

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Batool Bader Al-Asoufi (2017) dengan judul penelitian *The Impact of Employee Empoworment on the Success of Organizational Change: A study in Privatized Enterprise in Jordan*. Variabel dependen (terikat): *organizational change*, dan variabel independen (bebas): *employee empoworment*. Teknik analisis data pada penelitan ini menggunakan uji regresi dan linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan pada keberhasilan perubahan organisasi.
2. Candra Ladianto (2018) dengan judul penelitian *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Produktivitas Pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Deli Serdang*. Variabel dependen dan independen dalam penelitian ini adalah variabel dependen (terikat): *kinerja karyawan* dan variabel independen (bebas): *produktivitas organisasi*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap produktivitas organisasi secara langsung.

3. Muhammad Tahir Nadeem (2018) dengan judul penelitian pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja organisasi melalui variabel mediator Motivasi Pada studi kasus Industri Hotel di Pakistan. Variabel dependen dan independen dalam penelitian ini adalah variabel dependen (terikat) : kinerja organisasi dan variabel independen (bebas): pemberdayaan karyawan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 23.0. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dengan kinerja organisasi dengan variabel mediator yaitu motivasi.
4. Desy Eka Kartika Sari (2018) dengan judul penelitian Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan. Variabel dependen dan independen dalam penelitian ini adalah Variabel dependen(terikat): Total Quality Management. Variabel independen (bebas): kepuasan kerja karyawan, kinerja karyawan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partical Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi praktik TQM berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, maupun kinerja karyawan secara langsung.
5. Miranda Diah Ratnasari, Bambang Swasto Sunuharyo (2018) dengan judul penelitian Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Mediator Kemampuan Kerja Karyawan, pada PT Petrokimia Gresik. Variabel independen dan dependen dalam penelitian ini adalah variabel dependen (terikat): kinerja karyawan,

variabel independen (bebas) : pendidikan, pelatihan, kemampuan kerja karyawan. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan *propotional random sampling*. Hasil peelitian ini menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja karyawan secara lansung.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pengertian manajemen operasi

Manajemen operasi merupakan kegiatan untuk mengolah input melalui proses transformasi atau pengubahan sedemikian rupa sehingga menjadi output yang berupa barang dan jasa (Heizer 2015). Manajemen operasi sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan yaitu untuk mendapatkan profit dan keberlangsungan hidup perusahaan untuk kemajuan usaha. Peran manajemen operasi sangat diperlukan untuk dapat mewujudkan keuntungan perusahaan, salah satunya adalah untuk peningkatan aktivitas operasi yang efisien (Herjanto 2008).

Perkembangan industri yang sangat cepat dan kompetitif pada era saat ini membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat. Dimana perusahaan didorong untuk melakukan transformasi kemajuan agar dapat bersaing dan mempertahankan daya saingnya di pasaran pada umumnya. Dengan adanya peran manajemen operasi sangat membantu perusahaan untuk dapat maju berkembang yang dapat bersaing dengan unggul dengan para pesaing lain yang sangat kompetitif. Perkembangan industri yang

semakin pesat, membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat. Segala upaya dilakukan untuk menjadi yang terbaik. Manajemen yang baik merupakan kunci kesuksesan dunia industri baik itu dalam manajemen produksi, pemasaran, sumber daya manusia maupun keuangan. Manajemen operasi merupakan satu fungsi manajemen yang sangat penting bagi sebuah organisasi. Dalam bidang kewirausahaan, manajemen operasi diperlukan untuk menciptakan sesuatu yang baru dan perubahan atau inovasi terhadap produk untuk menjadi lebih baik lagi. Seiring perkembangan industri yang semakin maju perusahaan juga dituntut untuk memberikan kualitas yang terbaik, baik dalam produk maupun jasa yang dihasilkan.

2.2.2 *Total Quality Management*

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. (Geotsch dan Davis 2002) suatu perusahaan dapat menghasilkan suatu kualitas barang atau jasa yang baik agar konsumen / pelanggan bisa tertarik dengan menerapkan TQM sebaik mungkin. Keterlibatan karyawan secara keseluruhan merupakan salah satu poin penting dalam suksesnya TQM di dalam perusahaan

Keterlibatan karyawan dalam perkembangan sebuah perusahaan merupakan wujud andil perusahaan dalam melakukan pelatihan dan pendidikan karyawan untuk dapat meningkatkan *soft skills* yang bertujuan

untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusia, agar dapat menghasilkan barang dan jasa yang lebih baik. Karena keperluan perusahaan pada pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan, dewasa ini masih kurang.

Karyawan merupakan sumber daya perusahaan yang penting dalam mencapai tujuan yang direncanakan, oleh karena itu, keterlibatan karyawan secara keseluruhan sangat penting bagi perusahaan karena karyawan dapat mendukung perusahaan dalam melakukan peningkatan proses dan kualitas yang berkesinambungan yang kemudian menghasilkan produk dan layanan yang terbaik untuk konsumen. Jika perusahaan tidak menerapkan pendidikan dan pelatihan kepada para karyawannya, maka akan menyebabkan perusahaan tersebut tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya.

2.2.3 Pemberdayaan Karyawan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan sebuah aspek penting dalam perusahaan yang tidak bisa dipisahkan dari konsep inti perusahaan, karena SDM memegang peran penting dalam melaksanakan kunci kompetensi dasar dalam membuat sebuah produk baik itu perusahaan manufaktur ataupun jasa, (Brown, 2004). Karena dengan meningkatnya kualitas SDM dalam sebuah perusahaan akan meningkatkan kinerja perusahaan tersebut dalam melakukan aktivitas bisnisnya. Kinerja perusahaan yang dimaksud bisa berupa produktifitas, keuangan, atau konsistensi produk yang baik, (Guest et, all 2000). Untuk itu pentingnya

perusahaan dalam memperhatikan kualitas SDM nya perlu ditingkatkan salah satunya dengan cara melakukan pemberdayaan karyawan dan Training.

Dalam dunia persaingan bisnis yang serba dinamis akan memaksa perusahaan untuk melakukan perubahan terutama dalam memberdayakan karyawannya, dalam studi yang telah dilakukan pemberdayaan karyawan yang dilakukan perusahaan dapat meningkatkan kemampuan perusahaan dalam bersaing yang secara garis besar meningkatkan kinerja dari sebuah perusahaan (Al-Asoufi, 2017). Dengan adanya pemberdayaan karyawan terbukti bahwa akan berdampak pada meningkatnya motivasi karyawan untuk bekerja, dan membuat perusahaan dapat mencapai target yang diharapkan dengan mudah. (Kumar & Ananda 2017)

H1: Pemberdayaan Karyawan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Karyawan

H4: Pemberdayaan Karyawan Secara Tidak Langsung Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Variabel Mediasi Kinerja Karyawan.

2.2.4 Pelatihan dan Pendidikan

Dalam rangka meningkatkan pelayanan perusahaan yang prima, dalam menyediakan produk yang terbaik bagi konsumen diperlukan adanya kerja sama antara karyawan didalam perusahaan. Karena karyawan merupakan asset investasi bagi perusahaan dimana akan

membuat perusahaan bisa meningkatkan kinerja perusahaan (Snell & Bohlander, 2010).

Dalam meningkatkan performa karyawan diperlukan pelatihan yang sesuai dengan bidang dimana perusahaan itu bergerak. Sehingga pelatihan yang dilakukan akan dapat meningkatkan performa kinerja secara signifikan. Dalam penelitian terdahulu ditemukan bahwa, pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan kerja karyawan secara langsung (Ratnasari, 2018), sehingga praktek TQM melalui pendidikan dan pelatihan karyawan akan mempengaruhi tingginya motivasi kerja dan kinerja dari karyawan (Kartika Sari, 2018)

H2: Pendidikan dan Pelatihan Karyawan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Karyawan.

H5: Pelatihan dan Pendidikan Secara Tidak Langsung Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Variabel Mediasi Kinerja Karyawan

2.2.5 Kinerja Karyawan

Peningkatan produk dan layanan yang berkualitas pada suatu perusahaan dipengaruhi oleh adanya tingkat kinerja karyawan pada perusahaan karena karyawan merupakan asset yang penting dalam memberikan kontribusi kepada organisasi. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa manusia sebagai sumber daya terpenting dalam suatu organisasi. Dalam mengoperasikannya setiap manusia atau SDM yang

memiliki perilaku dan pemikiran yang berbeda akan mengakibatkan perbedaan dalam kinerjanya. Dalam hal ini kinerja mengarah pada suatu tingkat pencapaian tugas yang dilakukan oleh seseorang. Hal ini dapat menggambarkan seberapa baik dan seberapa mampu seorang karyawan untuk memenuhi tuntutan pekerjaannya dan mampu berkompetisi .

Kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan yang diinginkan suatu organisasi dan meminimalisir kerugian. Kinerja dapat diukur dan diketahui jika individu atau sekelempok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi (Hersey dan Blanchard 1993)

Setiap pekerjaan akan mempunyai standar tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk dijadikan dasar penilaian agar karyawan mengetahui apa saja kekurangan yang perlu diperbaiki sebagai acuan untuk meningkatkan hasil kerjanya secara optimal. Oleh karena itu, untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Cara pengukuran kinerja menurut Dharma (2003) sebagai berikut :

- a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari pelaksanaan kegiatan. Hal ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan

- b. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik atau tidaknya). Pengukuran kualitatif menunjukkan seberapa baik penyelesaian dari pelaksanaan kegiatan. Hal ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Candra Ladianto (2018), menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap produktivitas organisasi secara langsung. Selain itu hasil penelitian lain juga yang dilakukan oleh Tahir Nadeem (2018) menunjukkan adanya pengaruh positif antara tingkat kinerja karyawan yang dinilai dari tingginya tingkat pemberdayaan karyawan melalui motivasi yang dilakukan oleh perusahaan dapat meningkatkan kinerja organisasi.

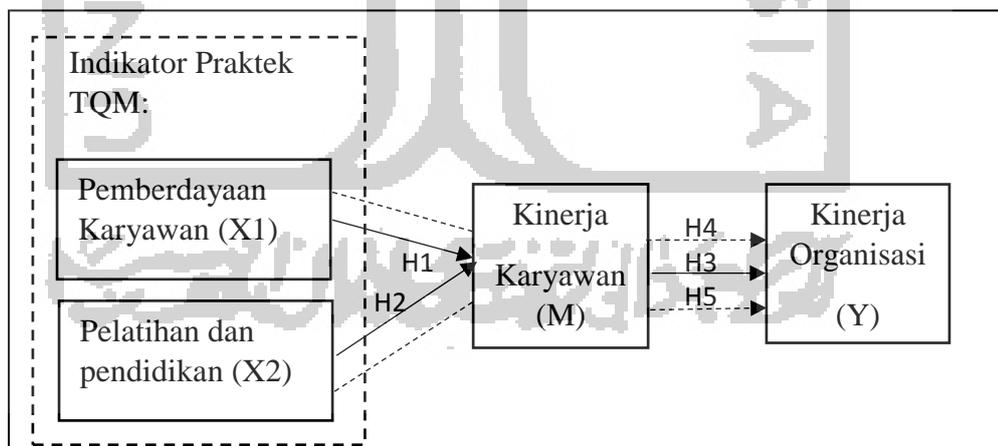
H3: Kinerja Karyawan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Organisasi

2.2.6 Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dari suatu organisasi. Penilaian kinerja sangat penting dilakukan karena dapat berfungsi untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan demikian kinerja organisasi merupakan gambaran

mengenai tujuannya yang dipengaruhi oleh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Dengan adanya pemberdayaan karyawan, pelatihan dan pendidikan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, dengan meningkatnya kinerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Organisasi dapat dikatakan efektif tergantung pada sumber daya manusia yang perusahaan tersebut miliki, peran sumber daya manusia dalam perusahaan dapat dilihat dari kualitas kerjasama tim diantara para karyawan (Crossman dan Abou-Zaki 2003). Karyawan yang termotivasi dengan baik akan membantu pencapaian target organisasi (Dessler 2015). Semakin besar partisipasi dari karyawan dapat memberikan pengaruh pada kinerja organisasi dan kesejahteraan karyawan itu sendiri (Humphrey, et al. 2007)

2.3 Kerangka Penelitian



Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian

Gambar diatas merupakan kerangka konseptual dalam melakukan penelitian tentang pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja

Organisasi yang dimediasi oleh Variabel Kinerja Karyawan di Perusahaan Java Bamboo Lamina Yogyakarta.

2.4 Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan variabel-variabel yang akan diteliti, maka hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1: Pemberdayaan Karyawan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Karyawan
2. H2: Pendidikan dan Pelatihan Karyawan Berpengaruh positif Terhadap Kinerja Karyawan.
3. H3: Kinerja Karyawan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Organisasi
4. H4: Pemberdayaan Karyawan Secara Tidak Langsung Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Variabel Mediasi Kinerja Karyawan.
5. H5: Pelatihan dan Pendidikan Secara Tidak Langsung Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Variabel Mediasi Kinerja Karyawan