

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pembahasan yang dilakukan pada penelitian ini merujuk dari beberapa penelitian-penelitian terdahulu. Adapun penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Nur Azlina, Kamaliah, dan Dinanda Sulaeman (2013)

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja *Financial*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara praktik *total quality management* terhadap kinerja keuangan pada perusahaan jasa di kota Pekanbaru Provinsi Riau. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen (kepemimpinan, fokus pada pelanggan, manajemen sumber daya manusia, proses manajemen, perencanaan strategis, analisis informasi) dan variabel dependen (kinerja *financial*). Penelitian ini dilakukan pada enam puluh tujuh perusahaan jasa yang sudah menerapkan praktik *Total Quality Management* selama lebih dari tiga tahun. Perusahaan itu terdiri dari 33 perusahaan perbankan, 12 perusahaan perhotelan, 16 rumah sakit dan 6 perusahaan telekomunikasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sample method* sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada para responden. Pengujian data

yang digunakan ialah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari enam dimensi TQM yang dianalisa hanya variabel fokus pada pelanggan, manajemen sumber daya manusia yang tidak berpengaruh terhadap kinerja *financial* sedangkan yang selain itu, seperti kepemimpinan, proses manajemen, perencanaan strategis serta informasi dan analisis berpengaruh terhadap kinerja keuangan.

Persamaan:

1. Penelitian terdahulu dan sekarang meneliti tentang pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan.
2. Penelitian terdahulu dan sekarang menggunakan objek penelitian yaitu perusahaan jasa.

Perbedaan:

1. Penelitian terdahulu menggunakan enam variabel dalam *Total Quality Management* yaitu kepemimpinan, fokus pada pelanggan, manajemen sumber daya manusia, proses manajemen, perencanaan strategis, analisis informasi. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan 8 variabel sebagai *Total Quality Management* yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan, manajemen Sumber Daya Manusia, proses manajemen, perencanaan strategis analisis informasi, insentif dan sistem pengakuan, dan perbaikan berkesinambungan.
2. Penelitian terdahulu menggunakan objek perusahaan jasa di kota Pekanbaru Provinsi Riau untuk dijadikan objek penelitian sedangkan

penelitian sekarang ruang lingkup objek penelitian pada Rumah Sakit di Surabaya.

2. **Judistira Lempoy (2013)**

Penelitian ini berjudul “Penerapan TQM Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan Pada PT. PLN Wilayah Suluttenggo. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Total Quality Management terhadap efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan. Variabel yang digunakan yaitu variabel independen (*Total Quality Management*) dan variabel dependen (efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan). Populasi yang digunakan adalah dua ratus empat puluh tujuh karyawan yang ada di PT. PLN (PERSERO) wilayah Suluttenggo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah pimpinan dan staf yang berjumlah tiga puluh empat responden. Data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan sumber data yang digunakan yaitu data primer yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli. Teknik dalam pengumpulan data yaitu pembagian kuisioner. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis pertama menyatakan TQM berpengaruh terhadap efisiensi biaya. Kedua, TQM berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan.

Persamaan : penelitian terdahulu dan sekarang sama-sama meneliti yang mengaitkan dengan pengaruh *Total Quality Management*.

Perbedaan :

1. Penelitian terdahulu menggunakan variabel dependen efisiensi biaya sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja keuangan. Penelitian sekarang menggunakan variabel fokus pada pelanggan, kepemimpinan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Proses Manajemen, Perencanaan Strategis, analisis sistem informasi, insentif dan sistem pengakuan, perbaikan berkesinambungan, dan kinerja keuangan
2. Penelitian terdahulu menggunakan objek sebagai penelitian yaitu PT. PLN di Sulutenggo sedangkan penelitian sekarang menggunakan Rumah Sakit yang ada di Surabaya sebagai objek penelitian.

3. Dr. Yaser Mansour Almansour (2012)

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan apakah penerapan TQM dapat meningkatkan kinerja keuangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang masih belum banyak diteliti. Pembuktian yang dilakukan oleh penelitian ini dengan menyajikan studi tentang dampak dari komponen TQM terhadap kinerja keuangan UMKM di Yordania. Penelitian ini memiliki kesimpulan bahwa komponen-komponen TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan .

Persamaan: menggunakan variabel independen *Total Quality Management* (TQM) yang komponennya terdiri dari fokus pada pelanggan, insentif dan sistem pengakuan, dan perbaikan berkesinambungan. Serta persamaan lainnya yaitu pada variabel dependennya berupa kinerja keuangan.

Perbedaan: penelitian sebelumnya meneliti UMKM di Yordania sedangkan penelitian sekarang meneliti Rumah Sakit di Surabaya.

4. Musran Munizu, Surachman Ubud Salim, dan Solimun (2012)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Praktik *Total Qulaity Management* (TQM) terhadap Budaya Kualitas, Daya Saing dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Manufaktur di Kota Makassar). Penelitian tersebut bertujuan untuk menguji konsistensi pengaruh praktik TQM terhadap budaya kualitas, daya saing, dan kinerja perusahaan baik secara langsung maupun secara tidak langsung pada industri Manufaktur di kota Makassar. Variabel yang digunakan ialah praktik TQM, Budaya Kualitas, Daya Saing, dan Kinerja Perusahaan. sampel yang digunakan ialah 114 orang manajer perusahaan. hasil penelitan ini menunjukkan bahwa praktik TQM Berpengaruh langsung terhadap budaya kualitas, daya saing dan kinerja perusahaan.

Persamaan : Penelitian terdahulu dan sekarang sama-sama menganalisa yang berkaitan dengan *Total Quality Management*.

Perbedaan :

1. Objek penelitian terdahulu menggunakan perusahaan Manufaktur, sedangkan penelitian sekarang menggunakan perusahaan jasa.
2. Penelitian terdahulu menggunakan variabel praktik TQM, Budaya Kualitas, Daya Saing, dan Kinerja Perusahaan. penelitian sekarang menggunakan variabel fokus pada pelanggan, kepemimpinan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Proses

Manajemen, Perencanaan Strategis, analisis sistem informasi, insentif dan sistem pengakuan, perbaikan berkesinambungan, dan kinerja keuangan.

5. Sukartini, Endrawati, Reno Fitri Meuthia (2008)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Penerapan Manajemen Mutu Terpadu terhadap Efisiensi Biaya Produksi”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menguji pelaksanaan implementasi penjaminan mutu manajemen pada efisiensi biaya produksi di PT. Semen Padang. Variabel yang digunakan ialah kepuasan pelanggan (X_1), kualitas produk (X_2), budaya perusahaan (X_3), kualitas SDM (X_4), dan Efisiensi biaya produksi (Y). Sampel yang digunakan adalah karyawan bagian produksi, SDM, dan akuntansi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu pengumpulan data primer (wawancara, observasi langsung, angket) dan pengumpulan data sekunder (studi kepustakaan). Penelitian ini menganalisis data dengan menggunakan uji validitas dan uji keandalan (*reability*). Hasil penelitian ini adalah a) penerapan manajemen mutu terpadu (X) yang terbagi atas empat sub variabel, yaitu kepuasan pelanggan, budaya perusahaan, dan kualitas SDM berpengaruh terhadap efisiensi biaya produksi; b) kepuasan pelanggan, kualitas produk, budaya perusahaan, dan kualitas SDM berpengaruh terhadap efisiensi biaya produksi dengan arah pengaruh yang positif. Ini berarti bahwa kepuasan pelanggan, kualitas produk, budaya perusahaan, dan kualitas SDM yang baik berkencenderungan untuk mendorong efisiensi biaya produksi.

Persamaan : Penelitian terdahulu dan sekarang sama-sama menganalisa yang berkaitan dengan *Total Quality Management*.

Perbedaan :

1. Penelitian terdahulu menjadikan di PT. Semen Padang sebagai ruang lingkup objek penelitian. Sedangkan penelitian sekarang ruang lingkup objek penelitian pada Rumah Sakit di Surabaya.
2. Penelitian terdahulu menggunakan empat indikator mutu terpadu manajemen jaminan yaitu kepuasan pelanggan, kualitas produk, budaya perusahaan, dan kualitas SDM. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan 8 variabel sebagai *Total Quality Management* yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan, manajemen Sumber Daya Manusia, proses manajemen, perencanaan strategis informasi dan analisis, insentif dan sistem pengakuan, dan perbaikan berkesinambungan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 *Total Quality Management*

Tjiptono dan Diana (2007:4) mengatakan bahwa *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Jadi TQM dapat diterapkan pada perusahaan guna untuk mencapai keunggulan dalam persaingan global, dengan menghasilkan kualitas produk barang atau jasa terbaik dan dilakukan dengan perbaikan berkesinambungan.

2.2.2 Kinerja Keuangan

Kinerja keuangan adalah untuk menilai kondisi keuangan dan prestasi perusahaan, analisis memerlukan beberapa tolak ukur yang digunakan adalah ratio dan indeks, yang menghubungkan dua data keuangan antara satu dengan yang lain (Agnes Sawir, 2005 : 6). Kinerja keuangan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi seberapa jauh tingkat keberhasilan perusahaan berdasarkan aktivitas keuangan yang telah dilaksanakan.

2.2.3 Fokus Pada Pelanggan

Hoyle (2007) berpendapat *customer is an organization or person that receives a product from another organization and includes, consumer is client, end user, retailer, beneficiary, and purchaser*. Pelanggan adalah organisasi atau orang yang menerima produk dari organisasi lain, langganan termasuk klien, pemakai akhir, pengecer, penerima kegunaan organisasi, dan pembeli. Penerapan TQM diperlukan dalam hal fokus pada pelanggan dikarenakan agar dapat memenuhi kebutuhan maupun keinginan para pelanggan. Dengan kebutuhan para pelanggan yang terpenuhi maka perusahaan dapat dikatakan unggul dalam persaingan.

2.2.4 Kepemimpinan

Robbin (2006) dalam Nur,dkk (2013) menyatakan bahwa *leadership* merupakan kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian sasaran. Gibson et.al (2006) dalam Nur, dkk (2013) mengatakan bahwa *leadership* merupakan suatu usaha menggunakan pengaruh untuk memotivasi individu dalam mencapai beberapa tujuan. Jadi kepemimpinan sangat penting dalam penerapan TQM. Kepemimpinan yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan akan berdampak pada kinerja perusahaan dan pencapaian tujuan perusahaan.

2.2.5 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) ini berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui aktivitas-aktivitas organisasi dan fungsi-fungsi operasional. MSDM didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Orang yang melaksanakan aktivitas tersebut adalah manajer sumber daya manusia, yang memperoleh kewenangan dari manajer umum untuk mengelola manusia dalam suatu organisasi

2.2.6 Proses manajemen

Fungsi MSDM dalam menjalankan akan mendistribusi pekerja ke berbagai bidang dalam organisasi sesuai kebutuhan, sehingga dalam proses manajemen terdapat para MSDM untuk melaksanakan sesuai fungsi yang sudah ditetapkan. Proses manajemen dapat menunjukkan bagaimana organisasi mendesain atau mengenalkan produk dan jasa kepada para pelanggan, mengintegrasikan produksi dan kebutuhan saat penyerahan, dan mengatur untuk dapat mencapai kepada penyalur (Evans dan Lindsay:1995 dalam Nur,dkk:2013). Peningkatan dan keakuratan merupakan prasyarat proses manajemen agar dapat meningkatkan kinerja *financial*(Ahire dan Dreyfus:2000 dalam Nur,dkk:2013).

2.2.7 Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis perlu dibuat dalam menjalankan usaha bisnis agar para SDM mengerti langkah-langkah yang harus dikerjakan dan dihasilkan dalam mencapai keunggulan suatu persaingan. Evans dan Lindsay (1995:89) dalam Nur,dkk (2013) mengatakan bahwa unsur ini memusatkan pada strategi organisasi dan perencanaan bisnis, dan menyebarkan rencana tersebut ke bagian organisasi dengan perhatian organisasi ke pelanggan dan kebutuhan kinerja operasional.

2.2.8 Informasi Dan Analisis

Nur,dkk (2013) mengemukakan bahwa Filosofi TQM menekankan pengambilan keputusan berdasarkan pada fakta yang menyertakan analisa informasi tentang kebutuhan pelanggan, permasalahan operasional, dan keberhasilan dalam melakukan percobaan. Organisasi dapat mengumpulkan informasi dan mengevaluasi informasi itu apakah akan berdampak baik pada perusahaan, sehingga dapat diambil sebuah keputusan.

2.2.9 Insentif Dan Sistem Pengakuan

Insentif ialah sarana dalam memotivasi karyawan untuk menjadi lebih baik dalam mencapai target atau tujuan perusahaan. Insentif dapat berupa bonus atau komisi atau dalam bentuk barang. Insentif dapat diberikan secara individu, tim, maupun organisasi. Karyawan yang berulang kali mendapatkan insentif dari perusahaan dapat dijadikan sebagai karyawan tetap, hal tersebut dapat disebut sistem pengakuan yang dilakukan perusahaan.

2.2.10 Perbaikan Berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas produk barang atau jasa yang dihasilkan dapat semakin meningkat. Penyusunan rencana perbaikan terdiri atas lima tahap, yaitu pemahaman terhadap proses, mengeliminasi kesalahan, menghilangkan

kelambatan, mengurangi variasi dan merencanakan perbaikan berkesinambungan (Tjiptono dan Anastasia 2007:278).

2.2.11 Pengaruh Fokus Pada Pelanggan terhadap Kinerja Keuangan

Danny Samson dalam Nur,dkk (2013) mengemukakan bahwa penerapan elemen *customer focus* merupakan salah satu unsur yang penting dalam sukses penerapan TQM terhadap peningkatan kinerja *financial*. Fokus pada pelanggan ini merupakan cara perusahaan untuk mengetahui apa yang sedang pelanggan butuhkan atau inginkan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan apa yang dinikmati. Pelanggan yang semakin puas terhadap produk dan jasa yang mereka terima, maka semakin besar pula intensitas dalam menikmati produk dan jasa, sehingga dapat disimpulkan bahwa perusahaan yang berfokus pada pelanggan akan mengalami peningkatan kinerja keuangan perusahaan.

2.2.12 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Keuangan

Deming dan Juran (1986) dalam Nur, dkk (2013) mengemukakan bahwa kepemimpinan manajemen merupakan faktor penting dalam penerapan TQM karena dapat meningkatkan kinerja. Pimpinan perusahaan harus mempunyai komitmen untuk mempengaruhi aspek dalam perusahaan guna membuat perusahaan penerapan TQM ke arah lebih baik. Kepemimpinan yang bijaksana akan mempengaruhi kinerja sumber daya manusia dan menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas. Produk dan jasa yang berkualitas akan berdampak pada biaya yang lebih efisien karena perusahaan tidak mengeluarkan biaya perbaikan,

sehingga dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan akan berdampak pada kinerja keuangan.

2.2.13 Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Keuangan

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Daniel,dkk (2009) dalam Nur,dkk(2013) menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia perusahaan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Pemberdayaan sumber daya manusia dalam perusahaan dapat meningkatkan kinerja kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Kinerja kualitas yang dimiliki perusahaan akan menyebabkan keunggulan dalam berkompeten. Perusahaan yang semakin baik dalam mengelola, melibatkan dan memberdayakan karyawan, maka semakin baik kualitas produk dan jasa yang dihasilkan dengan mengakibatkan pengaruh pada tingkat kinerja keuangan.

2.2.14 Pengaruh Proses manajemen terhadap Kinerja Keuangan

Evans dan Lindsay (1995) dalam Nur, dkk (2013) menjelaskan proses manajemen ini menunjukkan bagaimana organisasi mendesain dan memperkenalkan produk dan jasa, mengintegrasikan produksi dan kebutuhan penyerahan dan mengatur capaian para penyalur. Deming (1986) dalam Nur,dkk (2013) menyatakan gagasan inti di belakang prinsip TQM ini adalah bahwa organisasi adalah satuan proses yang saling berhubungan, dan peningkatan dari proses ini adalah pondasi bagi peningkatan kinerja. Peningkatan kualitas proses

manajemen suatu organisasi akan meningkatkan kinerja *financial* secara positif (Changis:2011 dalam Nur,dkk:2013). Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa proses manajemen merupakan salah satu elemen terpenting dalam TQM yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan.

2.2.15 Pengaruh Perencanaan Strategis terhadap Kinerja Keuangan

Evans dan Lindsay (1995:89) dalam Nur, dkk (2013) menjelaskan unsur ini memusatkan pada strategi organisasi dan perencanaan bisnis, dan menyebarkan rencana tersebut ke bagian organisasi dengan perhatian organisasi ke pelanggan dan kebutuhan kinerja operasional. Perencanaan strategis dapat memberikan kemudahan untuk mengukur tingkat kemajuan perusahaan dalam memperbaiki kualitas jasa dan produk. Perbaikan kualitas produk dan jasa akan berdampak pada pengeluaran biaya, sehingga akan mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan. Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan jasa yang meningkat, maka perencanaan strategis yang dibuat baik dan dapat mempengaruhi peningkatan kinerja keuangan perusahaan.

2.2.16 Pengaruh Informasi dan Analisis terhadap Kinerja Keuangan

Perusahaan yang konsisten dalam mengumpulkan informasi data dan menganalisa data tersebut akan menjadi unggul dalam berkompeten daripada yang tidak konsisten dalam hal tersebut. Informasi data yang diterima dapat dijadikan masukan bagi perusahaan dalam hal peningkatan kualitas produk dan jasa. Informasi data yang diterima dianalisis kemudian dijadikan suatu pertimbangan

dalam hal perbaikan kualitas produk dan jasa. Pertimbangan tersebut dapat menghasilkan suatu keputusan yang berdampak pada peningkatan kinerja keuangan.

2.2.17 Pengaruh Insentif dan Sistem Pengakuan terhadap Kinerja Keuangan

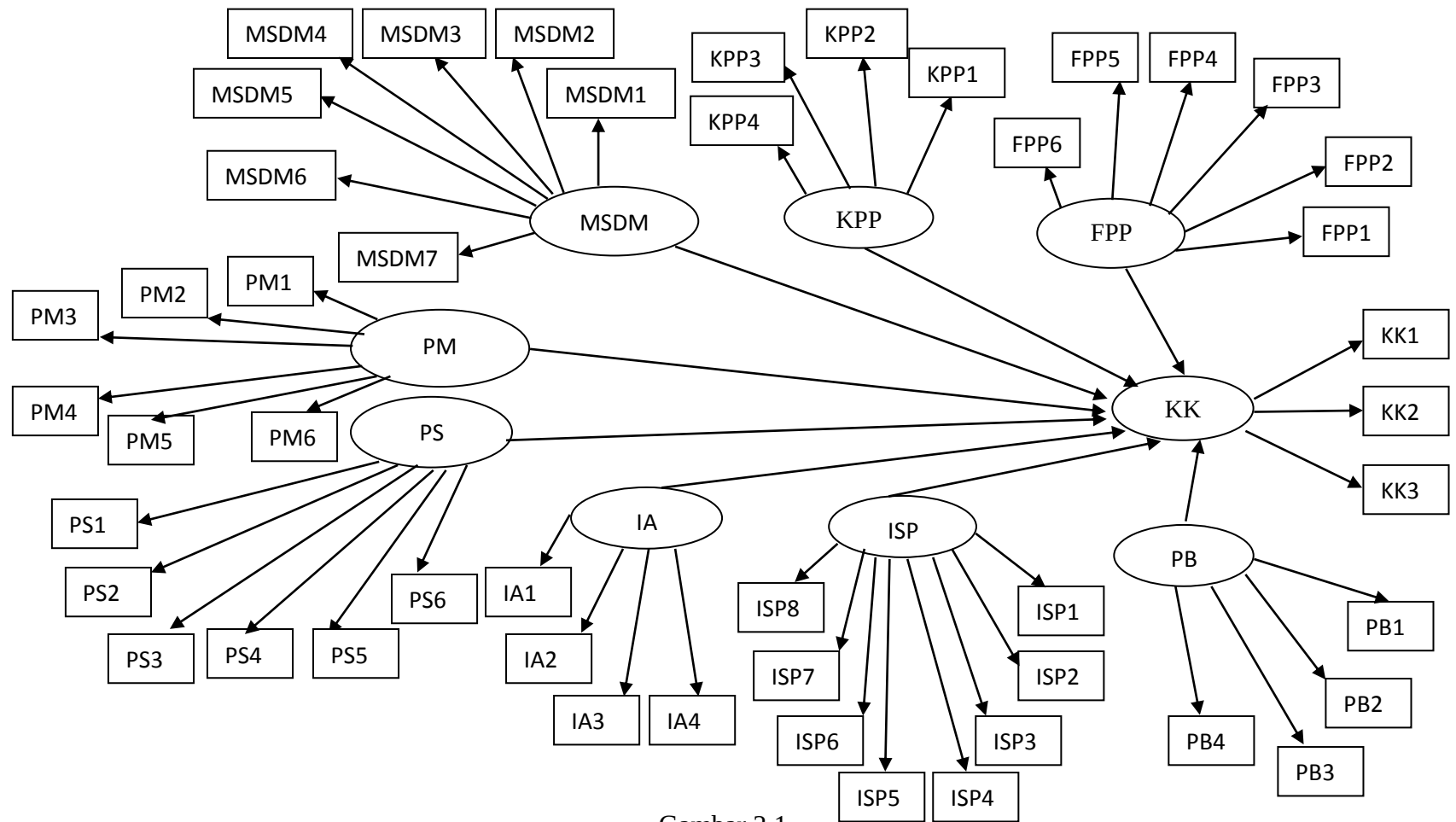
Insentif adalah sarana untuk memotivasi karyawan dalam mencapai target tertentu. Insentif yang diberikan dapat berupa bonus, komisi baik secara finansial (uang, saham) ataupun dalam bentuk benefit lain (rumah, kendaraan). Pemberian insentif berguna dalam memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Perusahaan yang telah mencapai tujuan akan berdampak pada peningkatan kinerja keuangan perusahaan.

2.2.18 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kinerja Keuangan

Perbaikan berkesinambungan berfokus pada perbaikan secara terus-menerus terhadap kualitas produk dan jasa. Perbaikan berkesinambungan merupakan salah satu unsur TQM yang digunakan dalam pemenuhan permintaan pelanggan yang terus berkembang. Perbaikan berkesinambungan terdapat siklus PDCA (*Plan, Do, Study, Act*). Penyusunan rencana perbaikan terdiri atas lima tahap, yaitu pemahaman terhadap proses, mengeliminasi kesalahan, menghilangkan kelambatan, mengurangi variasi dan merencanakan perbaikan berkesinambungan (Tjiptono dan Anastasia 2007:278). Perbaikan yang dilakukan dengan melalui lima tahap tersebut dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan dan berdampak pada peningkatan kinerja keuangan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penerapan TQM dapat berpengaruh terhadap kinerja keuangan. TQM dapat dilakukan dengan penerapan prinsip fokus pada pelanggan, kepemimpinan, manajemen sumber daya manusia, proses manajemen, perencanaan strategis, informasi dan analisis, insentif dan sistem pengakuan, dan perbaikan berkesinambungan. Variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.1
KERANGKA PEMIKIRAN

Keterangan :

FPP = Fokus Pada Pelanggan

KPP = Kepemimpinan

MSDM = Manajemen Sumber Daya Manusia

PM = Proses Manajmen

PS = Perencanaan Strategis

IA = Informasi dan Analisis

ISP = Insentif dan Sistem Pengakuan

PB = Perbaikan Berkesinambungan

KK = Kinerja Keuangan

2.4 **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka pemikiran dan landasan teori yang telah diuraikan diatas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Fokus Pada Pelanggan berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan.

H₂ : Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan.

H₃ : Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan.

H₄ : Proses manajemen berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan.

H₅ : Perencanaan Strategis berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan

H₆ : Informasi dan Analisis berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan.

H₇ : Insentif dan Sistem Pengakuan berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan.

H₈ : Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan.