh Indonesia. Kedai kopi Starbucks juga menggunakan kopi yang di produksi di Indonesia yaitu, arabika dan robusta. Tetapi juga ada jenis kopi lain yang populer seperti Gayo, Kintamani Bali, Aceh dan lain-lain.

Konsep desain kedai kopi sejak awal mengacu pada pecinta kopi untuk dapat menikmati originalitas dari berbagai kopi tersebut, dengan konsep sederhana tidak seperti sekarang ini dimana hampir seluruh kedai kopi di Indonesia menyediakan *Wi-Fi* dan tempat untuk berdiskusi dengan rekan kerja maupun teman. Dengan adanya fasilitas yang memadai maka setiap kedai kopi dituntut untuk membuat tata letak kedai yang menarik dan nyaman bagi pelanggan. Kedai kopi juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan, dengan menyediakan kopi yang berkualitas, manajemen waktu dalam pembuatan pesanan kopi yang dimana tidak memerlukan waktu lama demi kepuasan para pelanggan.

Sekarang ini bisnis kedai kopi di Indonesia sudah sangat menjamur. Konsep yang ada mulai dari kedai kopi tradisional hingga modern. Kedai kopi sudah lebih memperhatikan estetika dari segi penyajian kopi, tata letak kursi meja, penggunaan meja yang artistik-klasik, hingga desain tempat yang berwarna-warni. Perhatian terhadap estetika, tata letak dan desain tempat merupakan strategi dari pemilik kedai kopi untuk menarik minat pelanggan. Kedai kopi juga memperhatikan strategi promosi, karena tanpa promosi sebuah usaha akan sulit untuk berkembang dan bertahan. Sebagai contoh yaitu kedai kopi membuat potongan harga untuk momen atau hari tertentu, membuat situs web yang menarik, membuat media sosial untuk memberi informasi tentang menu maupun promosi baru.

Setiap pemilik maupun manajer kedai kopi dituntut untuk menentukan strategi yang baik untuk mempertahankan eksistensinya. Dari strategi yang

diterapkan dapat muncul masalah karena tidak semua kedai kopi dapat beradaptasi dengan sistem dan lingkungan. Strategi yang dapat diterapkan di kedai kopi meliputi strategi jangka panjang dan jangka pendek. Contoh strategi jangka panjang adalah melakukan tata ulang meja dan kursi untuk memberikan kesan berbeda pada pelanggan, membuat acara musik dengan mengundang band terkenal, membuat lomba meracik kopi, membuat seminar kecil sebagai upaya untuk mengenalkan produk kopi berkualitas dari Indonesia. Contoh strategi jangka pendek adalah melakukan pemeliharaan untuk membersihkan meja, kursi dan lantai. Kebersihan kedai kopi merupakan salah satu faktor penting untuk kenyamanan pelanggan.

Masalah yang dapat muncul adalah sumber daya manusia, pembuat kopi atau disebut *barista* dituntut untuk menyajikan kopi dengan cita rasa berkualitas. Produk yang berkualitas memerlukan waktu pembuatan yang sedikit lama, *barista* harus menekan waktu pembuatan kopi seminimal mungkin agar pelanggan tidak bosan menunggu. Para *barista* juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan, mereka juga harus memastikan alat-alat yang digunakan selalu higienis. Dari tuntutan tersebut, *barista* harus mempunyai mental yang kuat dan mempertahankan klitas produknya.

Masalah lain yang muncul adalah *Standard Operating Procedure* (SOP). Kedai kopi tidak hanya menyediakan kopi tetapi juga menyediakan minuman dan makanan, dengan adanya menu tersebut maka kedai kopi harus memilih bahan baku yang berkualitas. Penyajian minuman dan makanan harus menarik, konsisten dan mempunyai standar cita rasa. Pembuatan minuman dan makanan

membutuhkan waktu cukup lama dan proses yang rumit. Koki dan *bartender* harus dapat menentukan minuman dan makanan yang harus dibuat lebih dahulu menurut SOP. Namun ketika pesanan sangat banyak, koki dan *bartender* harus berinisiatif dalam mengerjakan pesanan yang banyak agar dapat tepat waktu menyelesaikan pesanan.

Dalam kedai kopi terdapat *leader* atau pemimpin yaitu manajer dengan membawahi *barista* utama, koki utama, *bartender* utama. Dari berbagai macam posisi tersebut, masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab. Manajer bertugas untuk memberikan arahan, motivasi, dan penghargaan atas prestasi yang dicapai oleh bawahannya. Sedangkan tanggung jawab manajer adalah melakukan pengendalian dan pengawasan. *Barista* utama bertugas untuk menjamin dan menjaga kualitas dari semua minuman dengan bahan dasar kopi, sedangkan tanggung jawab dari seorang *barista* utama adalah menerima pesanan dan memberikan pelayanan yang baik kepada customer. Koki dan *bartender* utama bertugas membuat dan menyajikan pesanan pelanggan, menyusun pesanan apa yang harus dibuat lebih dahulu dan bertanggung jawab untuk mengelola dapur, menyusun menu, resep standar, memimpin karyawan dan bawahannya. Peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan demi kelancaran dan eksistensi dari suatu kedai kopi. Komunikasi harus selalu dijaga antar pemimpin, manajer serta karyawan.

Banyak pemimpin mempercayakan tugas dan tanggung jawabnya kepada staff yang merupakan orang kepercayaan tanpa melakukan pengendalian. Sifat percaya memang dibutuhkan dalam kerjasama tim di kedai kopi, tetapi tidak

menutup kemungkinan orang kepercayaan tersebut dapat melakukan kesalahan. Kadang orang kepercayaan melakukan inisiatif tanpa komunikasi kepada pemimpin, hal tersebut sangat beresiko dalam dunia bisnis karena terjadi miskomunikasi dan menyebabkan konflik yang dapat berimbas pada kualitas produk kedai kopi. Maka dari itu seorang pemimpin diharuskan melakukan pengendalian terjadwal maupun dengan inisiatifnya sendiri untuk menjaga kualitas produk.

Perkembangan kedai kopi tidak terlepas dari pengendalian dan perbaikan. Salah satu contoh pengendalian yang dapat digunakan dalam kedai kopi adalah *Total Quality Management*, selanjutnya akan disingkat dengan “TQM”. Pengertian TQM adalah kualitas menjadi hal utama yang menjadi titik fokus setiap perusahaan. Berbagai hal dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang diterapkan pada produk, pelayanan dan manajemen perusahaan. Tujuan utama TQM dalam usaha kedai kopi adalah agar agar mampu bersaing, memiliki kelebihan dalam dunia bisnis dengan cara menggunakan sumber daya dan kemampuan secara optimal, sehingga dapat meningkatkan kualitas produk dan jasa kedai kopi. Secara garis besar TQM adalah sistem manajemen yang bertujuan meningkatkan kapasitas karyawan, dengan kata lain, TQM bertujuan untuk memproduksi produk dan jasa yang berkualitas dengan cara memadukan kemampuan manajerial dan operasional secara efisien dan efektif, sehingga meningkatkan kepuasan bagi pegawai dan pelanggan. Unsur dari TQM yang dapat diterapkan di kedai kopi meliputi kepemimpinan, manajemen proses, sumber daya manusia, informasi dan analisis, dan orientasi pada pelanggan. Penerapan

TQM ini harus didasari oleh kesadaran manajer tingkat tinggi dan pegawainya, dengan kesadaran akan TQM maka sistem yang telah di rencanakan sebelumnya akan berjalan dengan baik. Pelaksanaan TQM ini juga tidak dapat terlepas dari kritik dan saran pelanggan yang dapat menjadi acuan utama untuk perbaikan sistem di kedai kopi. TQM dibangun atas dasar 5 pilar meliputi komitmen, pemimpin, organisasi, proses dan produk. Produk adalah salah satu variabel penting dalam mencapai organisasi. Mutu produk berkorelasi dengan penjaminan mutu di dalam proses. Mutu dalam proses berkorelasi dengan pengorganisasian yang tepat. Pengorganisasian yang tepat berkorelasi pula dengan manajer yang berkomitmen kuat dan kompeten. Komitmen yang sehat dari tingkat bawah maupun ke tingkat atas adalah faktor pendukung bagi faktor lainnya. Jika salah satu faktor lemah maka faktor lain akan berpengaruh bagi faktor lainnya.

Di dalam kondisi ekonomi yang semakin kompetitif, setiap perusahaan yang ingin unggul di dalam kompetisi di dunia bisnis harus memiliki keunggulan. Pada umumnya, setiap pelaku bisnis akan berorientasi penuh pada kualitas karena dianggap sebagai salah satu faktor penentu yang paling utama didalam dunia bisnis. Dengan adanya produk yang berkualitas maka perusahaan dapat mencapai tujuan dan cita-cita perusahaan.

Suatu kedai kopi tidak dapat bersaing dengan hanya mengadopsi teknologi baru secara tepat atau mengelola keuangannya dengan baik. Kedai kopi juga dituntut beradaptasi dengan lingkungan yang fluktuatif dan bersaing dalam persaingan yang sangat ketat dengan melakukan perbaikan berkelanjutan.

Penerapan TQM dapat digunakan sebagai alternatif untuk mempertahankan kelanjutan suatu perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Sim dan Killough (1998) dalam Supratiningrum dan Zulaikha (2003), menyatakan bahwa TQM dan JIT merupakan suatu filosofi yang menekankan pada peningkatan proses manufaktur secara berkelanjutan dalam mengeliminasi pemborosan, peningkatan kualitas, mengembangkan keterampilan dan mengurangi biaya produksi.

Wruck dan Jansen (1994), menyatakan bahwa keefektivitasan penerapan TQM memerlukan perubahan mendasar pada infrastruktur organisasional, antara lain; sistem alokasi wewenang pembuatan keputusan, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan serta hukuman.

Sistem penghargaan ataupun hukuman yang diberikan perusahaan sangat berpengaruh terhadap produktivitas dan kecenderungan para karyawan untuk tetap loyal terhadap organisasi atau mungkin mencari pekerjaan lain. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawan perusahaan tersebut akan mendapatkan timbal balik sesuai, yaitu maksimalisasi dalam produktivitas kerja. (Narsa dan Rani, 2003: 19).

Penelitian ini ingin menguji pengaruh yang lebih signifikan antara praktik TQM terhadap kinerja. Dengan berhasilnya suatu kedai kopi melakukan praktik model manajemen TQM diharapkan kedai kopi mampu mencapai efektivitas kinerja.

Dibawah ini merupakan laporan keuangan dari kedai kopi di Semarang. Penulis mengambil sampel kedai kopi yang dekat dengan wilayah Universitas, Negeri maupun Swasta.

Tabel 1.1

Data Penjualan kedai kopi bulan Maret - Agustus 2017

No	Kedai Kopi	Penjualan (dalam juta)					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Stove Syndicate	65	68	66	63	62	61
2.	Moment Coffee	57	60	62	64	60	59
3.	EB Coffee	50	45	48	46	53	55
4.	Kofinary	66	63	60	58	61	63
5.	E Kopi	45	50	47	49	46	47

*Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Data tabel 1.1 adalah data keuangan dari 5 kedai kopi di Semarang. Stove Syndicate berada di kawasan Tembalang, Moment Coffee berada di kawasan UNIKA, EB Coffee berada di kawasan Pamularsih, Kofinary berada di jalan Dr. Cipto, dan E Kopi berada di kawasan UNNES. 5 kedai kopi tersebut menunjukkan persamaan dari konsep kedai kopi pada umumnya, meja kursi yang nyaman, area untuk merokok, meja kasir yang khas dengan mesin-mesin pembuat kopi di belakangnya. Di samping itu, kedai kopi tersebut mempunyai sistem masing-masing dalam menjalankan usahanya. Tergantung dari orientasi manajer dan lokasi kedai kopi itu sendiri.

Dari hasil penelitian dan wawancara penulis, penurunan penjualan terjadi karena tidak efektif strategi dalam pemasaran dan operasional kedai kopi. Manajer tidak melakukan poin informasi-analisis dan orientasi pelanggan dalam TQM untuk kedai kopinya. Hal ini cukup berdampak pada penurunan penjualan yang terjadi. Manajer dituntut untuk selalu melakukan pemeliharaan, baik untuk pemasaran maupun operasional kedai kopi. Dengan banyak muncul kedai kopi di Semarang, semakin ketat persaingan dalam bisnis kedai kopi. Kedai kopi yang baru membawa tren dan konsep yang selalu berbeda. Suasana kedai kopi yang statis tidak dapat memenangkan persaingan dalam dunia bisnis. Manajer harus selalu mencari informasi tentang keinginan target pelanggan, dengan potongan harga khusus mahasiswa ataupun perubahan layout kedai kopi. Dengan menerapkan TQM secara berkelanjutan, kedai kopi dapat bersaing dalam dunia bisnis. Tetapi untuk kedai kopi yang berada di tengah-tengah kawasan universitas dan perkantoran memiliki strategi orientasi pelanggan yang berbeda dibandingkan dengan kedai kopi yang lebih dekat dengan kawasan Universitas.

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dengan menambah variabel independen dan menggunakan sampel yang berbeda dari penelitian terdahulu, yang dilakukan oleh Musran Munizu (2012) yang meneliti “Penerapan Praktik Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja kualitas (Studi persepsi karyawan pada PT. Sermani Steel Makassar)”. Hasil dari penelitian itu menunjukkan variabel TQM yang terdiri dari manajemen proses, manajemen sumber daya manusia, informasi dan analisis, perencanaan strategis, fokus terhadap pelanggan serta kepemimpinan berpengaruh secara positif serta

signifikan terhadap kinerja kualitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa TQM berpengaruh penting dalam perubahan efektivitas kinerja. Komitmen manajer yang konsisten dan kuat terhadap penerapan TQM merupakan faktor utama dalam organisasi untuk menguji efektivitas kinerja. Manajemen dan pimpinan dapat membantu jalannya TQM yang telah direncanakan agar dapat berjalan dengan baik dengan program peningkatan kualitas.

Hasil yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian Mirani Tumiwa (2016) , dimana TQM sangat baik digunakan oleh perusahaan dalam memajukan perusahaannya dan meningkatkan efektivitas kinerja perusahaan untuk mencapai tujuan. Karena dalam TQM terdapat perbaikan visi, misi dan strategi perusahaan untuk menjadi lebih baik lagi, adanya kerja sama tim dan fokus pada kepuasan pelanggan membuat semua karyawan akan bekerja sama dan berusaha lebih baik dalam menjalankan tugas-tugasnya sehingga efektivitas kinerja perusahaan pun bisa meningkat.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lasaad Lakhel (2004) menghasilkan bahwa praktik manajemen kualitas (TQM) memiliki dampak positif terhadap kinerja. Hasil penelitian juga menunjukkan peranan terpenting dalam kinerja adalah komitmen dan dukungan dari manajer. Kualitas produk dan kualitas tenaga kerja berpengaruh terhadap kinerja. Informasi dan analisis berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja operasional dan kinerja keuangan. Peningkatan kualitas sistem (SOP) dan fokus pada pelanggan juga berpengaruh signifikan dalam kinerja. Penelitian ini juga menunjukan bahwa ada keterkaitan antar praktik manajemen kualitas.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Vishal Singh (2017) menunjukkan bahwa praktik manajemen kualitas sangat penting untuk kinerja dan keuangan. Oleh karena itu, manajer harus mengembangkan dan mempertahankan sistem kualitas organisasi mereka dan sumber daya yang memadai perlu dialokasikan untuk mencapai kinerja bisnis terbaik. Manajer juga diharapkan melakukan pengembangan berkelanjutan yang melibatkan karyawan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan manajemen kualitas dapat mempengaruhi kinerja bisnis yang dapat membuat perusahaan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan pasar. Untuk mencapai efektivitas kinerja melalui manajemen kualitas, para manajer disarankan untuk memanfaatkan praktik manajemen kualitas ini dalam menentukan kinerja bisnis. Dalam pencapaian efektivitas kinerja manajer harus mengupayakan usaha antara lain kerja sama tim yang selaras, pelatihan karyawan, pemberdayaan karyawan dan pendekatan pemecahan masalah.

Berdasarkan kondisi yang sudah dijabarkan, maka peneliti tertarik untuk mengerjakan penelitian terhadap beberapa variabel yang telah dijelaskan dengan judul penelitian “**ANALISIS PENGARUH PRAKTIK TOTAL QUALITY MANAGEMENT(TQM) TERHADAP KINERJA** (Studi Empiris pada Kedai Kopi di Semarang)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, disimpulkan masalah penelitian yakni sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pada kedai kopi di Semarang?
2. Apakah orientasi pelanggan berpengaruh terhadap kinerja pada kedai kopi di Semarang?
3. Apakah informasi dan analisis berpengaruh terhadap kinerja pada kedai kopi di Semarang?
4. Apakah sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja pada kedai kopi di Semarang?
5. Apakah manajemen proses berpengaruh terhadap kinerja pada kedai kopi di Semarang?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pada kedai kopi di Semarang.
2. Mengetahui pengaruh orientasi pelanggan terhadap kinerja pada kedai kopi di Semarang.
3. Mengetahui pengaruh informasi dan analisis terhadap kinerja pada kedai kopi di Semarang.
4. Mengetahui pengaruh sumber daya manusia terhadap kinerja pada kedai kopi di Semarang.

5. Mengetahui pengaruh manajemen proses terhadap kinerja pada kedai kopi di Semarang.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Menjadi referensi bagi pemilik maupun manajer kedai kopi di Semarang dengan menerapkan praktik TQM sehingga akan berdampak pada kinerja.
2. Memberikan informasi bagi akademisi, pelaku usaha maupun masyarakat luas.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan supaya memberikan gambaran umum yang jelas serta terarah, memudahkan pembahasan masalah serta isi penelitian. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menjabarkan setiap pokok masalah dalam beberapa bagian. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat memudahkan di dalam penyusunan, penjabaran, serta perangkaian data-data yang telah dibuat sesuai dengan sistematika penulisan, agar dimengerti dengan mudah oleh para pembaca. Sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang, perumusan permasalahan, tujuan penelitian serta signifikansi penelitian baik dari segi akademis maupun praktis dan kegunaan penelitian serta sistematika dari penulisan.

BAB 2 TELAAH PUSTAKA

Membahas mengenai telaah pustaka yang menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian serta membahas penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya serta berhubungan dengan skripsi ini, kerangka penelitian serta hipotesis penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Membahas mengenai jenis penelitian, menguraikan tentang variabel-variabel dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, seperti penjabaran berbagai variabel dan definisi operasional, penentuan sampel penelitian, sumber data dan jenis data, teknik pengumpulan data yang dilakukan, serta metode analisis yang digunakan.

BAB 4 ANALISIS DATA DAN HASIL

Bagian ini berisi hasil dan pembahasan yang menguraikan tentang analisis data, deskripsi objek penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB 5 PENUTUP

Bagian ini membahas mengenai penutup yang menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan sebelumnya, keterbatasan penelitian, dan saran.