

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

TQM merupakan topik yang menarik untuk dibahas. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh (Talib, Rahman, Qureshi, 2013) yang berjudul “*An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies*” dalam penelitiannya mereka membuktikan bahwa implementasi TQM ditemukan sebagian berkorelasi dengan kualitas kinerja perusahaan jasa India dan ditemukan bahwa budaya kualitas dianggap sebagai implementasi TQM yang dominan dalam kualitas kinerja. Implementasi lain seperti sistem mutu, pelatihan dan pendidikan, kerja tim, dan perbandingan menunjukkan hubungan positif dengan kualitas kinerja. Studi ini telah berkontribusi pada literatur TQM dengan pemahaman yang lebih baik tentang 17 praktik TQM dan hubungan mereka dengan kinerja kualitas perusahaan yang akan memberikan pengetahuan yang berharga kepada manajemen puncak perusahaan jasa, untuk menyempurnakan praktik TQM mereka saat ini dan selanjutnya meningkatkan kualitas kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yusr, Mokhtar, Othman, 2014) yang berjudul “*Does Interaction between TQM Practices and Knowledge Management Processes Enhance the Innovation Performance?*” hasil yang diperoleh dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa *innovation capability* memediasi hubungan antara praktik TQM dan kinerja inovasi. Selain itu, penelitian ini mendukung temuan dari studi sebelumnya yang mempertanyakan peran praktik TQM dalam meningkatkan kinerja inovasi. Sehingga hasil yang diperoleh, beberapa rekomendasi diperkenalkan untuk membantu pengambil keputusan di perusahaan manufaktur.

Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Maha Mohammed Yusr (Yusr, 2016) yang berjudul “*Innovation capability and its role in enhancing the relationship between TQM practices and innovation performance*”, yang berkaitan dengan *Total Quality Management* bahwa hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa praktik *TQM* berhubungan positif dengan manajemen pengetahuan. Di sisi lain, penelitian ini mendukung studi sebelumnya yang menunjukkan proses manajemen pengetahuan sebagai antecedent dari kinerja inovasi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Antunes , Quirós , Justino, 2016) yang berjudul “ *The Relationship Between Inovation And Total Quality Management And The Innovation Effects On Organizational Performance*” hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa perusahaan yang mengadopsi strategi inovasi proses mendapatkan peningkatan kinerja mereka, baik secara operasional dan finansial, sedangkan inovasi produk hanya memberikan peningkatan kinerja keuangan organisasi. Juga ditemukan bahwa praktik *TQM* mendorong definisi strategi inovasi produk dan proses. Di sisi lain, ditemukan bahwa hanya perusahaan yang mengadopsi strategi inovasi dari proses mereka yang mempromosikan penerapan praktik *TQM*, dan ada hubungan yang signifikan secara statistik antara inovasi produk dan penerapan praktik *TQM*.

Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Perdomo-Ortiz , Gonza´ lez-Benito, Galende, 2006) yang berjudul “ *Total Quality Management As a Forerunner Of Business Inovation Capability* “ , Studi ini menangani hubungan ini dengan menganalisis hubungan antara konsep yang lebih luas dari manajemen kualitas total (*TQM*) dan kemampuan inovasi bisnis (*BIC*). Secara khusus, dikatakan bahwa *TQM* dapat mendukung pengembangan *BIC*. Sebuah studi empiris dari 102 perusahaan di sektor permesinan dan instrumen untuk pengukuran, analisis dan kontrol mengungkapkan bahwa, memang, kedua

konsep tersebut kompatibel dan memungkinkan untuk mengidentifikasi dimensi TQM mana yang menjelaskan generasi BIC.

Selanjutnya penelitian dari (James Agarwal, 2014) yang berjudul “ *Quality Performance Of SME’s In a Developing Economy: Direct And Indirect Effects Of Service Innovation and Entrepreneurial Orientation*” hasil dari penelitian ini menunjukkan hubungan positif langsung dan tidak langsung yang signifikan antara dimensi EO dan tiga jenis inovasi dan kinerja kualitas. Inovasi bermediasi dalam hubungan EO dengan kinerja berkualitas.

Penelitian yang dilakukan oleh (Waqas, 2014) yang berjudul “ *Relationship Between Innovation, Quality Practices and Firm Performance: A Study of Service Sector Firms in Pakistan*”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi seperti inovasi organisasi memiliki hubungan positif antara kepemimpinan manajemen, kebijakan dan strategi untuk kualitas daripada jenis inovasi lainnya sementara hasil inovasi, hasil karyawan memiliki hubungan yang lebih positif dengan inovasi proses dan teknik manajemen karyawan. Akhirnya penelitian ini membahas keterbatasan dan ruang lingkup untuk penelitian masa depan di daerah tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh (Zehir, Ertosun, Zehir, Müceldilli, 2012) yang berjudul “ *Total Quality Management Practices’ Effects on Quality Performance and Innovative Performance*” mempunyai tujuan utama yaitu untuk menyelidiki apakah kegiatan TQM mempengaruhi kualitas dan / atau kinerja inovatif dan juga mendefinisikan komponen yang efektif pada jenis kinerja ini. Oleh karena itu, kami menyelidiki literatur untuk mengembangkan hipotesis dan untuk menguji model penelitian, data dikumpulkan melalui survei di Wilayah Marmara, dan kemudian secara statistik signifikan dan positif antara kegiatan TQM, kualitas dan kinerja inovasi ditemukan.

Dan yang terakhir penelitian yang dilakukan oleh (Bolatan, Gozlu, Alpan, Zaim, 2016) yang berjudul “*The impact of technology transfer performance on total quality management and quality performance*” hasil dari penelitian ini adalah Dua ratus organisasi dari 1.000 perusahaan terbesar sesuai dengan klasifikasi Kamar Industri Istanbul telah dievaluasi. Sebuah model dikembangkan untuk menyelidiki hubungan antara kinerja transfer teknologi, kinerja kualitas, dan manajemen kualitas total yang didasarkan pada pertimbangan teoritis. Kinerja transfer teknologi memiliki dampak positif dan kuat pada manajemen kualitas total, tetapi tidak memiliki dampak signifikan pada kinerja kualitas. Hubungan yang positif dan kuat ditentukan antara manajemen kualitas total dan kinerja kualitas. Hubungan antara kinerja transfer teknologi dan kinerja kualitas telah menjadi signifikan dengan peran mediasi manajemen kualitas total.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Total Quality Management (TQM)**

Salah satu cara untuk dapat bertahan dalam persaingan yaitu dengan menerapkan strategi manajemen yang baik. Banyak strategi yang dapat diterapkan, salah satunya dengan menggunakan metode *Total Quality Management*. *Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan yang tujuannya untuk memaksimalkan daya saing melalui peningkatan kualitas produk, sumber daya manusia, layanan, proses, dan lingkungan yang berkelanjutan (Jumenez, 2009)

*Total Quality Management (TQM)* mengacu pada penekanan kualitas yang mencakup seluruh organisasi, dari pemasok sampai ke pelanggan. Dalam *Total Quality Management*, komitmen manajemen sangat ditekankan untuk terus mendorong seluruh perusahaan agar dapat meraih keunggulan dalam semua aspek produk dan layanan yang penting bagi pelanggan (Heizer & Render, 2015)

(Oakland, 2014) mendefinisikan *TQM* adalah pendekatan untuk meningkatkan daya saing, efektivitas dan fleksibilitas dari seluruh organisasi. Bahwa pada dasarnya *TQM* ini adalah cara merencanakan, mengatur, dan memahami setiap kegiatan, dan bergantung pada masing-masing individu di setiap level. Agar suatu organisasi benar-benar efektif, setiap bagiannya harus bekerja bersama-sama dengan baik untuk mencapai tujuan yang sama. Metode dan teknik yang digunakan dalam *TQM* dapat diterapkan di seluruh organisasi. Mereka sama-sama berguna dalam industri manufaktur, pelayanan publik, perawatan kesehatan, pendidikan dan perhotelan.

*Total Quality Management (TQM)* merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mendongkrak keunggulan perusahaan melalui pemenuhan kebutuhan pelanggan dan peningkatan kualitas melalui perbaikan secara berkelanjutan ( Muttaqin, Dharmayanti, 2015). Dari pengertian para ahli diatas, secara garis besar *TQM* merupakan suatu strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk menciptakan keunggulan dalam semua aspek dan melibatkan seluruh manajer dan karyawan untuk bekerjasama untuk meningkatkan produk, jasa, dan kepuasan pelanggan.

Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh (Talib, Rahman ,Qureshi, 2013) dalam penelitiannya mereka membuktikan bahwa implementasi *TQM* ditemukan sebagian berkorelasi dengan kualitas kinerja perusahaan jasa India dan ditemukan bahwa budaya kualitas dianggap sebagai implementasi *TQM* yang dominan dalam kualitas kinerja. Implementasi lain seperti sistem mutu, pelatihan dan pendidikan, kerja tim, dan perbandingan menunjukkan hubungan positif dengan kualitas kinerja.

Studi (Fotopoulos, 2010) mengidentifikasi kepemimpinan, perencanaan kualitas strategis, manajemen dan keterlibatan karyawan, manajemen pemasok, pelanggan, manajemen proses, peningkatan berkelanjutan, informasi dan analisis serta pengetahuan dan

pendidikan sebagai serangkaian TQM praktik untuk membentuk hubungan struktural dengan kinerja organisasi di perusahaan Yunani bersertifikat ISO 9001: 2000. (Kumar, 2011) mengidentifikasi komitmen manajemen, kepuasan pelanggan, peningkatan berkelanjutan, kerja tim, pemberdayaan karyawan, pelatihan, umpan balik, dan komunikasi yang efektif sebagai beberapa faktor keberhasilan untuk industri manufaktur dan jasa.

Adapun konsep *TQM* dapat diukur dengan beberapa dimensi yang berbeda. (heizer & render, 2015) mengembangkan *TQM* menjadi 7 dimensi, yaitu: Perbaikan Berkelanjutan; Six Sigma; Pemberdayaan Karyawan; Tolok Ukur; Tepat Waktu, Konsep Taguchi; Pemahaman alat *TQM*. Dimensi yang berbeda digunakan oleh (Yusr, Mokhtar, Othman, 2014) diantaranya kepemimpinan dan komitmen manajemen; fokus pelanggan; manajemen orang; manajemen proses; pelaporan data berkualitas.

Lain halnya dengan (Prajogo, 2003) meneliti perusahaan manufaktur dengan mengukur dan menilai TQM, menggunakan enam dimensi berikut: kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, teknologi informasi dan analisis, manajemen sumber daya manusia, dan manajemen proses. Sebagian besar penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi TQM yang paling berpengaruh termasuk dukungan manajemen puncak, keterlibatan karyawan, peningkatan berkelanjutan, dan fokus pelanggan. (Talib, Rahman, Qureshi, 2013) menggunakan 17 dimensi TQM yang diantaranya adalah *Top-management commitment, Customer focus, Training and education, Continuous improvement and innovation, Supplier management, Employee involvement, Information and analysis, Process management, Teamwork, Quality culture, Strategic planning, Product and service design, Quality systems, Employee encouragement, Benchmarking, Communication*. Menyesuaikan dengan objek penelitian yaitu UMKM, maka penelitian ini menyederhanakan dimensi TQM menjadi 6 dimensi, diantaranya :

## 1. Perbaikan dan Inovasi Berkelanjutan

*Total Quality Management* mengharuskan proses perbaikan yang tidak pernah berhenti yang mencakup orang, pemasok, material, dan prosedur. Dasar falsafahnya adalah setiap aspek sebuah operasional dapat diperbaiki (heizer & render, 2015). *Continuous Improvement* (CI) atau Perbaikan Berkelanjutan adalah filosofi manajemen integratif untuk terus meningkatkan kualitas produk atau layanan dan proses untuk mencapai kepuasan pelanggan (Singh, Singh, 2015). Peningkatan dan inovasi berkelanjutan, yang merupakan bagian terpenting dari layanan, berarti mencari peningkatan yang tidak pernah berakhir dan mengembangkan proses untuk menemukan metode baru atau yang ditingkatkan dalam proses mengubah input menjadi output yang bermanfaat. Ini membantu dalam mengurangi variabilitas proses sehingga terus meningkatkan kinerja output (Sadikoglu, 2010). (Corbett, 2000) menegaskan bahwa dalam TQM, cara terbaik untuk meningkatkan kinerja organisasi adalah dengan terus meningkatkan aktivitas kinerja. Selain itu, kemampuan Inovasi telah dianggap sebagai kemampuan kritis organisasi yang menyebarkan sumber daya dengan kapasitas baru untuk menciptakan nilai (Yang, 2009).

## 2. Fokus Pelanggan

Organisasi harus memiliki pengetahuan tentang persyaratan pelanggan dan responsif terhadap permintaan pelanggan, dan mengukur kepuasan pelanggan melalui penerapan TQM (Zakuan N. Y., 2010) (Zhang, 2000)

## 3. Manajemen Proses

Manajemen proses adalah pendekatan sistematis di mana semua sumber daya organisasi digunakan dengan cara yang paling efisien dan efektif untuk mencapai kinerja yang diinginkan (Sit, 2009). (Motwani, 2001) berkomentar bahwa manajemen proses

menekankan nilai tambah pada suatu proses, meningkatkan produktivitas setiap karyawan dan meningkatkan kualitas organisasi.

#### 4. Keterlibatan Karyawan

Keterlibatan karyawan adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja organisasi dan hasil bisnis (Zakuan N. Y., 2010). Mereka berpendapat bahwa kontribusi dan keterlibatan karyawan dalam proses implementasi TQM mendorong komitmen, kemandirian, dan daya cipta mereka yang mengarah pada inovasi organisasi. Deming mengklaim bahwa keterlibatan dan partisipasi karyawan di semua tingkatan adalah keharusan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan saat ini dan di masa depan. Bahkan karyawan non-manajerial dapat memberikan kontribusi yang signifikan ketika mereka terlibat dalam proses peningkatan kualitas, proses pengambilan keputusan, dan masalah pembuatan kebijakan (Sadikoglu, 2010) (Ooi, 2007)

#### 5. Teamwork

Teamwork atau kerja tim mempunyai beberapa manfaat terhadap pemecahan masalah disbanding jika kegiatan tersebut dikerjakan sendiri (Hamin , Nurnajamuddin, 2017) .

Diantaranya :

- a. Aneka ragam masalah mungkin dapat ditangani, yang melampaui kapabilitas seorang pegawai secara individual atau kapabilitas suatu departemen
- b. Permasalahan ditunjukkan dalam bentuk keanekaragaman yang lebih besar atas pengetahuan, keterampilan dan pengalaman
- c. Pendekatan menjadi lebih memuaskan anggota team dan menaikkan dorongan semangat kerja



- d. Masalah lintas departemen atau menembus batas batas fungsi akan dapat ditangani dengan lebih mudah

## 6. Desain Produk dan Layanan

(Bhatt, 2010) menyelidiki secara empiris hubungan antara infrastruktur TI, inovasi produk dan layanan, dan keuntungan bisnis dan menemukan bahwa inovasi produk dan layanan terkait positif dengan keunggulan bisnis di samping dua faktor seperti infrastruktur TI dan responsifitas pelanggan.

### 2.2.2 *Innovation Capability* atau Kemampuan Berinovasi

Kemampuan inovasi didefinisikan sebagai karakteristik komprehensif yang mendukung perusahaan untuk mencapai strategi inovatif mereka oleh Burgelman , Dalam studi mereka tentang perusahaan manufaktur Australia, (SAMSON, 2013) menemukan bahwa sebagian besar perusahaan melakukan praktik inovasi terbuka dalam upaya mengembangkan kemampuan mereka untuk berinovasi. Studi empiris terbaru pada pengembangan kemampuan inovasi, misalnya (AGGERI, 2009), (BÖRJESSON, 2013), (BÖRJESS ON, 2011), (WALLIN, 2011), (SAMSON, 2013) , berfokus pada bagaimana perusahaan secara praktis mengembangkan kemampuan untuk berinovasi. Studi mereka bersifat umum karena mereka melihat fenomena dari perspektif perusahaan dan beberapa faktor pendukung utama yang dipertimbangkan dalam penelitian ini termasuk strategi, budaya, peran individu dan kepemimpinan.

Kemampuan inovasi (terdiri dari kemampuan inovasi produk dan kemampuan inovasi proses) diakui sebagai salah satu sumber daya internal paling penting yang dapat menghasilkan kinerja perusahaan yang unggul (Perna A. B., 2015). Kemampuan perusahaan untuk berinovasi adalah faktor yang paling penting untuk keunggulan kompetitif dalam kondisi pasar yang sangat bergejolak. Kemampuan inovasi mengarahkan organisasi untuk

mengembangkan inovasi secara terus menerus untuk merespons lingkungan pasar yang berubah (Slater, 2010) dan tertanam dengan semua strategi, sistem dan struktur yang mendukung inovasi dalam suatu organisasi (Gloet, 2016)

Dalam studi mereka tentang perusahaan manufaktur Australia, (SAMSON, 2013) menemukan bahwa sebagian besar perusahaan melakukan praktik inovasi terbuka dalam upaya mengembangkan kemampuan mereka untuk berinovasi. Studi empiris terbaru pada pengembangan kemampuan inovasi, misalnya (AGGERI, 2009), (BÖRJESSON, 2013), (BÖRJESSON, 2011), (WALLIN, 2011), (SAMSON, 2013) , berfokus pada bagaimana perusahaan secara praktis mengembangkan kemampuan untuk berinovasi. Studi mereka bersifat umum karena mereka melihat fenomena dari perspektif perusahaan dan beberapa faktor pendukung utama yang dipertimbangkan dalam penelitian ini termasuk strategi, budaya, peran individu dan kepemimpinan.

Menurut (Keeh, 2007) inovasi merupakan suatu hal yang sangat penting, karena memiliki beberapa alasan, diantaranya :

1. Harus melakukan inovasi teknologi baru. Perubahan teknologi yang sangat cepat sangat mempengaruhi produk, proses dan layanan, dan hal ini mendorong usaha *entrepreneurial* untuk bersaing
2. Produk dan layanan semakin lama harus diganti dengan yang baru dalam waktu yang cepat, hal ini dikarenakan siklus hidup produk yang semakin pendek.
3. Konsumen saat ini lebih pintar dan menuntut dalam memenuhi pemenuhan kebutuhan. Mereka mengharapkan kualitas, pembaruan, dan harga yang lebih baik . Oleh karena itu skill inovatif dibutuhkan untuk memuaskan kebutuhan konsumen sekaligus mempertahankan konsumen sebagai pelanggan.

4. Saat ini pasar dan teknologi berubah dengan sangat cepat, ide yang bagus dapat semakin mudah ditiru,
5. Inovasi bisa menghasilkan pertumbuhan yang lebih cepat, meningkatkan segmen pasar, dan menciptakan posisi korporat yang lebih baik.

### 2.2.3 Kualitas Kinerja

Kualitas adalah salah satu dari berbagai instrumen strategi kompetitif dalam bisnis. Dengan demikian, perusahaan telah memperhatikan bahwa kualitas adalah faktor utama yang penting untuk mengembangkan produk dan layanan untuk mendorong pencapaian yang berkelanjutan (Boateng-Okrah, 2012) . Munculnya kualitas memainkan peran penting dan sudah menjadi prioritas utama bagi banyak perusahaan di seluruh dunia untuk mencapai tujuan yang dinyatakan di atas dan mendapatkan keunggulan kompetitif. Pentingnya kualitas untuk kinerja perusahaan dalam beberapa istilah dan keberhasilan di pasar diterima secara luas dalam literatur dan praktik bisnis (Kumar R, 2009)

Kualitas merupakan suatu istilah relative yang sangat bergantung pada situasi. Produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut memiliki kecocokan penggunaan bagi dirinya (Zamit, 2011). Selain itu harga juga menjadi pedoman baik atau buruknya kualitas. Jika harga mahal maka barang tersebut memiliki kualitas yang baik, lain halnya barang dengan harga yang murah memiliki kualitas yang rendah. Namun hal tersebut belum dapat dipastikan secara pasti apakah harga selalu mempengaruhi kualitas. (Zamit, 2011) . Dalam hal ini terdapat 3 ukuran kualitas yang dapat digunakan untuk barang atau produk :

### 1. Kualitas Desain

Kualitas desain barang sangat berhubungan dengan sifat sifat keunggulan pada saat barang mula-mula diimpikan. Kualitas desain dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya : (1) kualitas input, (2) teknologi yang digunakan, (3) kualitas tenaga kerja dan manajer.

### 2. Kualitas Penampilan

Kualitas penampilan mencakup performa produk dimasa yang akan datang yang dipengaruhi oleh dua factor, yaitu: (1) keadaan produk yang berhubungan dengan waktu penggunaan sebelum terjadinya kerusakan, (2) perawatan produk berhubungan dengan kemampuan mereparasi dan mengganti dengan cepat produk yang rusak.

### 3. Kualitas yang Memenuhi

Kualitas yang memenuhi berhubungan dengan apakah produk yang dihasilkan memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan atau diharapkan.

Pengukuran kinerja merupakan suatu sistem yang berfungsi untuk mengevaluasi serta meningkatkan kemungkinan keberhasilan suatu tujuan organisasi dengan mengetahui apakah terdapat deviasi antara progres yang direncanakan dengan kenyataan. Apabila terdapat deviasi antara progress yang lebih rendah daripada rencana maka perlu dilakukan langkah-langkah untuk memacu kegiatan supaya tujuan yang diharapkan dapat tercapai (Alhudri, Heriyanto, 2015)

Kualitas kinerja merupakan hasil kerja seorang karyawan yang sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi yang digunakan perusahaan untuk membuat perusahaannya menjadi lebih unggul adalah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan dan memiliki kualitas dan mutu yang tinggi, hal itu dilakukan untuk memenuhi kepinginan konsumen. Kualitas kinerja perusahaan sangat terkait dengan

kemampuan organisasi dalam kemampuannya bersaing secara kompetitif di pasar global. ( Muttaqin, Dharmayanti, 2015) .

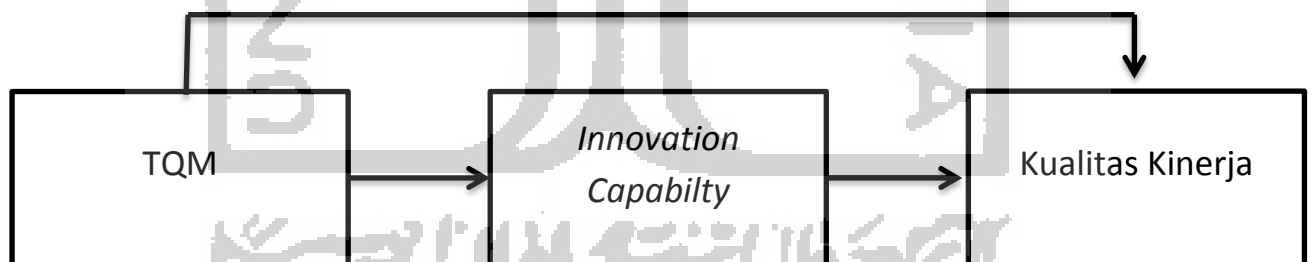
Beberapa perusahaan telah merekomendasikan *Total Quality Management* untuk diterapkan didalam perusahaannya untuk mendongkrak keunggulan perusahaan melalui pemenuhan kebutuhan pelanggan dan peningkatan kualitas melalui perbaikan secara berkelanjutan. ( Muttaqin, Dharmayanti, 2015)

### 2.3 Model Penelitian

Disisi lain perlunya meningkatkan pertumbuhan UMKM dijogja mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di UMKM Yogyakarta,. Akan tetapi kebanyakan penelitian masih berfokus pada topik pemasaran, operasional dan SDM di UMKM, masih jarang yang meneliti terkait strategi dalam UMKM. Oleh karena itu penelitan ini memberikan model penelitian penelitian sebagai berikut:

Gambar 1.1

Model Penelitian



## 2.4 Rumusan Hipotesis

### 2.4.1 *Total Quality Management* dan *Innovation Capability*

Salah satu cara untuk dapat bertahan dalam persaingan yaitu dengan menerapkan strategi manajemen yang baik. Banyak strategi yang dapat diterapkan, salah satunya dengan menggunakan metode *TQM*. *Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan yang bertujuan untuk memaksimalkan daya saing melalui peningkatan kualitas produk, sumber daya manusia, layanan, proses, dan lingkungan yang berkelanjutan (Jumenez, 2009)

Terkait dengan bagaimana peran *Total Quality Management*, (Yusr, Mokhtar, Othman, 2014), (Yusr, 2016), (Antunes, Quirós, Justino, 2016), (Perdomo-Ortiz, González-Benito, Galende, 2006) menyatakan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap *Innovation Capability*, Sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H1 : *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap *Innovation Capability***

### 2.4.2 *Innovation Capability* dan Kualitas Kinerja

Kemampuan perusahaan untuk berinovasi adalah faktor yang paling penting untuk keunggulan kompetitif dalam kondisi pasar yang sangat bergejolak. Kemampuan inovasi mengarahkan organisasi untuk mengembangkan inovasi secara terus menerus untuk merespons lingkungan pasar yang berubah (Slater, 2010). Inovasi dan kualitas tidak dapat dicapai pada saat yang sama karena itu umumnya bisnis mempraktekkan konsep manajemen kualitas dalam struktur perusahaan dan kemudian menambahkan konsep inovasi (Ortiz J. P., 2009), Penelitian yang mendukung tentang *Innovation Capability* berpengaruh terhadap Kualitas Kinerja salah satunya adalah (Raja, Relationship between Innovation, Quality

Practices and Firm Performance: A Study of Service Sector Firms in Pakistan, 2014), (James Agarwal, 2014). Sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagaiberikut :

**H2 : *Innovation Capability* berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Kinerja**

### **2.4.3 TQM dan Kualitas Kinerja**

Kualitas adalah salah satu dari berbagai instrumen strategi kompetitif dalam bisnis. Dengan demikian, perusahaan telah memperhatikan bahwa kualitas adalah faktor utama yang penting untuk mengembangkan produk dan layanan untuk mendorong pencapaian yang berkelanjutan (Boateng-Okrah, 2012). Selain itu, teknologi memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan produk dan layanan berkualitas tinggi. Saat ini, manajemen kualitas total adalah pendorong yang sangat penting untuk pertumbuhan dan keberhasilan perusahaan di pasar lokal dan internasional. Menerapkan manajemen kualitas total membantu meningkatkan pangsa pasar perusahaan dan dengan demikian meningkatkan kapasitas kompetitif mereka. Karena pelanggan menuntut kualitas yang lebih baik, harga lebih rendah, dan respons cepat, meningkatkan kualitas produk dan layanan suatu organisasi sangat penting untuk pencapaian bisnis. Manajemen kualitas total adalah sistem manajemen dan juga filosofi terintegrasi, yang meningkatkan daya saing perusahaan (Bolatan, Gozlu, Alpkhan,Zaim, 2016). Penelitian yang mendukung tentang *Total Quality Managemet* berpengaruh terhadap Kualitas Kinerja salah satunya adalah penelitian dari (Zehir, Ertosun, Zehir, Müceldilli, 2012), (Prajogo, 2003), (Bolatan, Gozlu, Alpkhan,Zaim, 2016), (Talib, Rahman ,Qureshi, 2013). Sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagaiberikut :

**H3 : *Total Quality Management* berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Kinerja**