

# **Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

---

## **Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

**Nurul Hidayah<sup>1)</sup>**

**Sri Indarti<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Pascasarjan Manajemen Universitas Riau

<sup>2)</sup> Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Riau

<sup>3)</sup> Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Riau

**Abstract.** *The purpose of this research was to know the influences of TQM practices on quality culture and competitiveness to increase company performance (Study on Digital printing toward Micro Business in Pekanbaru-Riau. The Population of this research is 179 Digital Printing and the researcher used all Digital Printing Industry as samples. The sampling method used is census method. Structural Equation Modeling (SEM) was used analysis of the data and processed with software WarpPLS 3.0. The result of this research was significant effect and positive impact on TQM practices on quality culture and competitiveness. Quality Culture was positive impact but not significant effect toward the company performance. The competitiveness was Positive impact but Not Significant effect in company Performance. TQM value of 4.15, Quality Culture of 4.01, Competitiveness of 4.14 and Company performance of 4.25. All of the variables excellent grade intervals. The research recommendation, for all micro digital printing businesses in Pekanbaru-Riau to increase quality product to produced in order to increase the quality culture of existing printing. Printing businesses more motivated their employee and participated in training, workshops and unique design to meet customer needs. Printing businesses offering competitive prices and to increase efforts in the competition and followed by delivering products that have quality assurance. The consumer is the main priority of the company to develop partnerships with the main stakeholders in the long term for the company to survive and thrive with a good performance.*

**Keywords:** *Total Quality Management, Quality Culture, Competitiveness, Company Performance.*

### **PENDAHULUAN**

Industri kreatif merupakan salah satu faktor yang menjadi penggerak perekonomian nasional. Industri kreatif Indonesia semakin berkembang dan diminati pasar global. Di Indonesia, industri kreatif dibagi menjadi beberapa subsektor, diantaranya: mode dan fashion, kerajinan, kuliner, musik, radio dan televisi, kerajinan, teknologi informasi, seni pertunjukan, seni rupa, peranan penting dalam 2 pembangunan ekonomi di Indonesia. Perkembangan UMKM khususnya di Riau mengalami pertumbuhan sebesar

riset dan pengembangan, arsitektur, desain, penerbitan dan percetakan, periklanan, dan permainan interaktif. Berdasarkan data kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif, industri penerbitan dan percetakan, memiliki kontribusi besar pada Produk Domestik Bruto (PDB) nasional Indonesia (Presidenri, 2014). Menurut Partomo (2004) usaha mikro kecil menengah (UMKM) merupakan salah satu yang memiliki 7% pertahun, dimana saat ini terdapat 526.800 pelaku usaha UMKM ([www.dumaiheadlines.com](http://www.dumaiheadlines.com)). Salah satu

**Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

UMKM yang cukup berkembang di percetakan. Secara umum usaha ini memberikan kontribusi yang cukup baik bagi perkembangan perekonomian di Pekanbaru Riau.

dilihat pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1 Perkembangan (UMKM) sektor percetakan di Kota Pekanbaru 2010-2014**

No	Bentuk Jasa Percetakan	Tahun				
		2010	2011	2012	2013	2014
1	PT	5	5	5	5	6
2	CV	75	84	94	101	110
3	FIRMA	3	-	-	-	3
4	PO	35	40	39	50	60
<b>Total</b>		<b>118</b>	<b>129</b>	<b>138</b>	<b>156</b>	<b>179</b>

Sumber: Dinas Pariwisata dan UMKM

Keragaman budaya sebagai bahan baku UMKM percetakan, akan mampu memunculkan aneka ragam kerajinan di Pekanbaru. Dapat dilihat dari data diatas rata-rata penjualan usaha mikro percetakan *Digital printing* masih mengalami fluktuatif dari tahun 2010-2014. Pada tahun 2011 penjualan menurun sebesar Rp 13.295.000 dan pada tahun 2013 penjualan menurun sebesar Rp 21.685.000. Beberapa kelebihan dan keunikan yang diberikan kepada

Propinsi Riau saat ini adalah usaha Jasa UMKM di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perkembangan, hal tersebut dapat

konsumennya belum mampu membuat usaha mikro percetakan *digital printing* menjadi tujuan utama dari konsumen dibidang percetakan. Sebuah usaha tidak terlepas dari adanya pesaing. Ditengah persaingan bisnis yang sangat ketat seperti sekarang ini, pemilik tidak pernah berhenti untuk terus mengembangkan usahanya.

Berikut terlampir data penjualan UMKM percetakan *digital printing* yang bisa dilihat pada Tabel 1.2 :

**Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

**Tabel 1.2 Data jumlah penjualan UMKM percetakan *Digital Printing* Tahun 2010-2014**

No	Tahun	Penjualan/ Tahun (Rp)	Rata- Rata Penjuala n/Bulan (Rp)	Selisih
1	2010	Rp. 289.200. 000	Rp. 24.100. 000	
2	2011	Rp. 156.180.00 0	Rp. 13.015. 000	Rp. 11.085. 000
3	2012	Rp. 315.720.00 0	Rp. 26.310. 000	Rp. - 13.295. 000
4	2013	Rp. 282.000.00 0	Rp. 23.500. 000	Rp. 2.810.0 00
5	2014	Rp. 542.220.00 0	Rp. 45.185. 000	Rp. - 21.685. 000
Rata-Rata (Rp)		Rp. 314.067	Rp.26.4 22	

Sumber: Asosiasi pengusaha percetakan.

UMKM Jasa Percetakan dapat dijelaskan melalui *Total Quality Manajemen (TQM)* yang dimiliki dalam mengelola usaha, khususnya usaha pada jasa Percetakan belum terciptanya perbaikan-perbaikan yang baik dalam segi kualitas produk.

Usaha mikro percetakan *digital printing* adalah proses cetak yang tidak memerlukan pembuatan film dan plat atau screen tetapi dari file langsung ke mesin cetak. *Digital printing* mulai dikenal secara luas pada tahun 2001 yang ditandai dengan banyaknya printer-printer kualitas photo yang diluncurkan oleh CANON, HP dan EPSON. Bersamaan dengan itu mulai dikenal dengan sistem infus tinta yang memadai (2). Adanya pelatihan kualitas bagi karyawan dan manajer (3). Adanya

yang bisa dikatakan masih tergolong rendah karena pendekatan terhadap pelanggan masih belum dilaksanakan dengan baik, serta memodifikasi tabung tinta agar mesin dapat mencetak dalam jumlah banyak dan setiap tahunnya menjadi berkembang menjadi lebih pesat serta teknologinya semakin hari semakin meningkat. Penelitian Munizu (2012) menyatakan bahwa karakteristik implementasi praktik TQM dalam setiap perusahaan dapat dilihat dari beberapa hal berikut: (1). Tersedianya sumber daya manusia/tenaga kerja terampil untuk bidang pengendalian mutu dalam jumlah yang *standar operation procedur (SOP)* sebagai pedoman dalam proses bisnis

## **Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

internal dan eksternal (4). Eksistensi *team work*, *quality control cycle* (gugus simbol-simbol, motto, dan *tagline* yang berkaitan dengan gerakan kualitas dalam setiap perusahaan. Adopsi praktik *TQM* dalam perusahaan juga secara perlahan

### **RUMUSAN MASALAH**

Secara khusus masalah penelitian tersebut dapat dirumuskan dalam beberapa pertanyaan penelitian (*research questions*) sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh praktek *Total Quality Management (TQM)* yang semakin efektif dapat memperkuat budaya kualitas perusahaan?
2. Bagaimana pengaruh praktek *Total Quality Management (TQM)* yang semakin efektif dapat memperkuat daya saing perusahaan?
3. Bagaimana pengaruh budaya kualitas yang semakin kuat dapat meningkatkan kinerja perusahaan?
4. Bagaimana pengaruh daya saing yang semakin kuat dapat meningkatkan kinerja perusahaan?

### **TUJUAN PENELITIAN**

Adapun Tujuan Dari Penelitian Ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap budaya kualitas perusahaan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap daya saing perusahaan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya kualitas terhadap kinerja perusahaan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya saing terhadap kinerja perusahaan.

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **Industri Kreatif**

pemasok, bahkan personalia pendukung; (2) Kualitas; *TQM* lebih menekankan pelayanan kualitas, bukan sekedar produk bebas cacat. Kualitas didefinisikan oleh

kendali mutu), dan (5). Adanya

telah mengubah orientasi budaya organisasi menuju budaya kualitas dengan derajat yang berbeda antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

Menurut Departemen Perdagangan RI (2009, h.5), Industri Kreatif adalah industri yang berasal dari pemanfaatan kreativitas, ketrampilan serta bakat individu untuk menciptakan kesejahteraan dan lapangan pekerjaan dengan menghasilkan dan memberdayakan daya kreasi dan daya cipta individu tersebut. Simatupang (2008, h.69) juga menjelaskan bahwa industri kreatif adalah industri yang mengandalkan talenta, ketrampilan, dan kreativitas yang merupakan elemen dasar setiap individu.

#### ***Total Quality Management***

Menurut Demirbag (2006) *TQM* merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan organisasi perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan, dimana aktivitasnya mengutamakan keterlibatan seluruh anggota organisasi (manajer dan karyawan), perbaikan secara terus menerus, proses operasi, dan fokus pada pelanggan secara operasional yang diukur dari peranan manajemen, hubungan karyawan, manajemen kualitas pemasok, pelatihan, kebijakan kualitas, manajemen proses dan desain produk (Han, et al., (2007).

Konsep *TQM* juga dikemukakan oleh Handoko (2006), dimana secara rinci membaginya kedalam 3 kata yakni: (1) Total; *TQM* merupakan strategi organisasional menyeluruh yang melibatkan semua jenjang dan jajaran manajemen dan karyawan, bukan hanya pengguna akhir dan pembeli eksternal saja, tetapi juga pelanggan internal, pelanggan, ekspektasi pelanggan bersifat individual, tergantung pada latar belakang sosial ekonomis dan karakteristik demografis; (3) Manajemen;

# **Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

*TQM* merupakan pendekatan manajemen, bukan pendekatan teknis pengendalian kualitas yang sempit.

## **Budaya Kualitas**

*Quality Culture* merupakan pola nilai-nilai, keyakinan, dan harapan yang tertanam dan berkembang di kalangan anggota organisasi mengenai pekerjaannya untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas. (Hardjosoedarmo, 1999). Survei terhadap *quality culture* digunakan untuk mengukur seberapa jauh kesadaran karyawan dalam melakukan prinsip-prinsip perbaikan kualitas dan menerapkan pada organisasi tempat mereka bekerja. (Johnson, 2000).

## **Daya Saing**

Han, *etal.*, (2007) menemukan bahwa daya saing perusahaan yang diukur melalui indikator kualitas, biaya, pengiriman dan fleksibilitas mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Daya saing perusahaan yang diukur melalui indikator *price/cost*, *delivery dependability*, *product innovation*, dan *time to market* mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja perusahaan (Lakhal, 2009; Ramlawati, 2010).

Daya saing berkaitan dengan kemampuan perusahaan secara luas dalam menciptakan posisi bertahan melebihi pesaingnya. Daya saing terdiri dari sekumpulan kemampuan yang membuat suatu organisasi berbeda dari

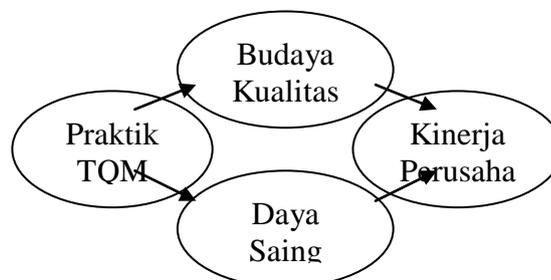
pesaingnya, dan merupakan hasil dari pengambilan keputusan manajemen yang penting (Porter, 2008). Dari beberapa studi literatur diidentifikasi bahwa harga/biaya, kualitas, pengiriman, fleksibilitas sebagai kapabilitas daya saing perusahaan yang penting.

## **Kinerja Perusahaan**

Brah dan Lim (2006) dalam Farshy (2014) mengemukakan bahwa kinerja perusahaan dapat diukur dalam 2 (dua) dimensi kinerja yaitu: kinerja operasional dan kinerja organisasi. Kinerja operasional mencerminkan kinerja operasi internal perusahaan dalam hal biaya dan pengurangan pemborosan, meningkatkan kualitas produk, pengembangan produk baru, memperbaiki kinerja pengiriman, dan peningkatan produktivitas. Indikator dan variabel tersebut dianggap sebagai faktor utama karena mereka mengikuti langsung dari tindakan yang diambil dalam kegiatan operasi perusahaan. Sedangkan kinerja organisasi diukur dengan ukuran finansial seperti pertumbuhan pendapatan, laba bersih, rasio laba dengan pendapatan dan laba atas asset, dan non-ukuran finansial seperti investasi dalam R&D, dan kapasitas perusahaan untuk mengembangkan profil kompetitif.

## **Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 1. Kerangka Penelitian**

Sumber :Tjiptono & Diana (2003), Prajogo (2004), dan Ramlawati (2010)

# **Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

## **HIPOTESIS PENELITIAN**

Adapun hipotesis yang dibangun sebagai jawaban sementara pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap budaya kualitas UMKM percetakan *digital printing* di Kota Pekanbaru-Riau.
2. *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap daya saing UMKM percetakan *digital printing* di Kota Pekanbaru-Riau.
3. Budaya kualitas berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan UMKM percetakan *digital printing* di Kota Pekanbaru-Riau
4. Daya saing berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan UMKM percetakan *digital printing* di Kota Pekanbaru-Riau

## **Populasi dan Sampel**

### **Populasi**

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa serta menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian

### **.Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan menggunakan metode angket, yaitu dengan memberikan secara langsung pertanyaan atau kuesioner kepada para responden yaitu pimpinan usaha Jasa Percetakan yang ada di Pekanbaru. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup

(Ferdinand, 2006). Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa

Dalam penelitian ini yang mejadi populasinya adalah Industri kreatif UMKM percetakan *digital printing* yang berdomisili di Kota pekanbaru, dimaan terdiri dari 179 unit usaha (Data sekunder Asosiasi pengusaha percetakan Riau, 2014)

### **Sampel**

Menurut Ferdinand (2006), Sampel atau sampling merupakan subset dari populasi, yang terdiri dari beberapa anggota populasi. Selanjutnya, Hair, dkk dalam Ferdinand (2005) mengatakan bahwa ukuransampel yang sesuai untuk SEM adalah antara 100–200 sampel. Karena jumlah populasi pada penelitian ini adalah 179, maka metode *sampling* yang akan digunakan adalah metode sensus. Menurut Erlina dan Mulyani (2007), mengatakan jika seluruh populasi dijadikan sampel maka disebut dengan sensus. Hal ini berarti, keseluruhan populasi pada penelitian ini akan dijadikan sebagai responden penelitian yaitu 179 unit usaha atau pengusaha mikro sektor percetakan *digital printing* di Kota Pekanbaru. Pertimbangan untuk responden adalah jumlah tenaga kerja minimal 3 orang termasuk Karyawan, umur perusahaan lebih dari 3 tahun. Pemilihan metode ini salah satunya dilatar belakangi keterbatasan waktu dan biaya penelitian. Metode analisis yang digunakan dalam studi kasus ini adalah SEM dengan program *WarpPLS*

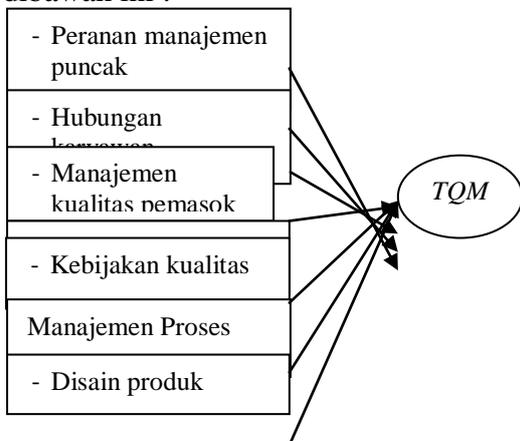
yang digunakan untuk mendapatkan data tentang tanggapan mengenai indikator-indikator dari konstruk yang sedang dikembangkan dalam penelitian ini. yang pada akhirnya dapat meningkatkan kompetensi dan kinerja organisasi secara

### **Dimensionalisasi variable penelitian**

**Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

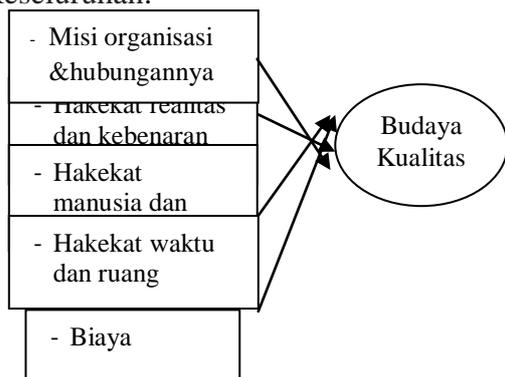
R-squared		0,289	0,328	0,241
Reliabilitas Komposit	0,922	0,815	0,844	0,686
<i>Cronbach alpha's</i>	0,901	0,695	0,767	0,086
AVE	0,63	0,526	0,522	0,522
<i>Full colinierity VIF's</i>	1,536	1,983	1,957	1,356
<i>Q-Squared</i>		0,276	0,311	0,217

dibawah ini :



**Gambar 2.** Indikator variabel *TQM* (2007), dan Lakhall (2009)

*TQM* dapat merubah orientasi budaya suatu organisasi menuju budaya kualitas keseluruhan.



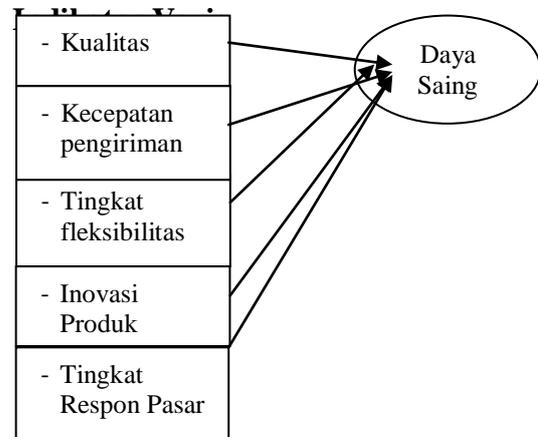
Indikator variable *Total Quality Management (TQM)* dapat dilihat pada gambar Sumber : Kujala dan Ullrank (2004)

**Indikator Variabel Daya Saing**

Indikator variable *Daya saing*) dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

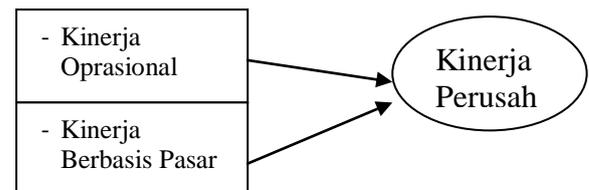
**2 Gambar 3.** Indikator Variabel Budaya Kualitas

Sumber: Han et al. (2007)



**Tabel Budaya Kualitas**

**Perusahaan**



indikator Kinerja Perusahaan Sumber :Ramlawati (2010)

**Indikator Variabel Kinerja**

**Gambar 5.** Indi

# **Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

Kinerja perusahaan merupakan konstruk atau faktor yang umum digunakan untuk mengukur dampak dari sebuah strategi perusahaan. Kinerja perusahaan merupakan Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling (SEM)* yang dioperasikan melalui program *Warp PLS* versi 3.0 diinterpretasikan. Model yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah model kausalitas atau hubungan pengaruh untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka teknik analisis yang digunakan adalah *SEM*. Sebagai sebuah model persamaan struktur, *Warp PLS 3.0*

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa konstruk endogen Budaya Kualitas (BK) memiliki koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.289. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variasi variabel endogen Budaya Kualitas dapat dijelaskan sebesar 28.9% oleh variasi variabel eksogen yaitu *Total Quality Management (TQM)*.

Sedangkan untuk konstruk endogen Daya Saing (DS) memiliki koefisien koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.328 konstruk eksogen sebesar 32.8%. Adapaun untuk konstruk endogen Kinerja Perusahaan (KP) memiliki koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.241 yang berarti bahwa konstruk tersebut mampu dijelaskan oleh konstruk eksogen sebesar 24.1% melakukan uji validitas dan reliabilitas yaitu pengukuran reflektif dan pengukuran formatif. Penelitian ini menggunakan jenis pengukuran reflektif Budaya Kualitas (BK), Daya Saing (DS), dan Kinerja Perusahaan (KP).

## **Pengujian Validitas Konvergen**

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukuran dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi.

## **Komposisi Validitas Konvergen**

Validitas konvergen dinilai berdasarkan angka faktor *loading* dengan ketentuan lebih besar dari 0.70 (Sholihin dan Ratmono, 2013), namun angka faktor

sumber :Li et al. (2006), Han et al. suatu prestasi perusahaan yang diukur dalam bentuk hasil-hasil profitabilitasnya.

## **Teknik Analisis Data**

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Evaluasi Model Pengukuran**

Model struktural dalam *PLS* dievaluasi dengan menggunakan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan nilai *Q-Squared*. Tabel 4.1 berikut menyajikan secara rinci hasil dari evaluasi model struktural. Sumber data olahan 2016

Sementara itu, untuk melihat relevansi prediktif, peneliti menggunakan nilai *Q-Squared*. Nilai tersebut harus lebih besar dari nol yang mengindikasikan bahwa variabel laten eksogen mempunyai relevansi prediktif pada variabel laten endogen yang dipengaruhi (Sholihin dan Ratmono, 2013). Nilai *Q-Squared* yang ditunjukkan pada tabel di atas adalah sebesar 0.276 untuk variabel Budaya Kerja, 0,311 untuk variabel Daya Saing dan 0.217 untuk Kinerja Perusahaan, yang berarti bahwa relevansi prediktif model penelitian ini sangat baik.

### **Evaluasi Model Pengukuran**

#### **Tabel 4.1 Koefisien Variabel Laten**

Model pengukuran yang telah dikembangkan dievaluasi dengan dalam mengukur konstraknya. Konstruk reflektif dalam penelitian ini adalah: *Total Quality Management (TQM)*,

*loading* 0.50 masih tetap dipertimbangkan (Hair, et al., 2006; Akbar, 2011).

Berdasarkan hasil pada tabel 4.2 di bawah menunjukkan bahwa seluruh konstruk reflektif atas indikator-indikatornya dalam model pengukuran penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen (nilai faktor *loading* > 0.50). Dengan demikian, secara umum hasil pengujian dengan *convergent validity* hanya menerima 18 indikator

**Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

yang dinyatakan valid. Ke 18 indikator ini dinilai layak sebagai ukuran pada masing-masing konstraknya (*latent variable*).

**Uji Validitas Diskriminan**

Validitas diskriminan dinilai berdasarkan: (1) *AVE* lebih besar

daripada korelasi antar konstruk; dan (2) *loading* indikator ke konstruk yang diukur lebih besar daripada *loading* ke konstruk lain (Sholihin dan Ratmono, 2013).

Berikut adalah hasil output Tabel 4.2:

Variabel	Item Indikator	<i>Loading*</i>	<i>P-Value</i>
TQM	tqm1	0.841	<0.001
	tqm2	0.818	<0.001
	tqm3	0.820	<0.001
	tqm4	0.819	<0.001
	tqm5	0.841	<0.001
	tqm6	0.705	<0.001
	tqm7	0.697	<0.001
BK	bk1	0.817	<0.001
	bk2	0.727	<0.001
	bk3	0.715	<0.001
	bk4	0.629	<0.001
DS	ds1	0.567	<0.001
	ds2	0.730	<0.001
	ds3	0.765	<0.001
	ds4	0.793	<0.001
	ds5	0.735	<0.001
KP	kp1	0.723	0.003
	kp2	0.723	0.203

Sumber : Data Olahan 2016

**Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

Adapun hasil evaluasi *discriminant validity* disajikan dalam Tabel 4.3

**Tabel 4.3.** Korelasi Antar Variabel Laten

	TQM	BK	DS	KP
TQM	<b>0.794</b>	0.476	0.546	0.382
BK	0.476	<b>0.725</b>	0.644	0.482
DS	0.546	0.644	<b>0.722</b>	0.353
KP	0.382	0.482	0.353	<b>0.723</b>

Catatan: Akar kuadrat AVE ditunjukkan pada kolom diagonal

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan Tabel 4.3 hasil pengujian *discriminant validity* dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminan telah terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari nilai akar AVE pada kolom diagonal yang lebih besar daripada korelasi antar konstruk pada kolom yang sama.

**Uji Realibilitas Konsistensi Internal**

Uji reliabilitas konsistensi internal menggunakan dua metode, yaitu *cronbach's alpha* dan reliabilitas komposit. *Cronbach's alpha* mengukur

batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan reliabilitas komposit mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk (Chin dan Gopal, 1995). Ketentuan nilai dari *cronbach's alpha* dan reliabilitas komposit harus lebih besar dari 0.70 meskipun nilai 0.60 masih dapat diterima (Hair *et al.*, 2010; Sholihin dan Ratmono, 2013). Hasil pengujian reliabilitas konsistensi internal disajikan pada tabel 4 berikut ini.

**Tabel 4.4.** Hasil Uji Reliabilitas Konsistensi Internal

Konstruk	Reliabilitas Komposit	<i>Cronbach's Alpha</i>	AVE
TQM	0,922	0,901	0,63
BK	0,815	0,695	0,526
DS	0,844	0,767	0,522
KP	0,686	0,866	0,522

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.4 di atas terlihat bahwa semua konstruk telah memenuhi reliabilitas konsistensi internal. Hal itu terlihat pada nilai reliabilitas komposit dan *cronbach's alpha* yang memiliki nilai di atas 0,70. Nilai tertinggi untuk reliabilitas komposit adalah konstruk *Total Quality Management (TQM)* yaitu sebesar 0.922, sedangkan nilai terendah adalah Kinerja Perusahaan (KP) yaitu sebesar 0.686.

Berdasarkan keseluruhan pengujian pada evaluasi model pengukuran, maka dinyatakan, bahwa 18 indikator yang tersisa dinilai valid/ layak dan ke 4 konstruk/ *latent variables* dinilai *reliable*. Sehingga analisis selanjutnya yaitu *Total Quality Management* menggunakan 7 indikator, budaya kualitas dengan 4 Indikator, daya saing dengan 5 indikator, dan kinerja perusahaan dengan 2 indikator.

**Evaluasi Pengujian Hipotesis penelitian**

**Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

Hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan model persamaan struktural dengan metode kuadrat terkecil parsial (*SEM-PLS*) memakai fungsi *bootstrapping* dalam *software WarpPLS* versi 3.0.

Ada empat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Keterdukungan hipotesis penelitian tersebut ditentukan dengan

**Tabel 4.5.** Koefisien Jalur, *P-Values*, *Standard errors*, dan *Effect sizes*

\* Signifikan pada level 0.05 (*2-tailed*)

\*\* Signifikan pada level 0.01 (*2-tailed*)

\*\*\* Signifikan pada level 0.001 (*2-tailed*)

Pola Hubungan	Hasil Pengujian				Hubungan
	Koefisien Jalur	P Values	Standard errors	Effect Sizes	
TQM--->BK	0,537	<0.001	0,076	0,289	Langsung
TQM--->DS	0,573	<0.001	0,061	0,328	Langsung
DS---->KP	0,083	0,226	0,111	0,03	Langsung
BK---->KP	0,433	0,111	0,354	0,211	Langsung

Sumber : Data diolah 2016

Berikut ini dijabarkan penjelasan untuk masing-masing hipotesis penelitian yang diajukan: Hipotesis 1: Total Quality Management (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap budaya kualitas UMKM percetakan digital printing di Kota Pekanbaru-Riau. Hasil yang disajikan pada Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara penggunaan Total Quality Management untuk tujuan meningkatkan kualitas budaya perusahaan signifikan. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien jalur TQM-->BK sebesar 0,537, p-value <0.001 (lebih kecil dari 0.05), dan effect size sebesar 0.289. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa penggunaan sistem Total Quality Management untuk operasional perusahaan memiliki hubungan yang positif terhadap kualitas budaya perusahaan. Dengan demikian, Hal ini mengindikasikan pengaruh pada kategori kuat, sehingga hasil pengujian memberikan dukungan atas hipotesis 1 yang menyatakan bahwa terdapat

**Hipotesis 2 : Total Quality Management (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap**

melihat nilai koefisien jalur, *standard errors*, *P-values*, dan *effect sizes* dari hasil analisis yang dilakukan. Rincian hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis *SEM-PLS* dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini.

pengaruh positif dan signifikan antara TQM dengan budaya kualitas TQM menghasilkan koefisien pengaruh sebesar 0,537. Artinya ada pengaruh positif secara langsung dari TQM terhadap budaya kualitas perusahaan usaha percetakan di kota pekanbaru sebesar 53,7 persen. Apabila TQM perusahaan menguat sebesar satu skala satuan, maka secara langsung akan dapat memperkuat budaya kualitas sebesar 0,537. Sebaliknya, apabila TQM perusahaan melemah sebesar satu skala satuan, maka secara langsung menyebabkan melemahnya budaya kualitas sebesar 0,537. Besaran koefisien pengaruh 0,537 mengindikasikan pengaruh pada kategori besar. Dengan demikian hasil pengujian memberikan dukungan atas Hipotesis 1 yang menyatakan Total Quality Management (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap budaya kualitas UMKM percetakan digital printing di Kota Pekanbaru-Riau.

**daya saing UMKM percetakan digital printing di Kota Pekanbaru-Riau.**

## **Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

Hasil yang disajikan pada tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara penggunaan total quality management untuk tujuan meningkatkan daya saing perusahaan signifikan. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien jalur  $TQM \rightarrow DS$  sebesar 0,573,  $p\text{-value} < 0.001$  (lebih kecil dari 0.05), dan  $effect\ size$  sebesar 0.328. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa penggunaan sistem *Total Quality Management* dalam operasional perusahaan memiliki hubungan yang positif terhadap daya saing perusahaan. Dengan demikian, Hal ini mengindikasikan kategori pengaruh kuat, dengan demikian, hasil pengujian memberikan dukungan atas hipotesis 2 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *TQM* dengan daya saing, *TQM* menghasilkan koefisien pengaruh sebesar 0,573. Artinya ada pengaruh positif secara langsung dari *TQM* terhadap daya saing perusahaan usaha percetakan di kota pekanbaru sebesar 57,3 persen. Apabila *TQM* perusahaan menguat sebesar satu skala satuan, maka secara langsung akan dapat memperkuat daya saing sebesar 0,573. Sebaliknya, apabila *TQM* perusahaan melemah sebesar satu skala satuan, maka secara langsung menyebabkan melemahnya daya saing sebesar 0,573. Besaran koefisien pengaruh 0,573 mengindikasikan pengaruh pada kategori besar.

Dengan demikian hasil pengujian **memberikan dukungan atas hipotesis 2** yang menyatakan bahwa *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap daya saing UMKM percetakan *digital printing* di Kota Pekanbaru-Riau.

**Hipotesis 3: Budaya kualitas berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kinerja**

### **perusahaan UMKM percetakan *digital printing* di Kota Pekanbaru-Riau**

Hasil yang disajikan pada tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara peningkatan budaya kualitas untuk tujuan meningkatkan kinerja perusahaan tidak signifikan. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai koefisien jalur  $BK \rightarrow KP$  sebesar 0,433,  $p\text{-value} 0.111$  (lebih besar dari 0.05), dan  $effect\ size$  sebesar 0,211. Hal tersebut menunjukkan tingginya praktik budaya kualitas dalam operasional perusahaan memiliki hubungan yang positif namun dampaknya sangat kecil bagi kinerja perusahaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hal ini mengindikasikan kategori pengaruh lemah. Dengan demikian, hasil pengujian tidak memberikan dukungan atas hipotesis 3 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara Budaya Kualitas dengan Kinerja Perusahaan, Budaya Kualitas menghasilkan koefisien pengaruh sebesar 0,433. Artinya ada pengaruh positif secara langsung dari Budaya Kualitas terhadap Kinerja Perusahaan usaha percetakan di kota pekanbaru sebesar 43,3 persen. Apabila Budaya Kualitas perusahaan menguat sebesar satu skala satuan, maka secara langsung akan dapat memperkuat Kinerja Perusahaan sebesar 0,433. Sebaliknya, apabila Budaya Kualitas perusahaan melemah sebesar satu skala satuan, maka secara langsung menyebabkan melemahnya Kinerja Perusahaan sebesar 0,433. Besaran koefisien pengaruh 0,433 mengindikasikan pengaruh pada kategori kecil.

Dengan demikian, hasil pengujian **tidak memberikan dukungan atas hipotesis 3** yang menyatakan Budaya kualitas berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan UMKM percetakan *digital printing* di Kota Pekanbaru-Riau

## **Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

**Hipotesis 4: Daya saing berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan UMKM percetakan *digital printing* di Kota Pekanbaru-Riau**

Hasil yang disajikan pada Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara peningkatan daya saing untuk tujuan meningkatkan kinerja perusahaan tidak signifikan. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien jalur DS-->KP sebesar 0,083, *p-value*.<0,226 (lebih besar dari 0.05), dan *effect size* sebesar 0.03. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa tingginya daya saing dalam operasional perusahaan memiliki hubungan yang positif namun dampaknya sangat kecil bagi kinerja perusahaan. Dengan demikian, Hal ini mengindikasikan kategori pengaruh lemah, dengan demikian, hasil pengujian tidak memberikan dukungan atas hipotesis 3 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif tidak signifikan antara Daya Saing dengan Kinerja Perusahaan, Daya Saing menghasilkan koefisien pengaruh sebesar 0,083. Artinya ada pengaruh positif secara langsung dari Daya Saing terhadap Kinerja Perusahaan usaha kecil percetakan di kota pekanbaru sebesar 8,3 persen. Apabila Daya Saing perusahaan menguat sebesar satu skala satuan, maka secara langsung akan dapat memperkuat Kinerja Perusahaan sebesar 0,083. Sebaliknya, apabila Daya Saing perusahaan melemah sebesar satu skala satuan, maka secara langsung menyebabkan melemahnya Kinerja Perusahaan sebesar 0,083. Besaran koefisien pengaruh 0,083 mengindikasikan pengaruh pada kategori kecil.

Jadi, hasil pengujian **tidak memberikan dukungan atas Hipotesis 4** yang menyatakan bahwa Daya saing berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan

UMKM percetakan *digital printing* di Kota Pekanbaru-Riau

**PEMBAHASAN DAN IMPLIKASINYA Hubungan Total Quality Manajemen terhadap Budaya Kualitas**

hasil penelitian memperlihatkan bahwa ke 7 indikator yang digunakan sebagai ukuran Budaya Kualitas dinilai penting oleh pelaku Usaha Percetakan di Kota Pekanbaru, yaitu: Konsumen merupakan prioritas utama dalam menetapkan tujuan perusahaan, dengan membiasakan budaya ini maka UMKM Percetakan akan memberikan pelayanan yang primadengan pelayanan yang superior itulah kinerja perusahaan akan jadi superior juga. Selain itu Perusahaan juga perlu mengamati proses internal dan lingkungan luar untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan misi organisasi dalam meningkatkan kualitas dan daya saing. Selain itu perusahaan juga harus memotivasi Karyawan agar mampu menyesuaikan tujuan pribadinya dengan tujuan perusahaan, sehingga apabila perusahaan berhasil maka karyawan juga akan berhasil, begitu juga bila perusahaan merugi maka karyawan pun akan rugi, dengan begitu terciptalah budaya bahwa perusahaan dimiliki oleh setiap individu karyawan sehingga tujuan pribadi karyawan sejalan dengan Perusahaan. Selain itu perusahaan harus juga menjaga hubungan serta mengembangkan kemitraan dengan *stakeholder* utama dalam jangka panjang agar perusahaan bisa bertahan dan bertambah besar lagi.

**Hubungan Total Quality Manajemen terhadap Daya Saing**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Manajemen* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Daya Saing. Hal ini berarti Daya Saing UMKM Percetakan di Kota Pekanbaru akan meningkat seiring keberhasilan perkembangan *TQM* didalam perusahaan tersebut. *TQM* yang

## **Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

terdiri dari Perusahaan memiliki sistem yang memungkinkan semua sumber daya perusahaan digunakan dengan efektif untuk mencapai Daya Saing yang diinginkan dan juga selain itu perusahaan menawarkan harga yang kompetitif serta menawarkan produk yang mempunyai mutu sesuai dengan keinginan pelanggan dan berkualitas yang terbaik, hasil penelitian memperlihatkan bahwa ke 5 indikator yang digunakan sebagai ukuran Daya Saing dinilai penting oleh pelaku Usaha Percetakan di Kota Pekanbaru, yaitu: Perusahaan yang mengalami peningkatan ditinjau dari system yang digunakan perusahaan seefektif mungkin untuk mencapai kinerja perusahaan yang diinginkan.

### **Hubungan Budaya Kualitas terhadap Kinerja Perusahaan**

Hasil penelitian terlihat bahwa hal utama yang perlu ditingkatkan pelaku usaha dalam Budaya Kualitas untuk meningkatkan Kinerja Perusahaannya Pelaku Usaha Produk Percetakan di Kota Pekanbaru mengembangkan kemitraan dengan *stakeholder* dalam jangka panjang Sehingga dengan meningkatnya partisipasi kemitraan pelaku usaha tersebut diharapkan pelaku usaha mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai Kinerja Perusahaan yang maksimal pada Usaha Percetakan.

### **Hubungan Daya Saing terhadap Kinerja Perusahaan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Saing memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hal ini berarti Daya saing Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru tidak akan terlalu meningkat seiring meningkatnya Daya Saing didalam perusahaan tersebut. Di antaranya Perusahaan yang senantiasa menawarkan harga yang kompetitif dibandingkan dengan pesaing kalau tidak

di ikuti dengan perkembangan dan kualitas yang baik tidak akan berpengaruh besar terhadap kinerja perusahaan, selain itu juga apabila Perusahaan bekerja sama dengan jasa-jasa pengiriman barang (Jne, Tiki, Dhl, Indah Kargo) untuk membantu sampainya produk ketangan pelanggan sebenarnya belum terlalu penting dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dikarenakan pelanggan usaha percetakan biasanya berada pada *scope* lokasi yang tidak terlalu jauh sehingga penggunaan pihak ketiga tersebut dinilai tidak terlalu berarti bagi konsumen dalam rangka peningkatan kinerja perusahaan

Namun dari pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan, mengharuskan pelaku usaha untuk lebih fokus meningkatkan Daya Saing pada setiap indikatornya guna meningkatkan kinerja usahanya. Dalam hal ini pelaku usaha mendominasi pada Penawaran harga yang kompetitif dibandingkan dengan pesaing seharusnya juga di ikuti dengan jaminan mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

### **KETERBATASAN PENELITIAN**

Penelitian ini meneliti pengaruh *Total Quality Manajemen*, terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja Perusahaan. Dimana dari penelitian ini mengungkap faktor-faktor dominan yang membentuk masing-masing variabel yang diteliti. Namun begitu penelitian yang dilakukan ini tidak terlepas dari segala keterbatasan yang terjadi. Oleh karena itu perlu disampaikan beberapa keterbatasan yang terjadi, antara lain sebagai berikut:

- Populasi sekaligus sampel pada penelitian ini hanya berasal dari Kota Pekanbaru, sehingga penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk melakukan evaluasi dan penilaian pada penelitian lainnya dengan topik yang sejenis.

## **Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

- Kesulitan mendapatkan kesediaan responden baik dari segi waktu maupun kemauan untuk memberikan informasi terkait data yang diperlukan dikarenakan responden merasa penelitian seperti ini tidak ada fungsinya bagi kemajuan usahanya.
- Meskipun telah melakukan serangkaian uji coba untuk mendapatkan instrumen yang valid dan reliabel, namun pengumpulan data melalui angket ini masih terdapat kelemahan-kelemahan seperti beberapa dari konsumen yang tidak mengerti akan pertanyaan yang disampaikan, hal ini dikarenakan keterbatasan tingkat pendidikan dari pelaku usaha. Walaupun pengumpulan data ini dilakukan dengan pendampingan oleh peneliti bahkan dilakukan dengan teknik wawancara, sehingga peneliti harus memberikan penjelasan yang lebih mudah dipahami oleh responden
- Adanya keterbatasan dalam penelaahan penelitian ini, baik dari segi literatur, waktu dan tenaga adalah merupakan kendala bagi penulis untuk melakukan penyusunan yang mendekati sempurna

Terlepas dari adanya keterbatasan ini, namun penelitian ini telah memberikan informasi yang sangat penting bagi perkembangan UsahaPercetakan di Kota Pekanbaru, yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Total Quality Manajemen* terhadap Budaya Kualitas.dan juga Daya Saing memainkan peran moderasi yang menjadikan*Total Quality Manajemen* menghasilkan efek total yang positif yang lebih besar terhadap Kinerja Perusahaan, dengan total efek yang dihasilkan dinilai masih berada dalam kategori pengaruh yang besar dan signifikan. Begitu juga Budaya

Kualitasmemainkan peran moderasi yang menjadikan*Total Quality Manajemen* menghasilkan efek total yang positif yang lebih besar terhadap Kinerja Perusahaan, dengan total efek yang dihasilkan dinilai masih berada dalam kategori pengaruh yang besar dan signifikan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis dan yang dibahas dalam hasil penelitian Pada usaha mikro Percetakan*Digital Printing* di Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. *Total Quality Manajemen* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Budaya Kualitas pada Usaha mikro percetakan *digital printing* pekanbaru, artinya bahwa semakin pimpinan dapat memberikan motivasi kepada semua karyawan serta membangun *team work* yang baik dalam usaha mikro percetakan *digital printing* maka para karyawan akan menjadikan tujuan perusahaan adalah konsumen, yang merupakan prioritas utama sehingga kinerja perusahaan menjadi meningkat.
2. *Total Quality Manajemen* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Daya Saing pada usaha mikro percetakan *digital printing* Pekanbaru artinya bahwa semakin perusahaan menggunakan *SOP* yang baik dalam menghasilkan produk ataupun jasa yang memiliki nilai tambah untuk pelanggan serta semua department senantiasa berpartisipasi dalam proses desain dan system yang memungkinkan semua sumber daya usaha mikro percetakan *digital printing* digunakan dengan efektif untuk mencapai kinerja perusahaan yang di inginkan. Perusahaan akan memberikan harga yang kompetitif dibandingkan pesaing serta produk

## **Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

yang memiliki jaminan mutu warna yang tahan lama yang sesuai dengan keinginan pelanggan, dan juga memberikan jasa dengan kualitas terbaik untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

3. Budaya Kualitas mempunyai pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Usaha mikro percetakan *digital printing* Pekanbaru, artinya bahwa walaupun karyawan mampu menyesuaikan tujuan pribadinya dengan tujuan perusahaan maka perusahaan tidak akan mengalami peningkatan ditinjau dari penambahan mesin-mesin baru untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.
4. Daya Saing mempunyai pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada Usaha mikro percetakan *digital printing* Pekanbaru, artinya bahwa semakin kuat usaha perusahaan dalam menawarkan harga yang kompetitif dibanding dengan pesaing serta perusahaan bekerjasama dengan jasa-jasa pengiriman barang untuk membantu sampainya produk ketangan pelanggan maka perusahaan tidak akan mengalami peningkatan ditinjau dari penambahan mesin-mesin baru untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

### **Saran**

Beberapa saran yang mungkin menjadikan masukan bagi Usaha Mikro Percetakan *digital printing* di Pekanbaru-Riau. yaitu sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan aspek *TQM* dalam memproduksi kualitas yang baik serta menginspirasi dan memberdayakan orang lain untuk bertindak dan memiliki kemampuan untuk menciptakan visi yang mengandung kewajiban untuk mewujudkan visinya kedalam kenyataan. Saran operasional,

pemimpin harus membuat tujuan perusahaan dengan menciptakan, memelihara lingkungan internal yang membuat semua personel terlibat dalam pencapaian sasaran perusahaan serta pemimpin juga harus lebih meningkatkan lagi kemampuannya dalam memimpin suatu pekerjaan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan.

2. Untuk lebih meningkatkan aspek *TQM* dalam meningkatkan daya saing, banyak manajer dan penyelia Perusahaan harus mengamati proses operasional dan pelanggan untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan misi organisasi dalam meningkatkan kualitas dan daya saing dengan memberikan pelayanan yang prima. Sehingga daya saing yang dihasilkan akan bernilai jual lebih.
3. Untuk lebih meningkatkan aspek budaya kualitas yang baik kerjasama tim perlu dilakukan dalam membangun hubungan dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya, maka akan mendorong peningkatan kinerja yang tentunya bermanfaat bagi perusahaan.
4. Untuk lebih meningkatkan aspek daya saing yang perlu dilakukan adalah melakukan peningkatan lagi dari segi pelaksanaan pelatihan, meningkatkan jaminan mutu dari segi warna yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Dalam meningkatkan kinerja perusahaan harus menggunakan metode yang efektif dan efisien sehingga karyawan mudah mempelajarinya dan kesesuaian fasilitas pelatihan sangat diperlukan dalam pelaksanaan pelatihan karyawan.

**Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan *Digital Printing* di Kota Pekanbaru-Riau)**

---

5. Pada peneliti selanjutnya hendaknya dalam mengukur Kinerja Perusahaan sebuah produk dengan menggunakan lebih banyak variabel lain yang mempengaruhi kinerja perusahaan. Karena masih ada variabel lain yang menentukan Kinerja Perusahaan selain budaya kualitas dan daya saing yang diterangkan dalam penelitian ini. Selain itu objek penelitiannya pun hendaknya beragam jenis Usaha sehingga penelitian utamanya dapat ditafsirkan secara berbeda. Disamping itu, pada objek yang sama, penelitian dapat diperluas cakupan penelitiannya tidak hanya di Pekanbaru, tapi bisa di daerah Riau yang lebih luas. Serta juga untuk mengkaji hubungan antara variabel lain yang berperan dalam memperkuat Kinerja Perusahaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Badan Pusat Statistik. 2010. Kota Makassar dalam Angka.

Faritsy, Ary, 2014. Penerapan *TQM (Total Quality Manajemen)* dalam meningkatkan Kinerja Perusahaan UMKM, Vol. 8 No. 2, pp 107-117.

Brah, S., and Lim, H. 2006. *The effects of technology and TQM on the performance of logistics companies*. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, Vol. 36 No. 3, pp. 192–209.

Hair, Jr., Yoseph, F., Rolph, E. Anderson, Ronald, L. Papham, William Black. 2006. *Multivariate Data Analysis*, 5<sup>th</sup> edition, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Lakhal, L., Pasin, F., and M. Liman. 2006. *Quality management practices and their impact on performance*. International Journal of Quality and Reliability Management. Vol. 23. No. 6., pp. 625–646.

Munizu, Musran, 2012. *Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*. FE Universitas Hassanudin, Makassar

Porter, M.E. 2008. *Keunggulan Bersaing; Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Prajogo, Daniel. I., and Brown, A. 2004. "The Relationship Between TQM Practice and Quality Performance and the Role of Formal TQM Programs: An Australian Empirical Study". *Quality Management Journal*. 11 (4), pp. 31-42.

Ramlawati. 2010. *Implikasi Praktek Total Quality Management (TQM) Terhadap Daya Saing, Kepuasan Konsumen, dan Kinerja Bisnis Pada Perusahaan Manufaktur di Kota Makassar*, Disertasi PPs. FE Universitas Brawijaya, Malang.