

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN TEKNOLOGI BISNIS TERHADAP KINERJA OPERASI

(Studi Kasus pada PT. Dayacayo Asritama Pangkep)

FHILARSI



DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN TEKNOLOGI BISNIS TERHADAP KINERJA OPERASI

(Studi Kasus pada PT. Dayacayo Asritama Pangkep)

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**FHILARSI
A021171025**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN TEKNOLOGI BISNIS TERHADAP KINERJA OPERASI

(Study kasus pada pt. dayacayo asritama pangkep)

disusun dan diajukan oleh

FHILARSI

A021171025

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Makassar 10 Juni 2022

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Syamsu Alam, SE, M.SCI, PM, CWM
NIP. 196007631992031001

Pembimbing II

Dr. Hj. Andi Retha Sari Dewi, SE, M.SI, WPPE, WMI
NIP. 197109212006042001



Prof. Dra. Hj. Dian A.S. Paraswansa M.Si., Ph.D., CWM
NIP. 196220405 198702 2 01

SKRIPSI





PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN TEKNOLOGI BISNIS TERHADAP KINERJA OPERASI PADA PT. DAYACAYO ASRITAMA PANGKEP

Disusus dan diajukan Oleh

FHILARSI
A021171025

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 4 juli 2022 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Penelitian penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. Syamsu Alam, SE.,M.Si.,CIPM.,CWM.,	Ketua	1. 
2.	Dr. Hj. Andi Ratna Sari Dewi, SE.,M.Si.,WPPE.,WMI	Sekretaris	2. 
3.	Prof. Dr. H. Mahlia Muis, SE., M.Si., CWM®	Anggota	3. 
4.	Dr. Julius jilbert, SE.,MIT	Anggota	4. 

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Prof. Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D.,CWM®
NIP.196204051987022001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fhilarsi
NIM : A021171025
Departemen : Management

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN TEKNOLOGI BISNIS TERHADAP KINERJA OPERASI (Study kasus pada pt. dayacayo asritama pangkep)

Adalah karya ilmiah saya sendiri sepanjang pengetahuan saya dalam naska skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naska ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata didalam naska skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar 10 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Fhilarsi

PRAKATA

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Tuhan karena atas segala berkat kesehatan, dan pertolongan Tuhan lah saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan Judul “**Pengaruh *Total Quality Management* dan teknologi bisnis terhadap kinerja operasi pada PT. Dayacayo Asritama Pangkep**”. Penyusunan Skripsi ini ditujukan untuk syarat menempuh ujian sarjana pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Dalam penelitian skripsi ini penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dorongan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya pada :

1. Orang tua penulis yang membimbing penulis dari kecil sehingga penulis bisa mejadi seperti saat ini, Ayahanda Aspar B. dan Ibunda Marlina A.Md yang tidak henti-hentinya mendoakan dan memberi dukungan baik secara moril maupun materil selama penulis menjalani proses perkuliahan hingga dapat menyelesaikan masa studinya.
2. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.SC, selaku Rektor Universitas Hasanuddin.

3. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, M.Si., CIPM, CWM, CRA., CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
4. Yang terhormat Ibu Prof. Dra. Hj. Dian Anggraecce Sigit Parawansa, M. Si, Ph. D, CWM dan Dr. Andi Aswan, SE., MBA., Phil., CWM selaku ketua dan sekretaris jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
5. Yang terhormat Prof. Dr. H. Syamsu Alam, SE., M.Si., CIPM., CWM., dan Dr. Hj. Andi Ratna Sari Dewi, SE., M.Si., WPPE., WMI selaku dosen pembimbing yang tidak pernah lelah membimbing, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen penguji, Prof. Dr. H. Mahlia Muis, SE., M.Si., CWM, dan Dr. Julius jilbert, SE, MIT. yang telah memberikan kritikan, arahan, dan perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman, serta bantuan yang tidak terhitung kepada penulis selama berada di dalam maupun di luar bangku perkuliahan.
8. Kepada saudara Irvan ST. yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Kepada adik-adik penulis, Fregi, Fhilestari, Fhelicha dan Aprilla yang telah memberikan dukungan, hiburan serta semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

10. Kepada sahabat-sahabat Pondok Pancasakti yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
11. Kepada Bapak Rafilus Sampe S.T, M.M selaku Om dari penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
12. Kepada Teman-teman Penulis, Henny, Agnes, Endah dan Teman-teman Management 2017 yang saling membantu, saling mengingatkan dan saling berbagi satu sama lain.
13. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis yang tidak dapat disampaikan satu per satu. Terima Kasih banyak atas support nya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan belum memenuhi keinginan berbagai pihak mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Makassar, 10 Juni 2022

Fhilarsi

ABSTRAK
PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN TEKNOLOGI
BISNIS TERHADAP KINERJA OPERASI PADA
PT. DAYACAYO ASRITAMA PANGKEP

Fhilarsi
Syamsu Alam
Andi Ratna Sari Dewi

Penelitian ini di latar belakang oleh permasalahan pada data penjualan di PT.Dayacayo Asritama Pangkep. Yang menandakan perlunya di adakan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total quality Management*, dan Teknologi Bisnis terhadap Kinerja Operasi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah *survey* dengan menggunakan kuesioner. Sampel di pilih dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Dayacayo Asritama Pangkep di kampung Siloro, Desa mangilu, Kecamatan Bungoro, Kabupaten Pangkep, dengan jumlah responden sebanyak 115 karyawan. Teknik analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis satu (H1) *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap kinerja operasi diterima. Hipotesis kedua (H2) teknologi *e-bisnis* berpengaruh positif terhadap kinerja operasi diterima. Hasil uji koefisien determinasi menyatakan bahwa kedua variabel independen tersebut memiliki pengaruh sebesar 66% terhadap kinerja operasi. PT.Dayacayo Asritama Pangkep di sarankan untuk lebih melibatkan seluruh pihak fungsional perusahaan, meningkatkan kemudahan mengakses informasi secara online, dan meningkatkan information sharing dengan pihak internal perusahaan.

Kata Kunci : *Total Quality Management*, Teknologi Bisnis, Kinerja Operasi

ABSTRACT
**THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND BUSINESS
TECHNOLOGY ON OPERATIONAL PERFORMANCE AT
PT.DAYACAYO ASRITAMA PANGKEP**

Fhilarsi
Syamsu Alam
Andi Ratna Sari Dewi

This research is motivated by problems in sales data at PT. Dayacayo Asritama Pangkep. Which indicates the need for further research. This study aims to analyze the effect of Total Quality Management, and Business Technology on Operational

Performance the data collection technique in this study was a survey using a quetionnaire. The sample was selected using simple random sampling technique. Respondents in this study were employees of PT. Dayacayo Asritama Pangkep in Siloro Village, Mangilu Village, Bungoro District, Pangkep Regency, with a total of 115 employees as respondents. The analytical technique used in this research is multiple linear analysis.

The results of the study prove that hypothesis one (H1) Total Quality Management has a positive effect on accepted operating performance. The second hypothesis (H2) e-business technology has a positive effect on operating performance received. The results of the coeffcient of determination test indicate that the two independent variables have an influence of 66% on operating performance. PT. Dayacayo Asritama Pangkep is suggested to involve all functional parties more, increase the ease of accessing information online, and increase information sharing with internal parties.

**Keywords : Total Quality management, Business technology,
Operational Performance**

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teoritis	12
2.1.1 Total Quality Management.....	12
3.1.2 Teknologi bisnis	19
3.1.3 Kinerja Perusahaan.....	20
3.1.4 Hubungan <i>Total Quality Management</i> dengan Kinerja.....	21
3.2 Penelitian Terdahulu.....	23
3.3 Kerangka Pikir.....	24

3.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Tempat dan Waktu.....	26
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel.....	27
3.4 Definisi Operasional.....	28
3.5 Instrumen Penelitian.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan data	30
3.7 Teknik Analisis data.....	30
3.7.1 Uji Validitas	30
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8 Regresi Linear Berganda.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN	35
4.1 Gambaran Umum PT. Dayacayo Asritama.....	36
4.1.1 Sejarah Singkat.....	36
4.1.2 Visi dan Misi	36
4.2 Hasil Analisis	37
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	38
4.2.1.1 Analisis Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	38
4.2.1.2 Analisis Karakteristik Responden Umur	38

4.2.1.3 Analisis Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir.....	38
4.2.1.4 Analisis Karakteristik Responden Masa kerja	40
4.2.1.5 Analisis Karakteristik Responden Jabatan	41
4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	42
4.2.2.1 Uji Validitas	42
4.2.2.2 Uji Reabilitas	44
4.2.3 Uji Asumsi klasik	48
4.2.3.1 Uji Multikolinearitas	45
4.2.3.2 Uji Normalitas.....	46
4.2.3.3 Uji Heterokedastisitas	47
4.2.3.4 Uji Autokorelasi.....	48
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda	48
4.2.4.1 Uji T	48
4.2.4.2 Uji F	49
4.2.4.3 Pengaruh Masing-Masing Variabel Bebas.....	50
4.3 Pembahasan.....	51
BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	38
Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan umur	39
Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir..	39
Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan Masa Kerja	40
Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan jabatan.....	41
Tabel 6. Uji Validitas	43
Tabel 7. Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 9. Nilai Durbin Watson (DW-Test).....	48
Tabel 10. Uji T.....	48
Tabel 11. Uji F.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Data penjualan PT. Dayacayo Asritama Pangkep selama 5 tahun	7
Gambar 2.2. Kerangka Pikir.....	25
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas Plot.....	46
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatter Plot	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sejak dahulu kala memang terkenal akan hasil bahan galian serta deposit kandungan tambang yang sangat melimpah, salah satunya adalah batu alam yang dapat di jadikan sebagai devisa export non-migas, wilayah Indonesia yang memiliki kandungan batuan alam yang melimpah adalah Sulawesi Selatan tepatnya pada Kabupaten Pangkep.

Melihat kondisi tersebut maka PT. Dayacayo Asritama yang bergerak dalam industri marmer merasa tertarik pada kondisi tersebut, sehingga perusahaan tersebut mengirimkan tim peneliti yang di pimpin langsung oleh seorang peneliti yang berkebangsaan Italia. Awal Tahun 1995 tim tersebut mulai bekerja untuk meneliti kualitas batuan yang akan di jadikan sebagai bahan baku pembuatan marmer yang berada di Kampung Siloro, Desa Mangilu, Kecamatan Bungoro, Kabupaten Pangkep. PT. Dayacayo Asritama berminat untuk menanamkan modalnya pada daerah tersebut, dan akhirnya mendapatkan surat izin resmi penambangan daerah seluas 20 hektar. Tindak lanjut dari izin tersebut adalah pembukaan tambang dengan jumlah awal tenaga kerja sebesar seratus orang.

Pengelolaan tambang tersebut di Kelola secara langsung oleh PT. Dayacayo Asritama pada tahun 1996. PT. Dayacayo Asritama mendirikan divisi pengelolaan batu marmer yang bekerja secara efektif saat itu juga. Adapun mengenai tingkat Pendidikan dari tenaga kerja saat itu adalah rata-rata tamatan SMP.hal tersebut di karenakan pada saat itu perusahaan kebanyakan hanya memerlukan pekerja kasar (buruh). Sehingga tenaga kerja yang di rekrut oleh perusahaan kebanyakan orang-orang pribumi yang berasal dari desa Mangilu dan sekitarnya, melalui perekrutan tenaga kerja tersebut itu perusahaan mengharapkan mampu memberikan kontribusi yang positif bagi penduduk sekitar lokasi tambang berupa pembukaan lapangan pekerjaan dan tentunya meningkatkan taraf hidup serta penghidupan yang layak dari hasil pengelolaan tambang batu marmer.

Jumlah Investasi yang di tanamkan oleh PT. Dayacayo Asritama adalah sebesar 32 milyar rupiah yang di dapat dari pinjaman beberapa bank yang ada di Indonesia ,akan tetapi bank yang memberikan pinjaman terbesar adalah bank Exsim. Pembangunan unit produksi pertama yang di mulai pada tahun 1996 di resmikan langsung oleh Bapak Presiden Soeharto,Pabrik inipun di khususkan hanya untuk kegiatan penambangan dan proses produksi,sedangkan untuk proses pemasarannya di serahkan ke kantor cabangnya yang berada di Makassar dan Jakarta.

Pada era globalisasi sekarang ini, persaingan yang sangat tajam terjadi baik di pasar domestik maupun di pasar internasional / global.

Agar perusahaan dapat berkembang dan paling tidak bisa bertahan hidup, perusahaan tersebut harus mampu menghasilkan produk barang dan jasa dengan mutu yang lebih baik, harganya lebih murah, promosi lebih efektif penyerahan barang ke konsumen lebih cepat, dan dengan pelayanan yang lebih baik apabila dibandingkan dengan para pesaingnya. Terlepas dari itu semua, untuk meningkatkan daya saing produk industri tersebut haruslah menawarkan mutu atau kualitas produk yang lebih baik dari pesaing-pesaingnya begitu juga dalam prosesnya. *Total Quality Management (TQM)* atau manajemen mutu terpadu merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan oleh pemasar terutama dalam industri bisnis yang melibatkan komitmen manajemen dan karyawan secara total dalam usaha mencapai mutu yang lebih tinggi yang merupakan bagian dari strategi pemasaran untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan keuntungan industri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan TQM di sebuah perusahaan. Baik dari segi manfaat yang diperoleh atau hambatan yang ditemui dalam penerapan TQM. Penelitian yang dilakukan penulis adalah di PT. Dayacayo Asritama Pangkep yang berlokasi di Kampung Siloro, Desa Mangilu, Samalewa, kec. Pangkajene, Kab. Pangkajene.

PT. Dayacayo Asritama Pangkep adalah perusahaan manufaktur yang berfungsi sebagai produsen untuk produk marmer yang produksi. Produk utamanya adalah keramik yang di buat dari bahan baku batu

dengan jumlah produksi dalam 1 Hari 5 kubik dan jumlah produksi dalam 1 bulan mencapai 150 kubik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Dayacayo Asritama Pangkep telah menerapkan TQM dengan cukup baik. Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli TQM, perusahaan tersebut mempunyai kriteria yang hampir sama dalam teori TQM. Kualitas, kepuasan konsumen dan perbaikan yang berkesinambungan menjadi perhatian utama bagi perusahaan tersebut serta manajemen SDM yang berkualitas menjadi hal yang sangat penting dalam kegiatan produksi. Meskipun dalam penerapannya masih saja ada hambatan yang harus dihadapi. Hasil evaluasi dalam penelitian ini menunjukkan masih banyak hal-hal yang harus dilakukan oleh PT. Dayacayo Asritama Pangkep untuk menyempurnakan TQM seperti kurangnya komitmen manajemen puncak. Akan tetapi hambatan-hambatan yang ada akan selalu dicari solusinya demi terciptanya TQM. Dengan demikian penerapan TQM akan lebih terasa manfaatnya.

Proses produksi yang optimal dari suatu perusahaan sangat erat kaitannya dengan manajemen operasi. dimana manajemen operasi dalam suatu perusahaan memiliki peran utama dalam proses produksi dan kinerja yang dihasilkan oleh manajemen operasi , sangat penting terhadap keberlangsungan perusahaan.

Pujawan dan mahendrawati (2010) menjelaskan bahwa semua pihak yang berperan mulai dari supplier, manufacturer, distributor, retailer dan

customer dalam menciptakan produk berkualitas, murah, dan cepat yang kemudian melahirkan konsep baru yaitu *Supply Chain Management*.

Kinerja merupakan suatu hasil yang diukur melalui efisiensi dan efektifitas di nilai dari proses produksi dan proses pengantaran produk kepelanggan yang dicapai oleh periode tertentu. Dengan memiliki kinerja yang baik, maka perusahaan dapat menjalankan kegiatan operasionalnya dengan lebih efektif dan efisien. Pencapaian kinerja yang baik pada suatu perusahaan dapat harus diperhatikan oleh perusahaan. Salah satu aspeknya yaitu efisiensi perusahaan dalam menekankan biaya produksi. Selain itu, kualitas produk menjadi salah satu aspek yang sering diperhatikan oleh pelanggan dalam menentukan pilihan . Oleh karena itu kinerja operasi menjadi kunci utama keberhasilan suatu perusahaan dan salah satu alat manajemen kualitas yang baik dalam menekankan biaya produksi suatu perusahaan adalah *Total Quality Management*.

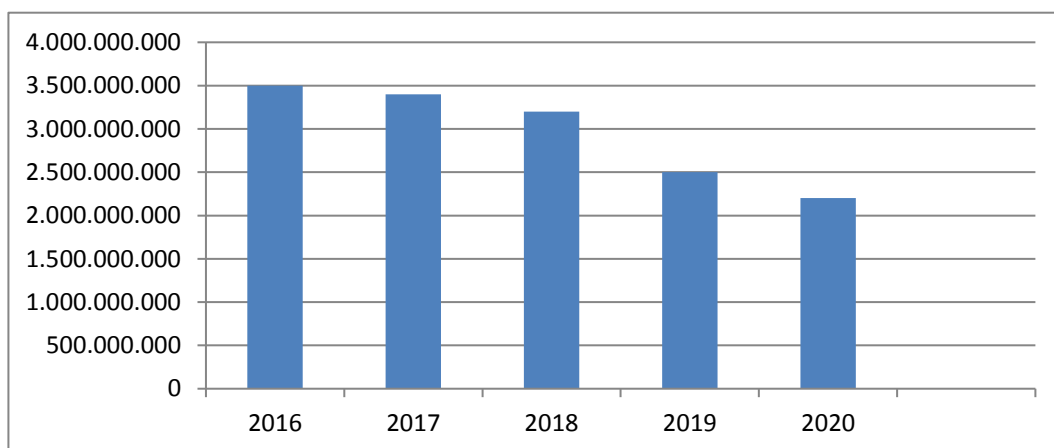
Perusahaan berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja, efisiensi dan efektivitasnya secara terencana dan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar. Dalam hal ini, dibutuhkan suatu sistem pengendalian mutu yang sesuai dengan permasalahan tersebut yaitu *Total Quality Management* Dan salah satu perusahaan yang menggunakan alat *Total Quality Management* adalah perusahaan PT.Dayacayo Asritama Pangkep.

PT. Dayacayo Asritama Pangkep” dalam kurung waktu selama satu

tahun Mampu memasarkan hasil produksi marmer sesuai pesanan konsumen seperti Meja Keramik, Lantai Keramik dan Dinding keramik di berbagai teknologi bisnis melalui Email, Whattshap, Telegram dan lain lain kemudian di pasarkan di berbagai daerah di indonesia seperti Makassar, Manado, Mamuju, Kendari, Palu, Toraja dan di berbagai daerah di pulau Sulawesi dan di eksport ke berbagai negara seperti China, Jepang, Australia, Korea, Amerika dan Italia dan lain-lain. PT. Dayacayo Asritama Pangkep menargetkan hasil penjualannya sebesar 3 Milyar perbulan. Namun pada kenyataan yang terjadi diperusahaan tersebut mengalami penurunan penjualan mencapai 1,9 Milyar disebabkan oleh pandemi dan penerapan TQM belum berjalan dengan baik atau optimal disebabkan oleh beberapa unsur seperti kualitas produk yang dihasilkan oleh PT. Dayacayo Asritama Pangkep belum optimal karena yang diekspor keluar negeri yaitu barang produksi yang sudah berkualitas unggul yang memiliki nilai yang tinggi sesuai pesanan konsumen yang ada diluar negeri. Sedangkan penjualan yang ada didalam Indonesia barang yang kualitasnya kurang, karena hasil produksi yang tidak berkualitas baik dan tidak memenuhi syarat untuk diekspor. Dalam TQM juga mengandung makna adanya kualitas, bahwa TQM lebih menekankan pada pelayanan yang berhubungan dengan kualitas yang bisa dirasakan oleh pelanggan. PT. Dayacayo Asritama Pangkep dalam menjalankan tugas tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada konsumen maka karyawan dituntut untuk bekerja keras dalam memberikan pelayanan terbaik kepada

konsumen agar konsumen merasa puas dengan pelayanan tersebut untuk itu perusahaan harus melakukan perbaikan-perbaikan kinerja manajerial dan peningkatan mutu kualitas pelayanannya.

Data penjualan PT. Dayacayo Asritama Pangkep di uraikan dalam Gambar di bawah:



Gambar 1: Data penjualan PT. Dayacayo Asritama Pangkep selama 5 tahun (Sumber: Data penjualan PT. Dayacayo Asritama pangkep)

Data penjualan di atas dapat diketahui bahwa PT. Dayacayo Asritama Pangkep mengalami penurunan penjualan dalam kurun waktu 5 tahun. Dimana pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 2,85%, pada 2018 mengalami penurunan sebesar 5,88% dari tahun sebelumnya kemudian di tahun 2019 mengalami penurunan sangat besar hingga mencapai 21,87% dari tahun sebelumnya, pada tahun 2020 terus mengalami penurunan hingga 12 %Penurunan. Pada tahun 2019 dan 2020 penjualan tidak mencapai target Penjualan pada PT. Dayacayo Asritama Pangkep di sebabkan oleh Covid 19 dan pengaruh *Total Quality Management* yang belum berjalan dengan baik seperti yang di jelaskan sebelumnya. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apa yang

mempengaruhi total quality management pada PT. Dayacayo Asritama Pangkep tidak berjalan dengan baik/optimal sampai mengalami penurunan penjualan selama beberapa tahun terakhir ini.

Dengan didasari latar belakang di atas, maka penulis tertarik mengangkat topik tersebut dalam suatu tugas akhir dengan judul **Pengaruh Total Quality Management dan Penerapan Teknologi Bisnis Terhadap Kinerja Operasi pada PT. Dayacayo Asritama Pangkep.**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap kinerja operasi
- 2) Apakah penerapan teknologi *e- bisnis* berpengaruh positif terhadap kinerja operasi

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian sebagai berikut :

- 1) Menganalisis pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja operasi
- 2) Menganalisis pengaruh penerapan teknologi *e- bisnis* terhadap kinerja operasi

1.4 Manfaat penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Kegunaan teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk penelitian lanjutan mengenai pengaruh *Total Quality Management* , penerapan teknologi bisnis dan integrasi rantai pasokan terhadap kinerja operasi dan menambah kajian dalam bidang manajemen oprasional khususnya pada permasalahan mengenai kinerja operasi.

2) Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pelaku usaha dalam suatu perusahaan untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi dengan melakukan pengembangan pada penerapan *Total Quality Management* dan penerapan teknologi bisnis terhadap kinerja operasi.

3) Peneliti

Dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di bidang management terutama pada penerapan *Total Quality Management* dan penerapan teknologi bisnis terhadap kinerja operasi.

4) Akademisi

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi rujukan, referensi, dan informasi mengenai penerapan *Total Quality Management*, penerapan teknologi bisnis dan integrasi rantai pasokan terhadap kinerja operasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka menjelaskan mengenai teori-teori yang mendasari masalah yang akan diteliti, penelitian terdahulu sebagai acuan, pengembangan hipotesis, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian akan menjelaskan mengenai jenis dan sumber data, variabel penelitian, definisi operasional dari variabel penelitian, dan teknik pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV: HASIL DAN ANALISIS

Bab hasil dan analisis menjelaskan hasil analisis dari pengujian statistika serta interpretasi hasil atas penelitian mengenai Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Dan Teknologi E-bisnis, terhadap Kinerja Operasi.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini memaparkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran dari penelitian untuk pihak manajemen dari objek penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 *Total Quality Management*

TQM atau Total Quality Management, merupakan perkembangan dari tiga stage yaitu *Inspeksi Kualitas, Kontrol Kualitas Dan Quality Assurance*. Konsep TQM sebenarnya sudah muncul sejak tahun 1940an, yaitu tepatnya pada saat kekalahan Jepang pada Perang Dunia II, yang pada akhirnya membangkitkan budaya Jepang dalam membangun sistem jaminan kualitas. Kehadiran W. Edward Deming di Jepang pada tahun 1950 menjadi pemicu semangat ilmuwan Jepang dalam membangun dan memperbaiki sistem kualitas. Keberhasilan dan kemajuan yang sangat pesat di bidang kualitas pada perusahaan Jepang kemudian menjadi perhatian perusahaan di negara maju lainnya. Perusahaan kelas dunia kemudian mempelajari kultur/perilaku perusahaan Jepang dalam mengembangkan konsep kualitas. Hasil studi menunjukkan bahwa salah satu penyebab keberhasilan perusahaan Jepang adalah dengan diterapkannya *Total Quality Management*.

Sebelum membahas tentang Manajemen Mutu Total (*Total Quality Management*) perlu diketahui definisi tentang mutu. Tidak ada makna yang pasti mengenai mutu, semuanya tergantung atas kriteria dan

konteks yang sedang dialami baik oleh produsen maupun konsumen. Banyak pakar yang mendefinisikan mutu berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Berikut beberapa definisi mutu menurut para pakar mutu atau kualitas.

(Goetsch and Davis, 2002:3) mutu adalah keadaan dinamik yang diasosiasikan dengan produk, jasa, orang dan proses, dan lingkungan yang mencapai harapan pelanggan. (Zulian Yamit, 2013:7) dalam (Octriz Orista: 2016) beberapa pengertian kualitas yang dikembangkan oleh tiga pakar kualitas yang paling populer di tingkat internasional yaitu W.Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M. Juran. Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, ke-sempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Dan Juran mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi. Ketiga persepsi kualitas ini kemudian menjadi dasar pemikiran dalam *Total Quality Management (TQM)*, yang merupakan isu sentral dalam aktivitas bisnis.

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 (Tjiptono, 2003:4).

TQM sebagai usaha terintegrasi total untuk mendapatkan manfaat kompetitif dengan cara secara terus-menerus memperbaiki setiap fase

kompetitif dengan cara secara terus-menerus memperbaiki setiap fase budaya onal (Rivai, 2014:307).

Menekankan pada pentingnya aspek-aspek TQM menggunakan penjelasan berikut :

- 1) Total : menandahkan bahwa setiap orang dalam perusahaan harus dilibatkan (bahkan mungkin pelanggan dan pemasok)
- 2) Quality : mengindikasikan bahwa keperluan-keperluan pelanggan sepenuhnya di penuhi.
- 3) Management : menjelaskan bahwa eksekutif seniorpun harus komitmen secara penuh (Rivai,2014:307)

Dalam (Goetsch *and* Davis, 2002:14) Mutu total bukan hanya satu konsep yang berdiri sendiri. Konsep itu merupakan sejumlah konsep terkait yang diikat bersama untuk menciptakan satu pendekatan komprehensif terhadap pelaksanaan bisnis. Banyak orang menyumbang dengan cara-cara yang berarti bagi perkembangan berbagai konsep yang umum dikenal sebagai *mutu total*. Tiga penyumbang utama adalah W.Edwards Deming, Joseph M.Juran dan Philip B. Crosby. Selain ketiga orang ini ketiga orang ini, banyak yang me-nambahkan juga nama seperti Ahmad V. Feigenbaum dan sejumlah ahli dari jepang seperti Shigeo Shingo.

(Goetsch *and* Davis, 2002 : 11-13) dalam bukunya mengemukakan ada sebelas unsur-unsur kunci mutu total, yaitu :

- 1) Didasarkan pada strategi. Organisasi-organisasi mutu total memiliki rencana strategis yang komprehensif, yang memuat sekurang-kurangnya unsur-unsur berikut: visi, misi sasaran luas, dan kegiatan yang harus diselesaikan untuk mencapai sasaran yang luas. Rencana strategik dari organisasi mutu total dirancang untuk memberikannya suatu keunggulan bersaing yang mampu menopang dipasaran. Keunggulan bersaing dari organisasi mutu total dipacu kearah pencapaian mutu yang memimpin dunia dan memperbaikinya terus menerus selamanya.
- 2) Fokus kepada pelanggan. Dalam tatanan(*setting*) mutu total, pelanggan adalah pengemudi. Ini berlaku baik untuk pelanggan internal. Pelanggan eksternal menetapkan mutu dari produk atau jasa yang diserahkan. Pelanggan internal membantu menetapkan mutu orang, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.
- 3) Obsesi terhadap mutu. Dalam organisasi mutu total, pelanggan internal dan ekstrnal yang menetapkan mutu. Dengan mutu yang sudah ditetapkan, organisasi selanjutnya harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi ketetapan ini. Ini berarti bahwa semua personil pada semua tingkatan melakukan terhadap semua aspek pekerjaan dari sudut pandang tentang bagaimana kita dapat melakukan hal ini dengan lebih baik, bila sebuah organisasi terobsesi pada mutu, cukup baik itu tidak pernah cukup baik.

- 4) Pendekatan ilmiah. Pengecam mutu total kadang kala memandang mutu total sebagai tidak lebih dari “kesanggupan orang cengeng” walaupun benar bahwa keterampilan orang, keterlibatan dan pemberian wewenang itu penting dalam tatanan mutu total, semua itu hanya menggambarkan hanya satu bagian dari persamaan. Bagian penting lain dari persamaan adalah penggunaan pendekatan ilmiah dalam struktur kerja dan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. Ini berarti bahwa data keras digunakan dalam menetapkan tolak ukur, memantau kinerja, dan melakukan peningkatan.
- 5) Komitmen jangka panjang. Organisasi yang mengimplementasikan inovasi management sesudah mengikuti seminar jangka pendek sering kali gagal dalam usaha awal mereka untuk melakukan pendekatan mutu total. Ini disebabkan karena mereka melakukan pendekatan mutu total sebagai sekedar inovasi manajemen lain lagi dan bukan sebagai cara menjalankan bisnis yang sama sekali baru yang menuntut budaya perusahaan yang sama sekali baru.
- 6) Kerja kelompok. Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional, usaha bersaing terbaik seringkali ada diantara departemen-departemen didalam organisasi. Persaingan internal cenderung menggunakan energi yang seharusnya difokuskan pada perbaikan mutu, dan pada gilirannya, persaingan eksternal.

- 7) Peningkatan sistem terus-menerus. Produk-produk dikembangkan dan jasa diserahkan oleh orang yang menggunakan proses didalam lingkungan (sistem). Dalam rangka terus memperbaiki mutu produk atau jasa-yang merupakan tujuan fundamental dalam sebuah tatanan mutu total. Penting untuk terus memperbaiki sistem.
- 8) Pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan adalah fundamental bagi mutu total karena menggambarkan cara terbaik untuk memperbaiki orang secara terus-menerus. Menurut Sholtes, dalam sebuah organisasi bermutu setiap orang terus belajar. Manajemen mendorong karyawan untuk terus meningkatkan tingkat keterampilan teknis mereka dan keahlian profesional mereka. Orang mendapatkan suatu penguasaan yang semakin besar atas pekerjaan mereka dan belajar untuk memperluas kemampuan mereka. Melalui pendidikan dan pelatihan itulah orang yang tahu bagaimana bekerja keras, juga mempelajari bagaimana bekerja secara cerdas.
- 9) Kebebasan melalui kontrol. Melibatkan dan memberi wewenang kepada karyawan adalah fundamental bagi mutu total sebagai suatu cara yang secara serempak (simultan) mengarahkan lebih banyak pikiran untuk menghadapi proses pengambilan keputusan dan meningkatkan kepemilikan yang dirasakan karyawan atas keputusan-keputusan yang diambil.

10) Kesatuan tujuan. Dalam rangka menerapkan pendekatan mutu total, organisasi harus memiliki kesatuan tujuan. Ini berarti bahwa politik internal tidak memiliki tempat dalam sebuah organisasi bermutu total. Sebaliknya, kerjasama atau kolaborasi harus menjadi norma.

11) Keterlibatan dan pemberian wewenang kepada karyawan. Pemberian wewenang berarti bukan sekedar melibatkan orang melainkan melibatkan mereka satu suara yang nyata. Salah satu dari cara ini dapat dilakukan dengan membuat struktur pekerjaan yang memungkinkan karyawan mengambil keputusan menyangkut perbaikan proses kerja dalam parameter yang dispesifikasikan dengan baik.

Sejalan dengan unsur-unsur kunci mutu total yang dikemukakan oleh Goetsch *and* Davis dalam (Scheuing dan Christopher, 1993: 165-166) empat ide utama dalam pendekatan untuk semua metode TQM. Empat ide itu adalah: kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan.

2.1.1.1 Prinsip *Total Quality Management* (TQM)

TQM merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan manajemen kualitas sehingga diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut (Schuing dan Christopher, 1993: 165-166) empat ide utama untuk semua metode TQM adalah :

1) Kepuasan pelanggan

- 2) Respek terhadap setiap orang
- 3) Manajemen berdasarkan fakta
- 4) Perbaikan berkesinambungan

Dalam (Tjiptono:2003:14) ada empat prinsip utama dalam TQM ,
yaitu :

- 1) Kepuasan pelanggan
- 2) Respek terhadap setiap orang
- 3) Manajemen berdasarkan fakta
- 4) Perbaikan secara berkesinambungan

2.1.2 Teknologi bisnis

Bisnis dalam abad informasi harus bersaing dalam pasar yang penuh tantangan, dengan perubahan yang cepat, kompleks, global, sangat kompetitif dan terfokus pada pelanggan. Sementara lingkungan bisnis merujuk pada kombinasi faktor sosial-budaya, politik-hukum, ekonomi, ekologi, dan teknologi yang mempengaruhi aktivitas-aktivitas bisnis.

Melihat situasi dari lingkungan bisnis yang penuh dengan tantangan dan perubahan yang cukup cepat maka rekayasa ulang proses bisnis atau "*Bussines Process Reengineering*" merupakan suatu keharusan tersendiri. Salah satu wilayah yang masuk dalam rekayasa ulang proses bisnis adalah:

- 1) Pemberdayaan pegawai atau sering di sebut dengan *Empowerment* yang saat ini kecakapan pegawai penguasaan *Computer* merupakan

suatu kewajiban dalam menunjang nadi perusahaan.

- 2). Manajemen pengetahuan di mana para pegawai dapat mengakses kecakapan teknis organisasional melalui internet yang di miliki oleh perusahaan.
- 3). Pendekatan *Customer-Focused*. Sekarang ini banyak perusahaan perusahaan yang semakin *Customer-Oriented*. Dengan kata lain, mereka mesti memberikan banyak perhatian kepada pelanggan dan menjadikan kepuasan serta kenyamanan pelanggan menjadi prioritas utama, contohnya adalah penerapan *e-commerce*. *Electronic Commerce* merupakan perantara ideal untuk menunjang kemudahan pelanggan dalam memenuhi permintaan konsumen.

2.1.3 Kinerja Perusahaan

Kinerja Perusahaan Menurut Soepiadhy (2011) Kinerja dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau tujuan perusahaan. Kinerja adalah suatu hasil prestasi kerja optimal yang dilakukan seseorang, kelompok atau badan usaha.

Sedangkan menurut Bastian (2001) Kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Kinerja perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi *Empiric* suatu perusahaan dari berbagai ukuran yang disepakati. Kinerja usaha mengacu pada seberapa baik suatu perusahaan berorientasi pada pasar serta tujuan *finansialnya*. Kinerja merupakan

gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut.

Yuwono dkk. (2002), mendefinisikan penilaian kinerja sebagai tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada dalam perusahaan. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dimana perusahaan memerlukan penyesuaian atas aktivitas, perencanaan dan pengendalian.

Menurut Mulyadi (2001) Pengukuran kinerja merupakan suatu bagian dari proses manajemen strategi yang dapat memberikan informasi strategi yang menyeluruh bagi para pembuat keputusan. Penilaian kinerja berada pada tahap implementasi, sedangkan hasil pengukurannya berada pada tahap pemantauan yang kemudian dikomunikasikan untuk memberikan umpan balik dalam pengambilan keputusan.

2.1.4 Hubungan *Total Quality Management* dengan Kinerja

Krawjeski and Ritzman dalam (Munizu, 2010:185) sejak tahun 1980an TQM telah mendapat perhatian besar dari para manajer, karena terbukti mampu meningkatkan kinerja perusahaan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada kepuasan konsumen, pendidikan dan pelatihan, dan perbaikan

secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi.

ISO 8402 mendefinisikan mutu sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bersandar pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau diimplikasikan. Mengikuti penjelasan ISO tersebut, *Management Mutu* dapat dijelaskan sebagai aspek keseluruhan dari fungsi management yang menentukan dan mengimplementasikan kebijakan mutu.

Total Quality Management menjadi kepentingan berbagai bidang dalam organisasi, antara lain adalah :

- 1) *Accounting*, adalah untuk mengukur dan memperkirakan biaya sebagai konsekuensi kualitas buruk dan mengusahakan data yang benar;
- 2) *Finance*, perlu mengukur implikasi aliran dana pada program TQM dan menyediakan laporan keuangan tanpa salah;
- 3) *Human resources*, dalam merekrut pekerja yang menghargai kualitas kerja dan memotivasi dan melatih;
- 4) *Management information system*, diperlukan dalam mendesain sistem untuk melacak kuantitas dan kualitas kerja;
- 5) *Marketing*, dalam menggunakan data kualitas dan kinerja untuk tujuan promosi;
- 6) *Operation*, dalam mendesain dan melaksanakan program TQM. (Wibowo, 2014:124)

2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2: Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Hasil
Widya Ulfa (2018)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> penerapan teknologi E-Bisnis dan Integrasi Rantai Pasok Terhadap Kinerja Operasi	<i>Total Quality Management</i> penerapan teknologi E-Bisnis dan Integrasi Rantai Pasok berpengaruh positif Terhadap Kinerja Operasi.
kinerja management Rudyanto (2011)	Pengaruh <i>Management</i> rantai pasok dan inovasi terhadap kinerja operasi	Praktik SCM Di Rantai Pasok Hulu dan Hilir memiliki dampak langsung dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi dan Inovasi Perusahaan.
Zulaika (2008)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Manajemen pada PT. PP Lonsum Indonesia Tbk.	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> berpengaruh positif terhadap Kinerja Manajemen pada PT. PP Lonsum Indonesia Tbk.
Dewi maha Sari (2009)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap kinerja Material pada Pt super andalas steel	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> berperan positif terhadap kinerja material

Lanjutan tabel Penelitian Terdahulu

Puspa Rani, Diana Rahmawati (2008)	Analisis Penerapan E-bisnis pada PT. Sinar Mas argo	Memberikan keuntungan baik untuk perusahaan maupun untuk konsumen
Sandhy primadhana Islamy (2017)	Analisis pengaruh penerapan total quality management terhadap kinerja oprasional pada PT. SO GOOD FOOD	<i>Total Qulity Management</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi
Tasman S. Haris, Frans Tanpubolon (2022)	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Operasi Pengrajin Mebel Di Kabupaten Konawe	<i>Total Quality Management</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi pengrajin mebel yang terdiri pememimpin, kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan dan peningkatan secara berkelanjutan

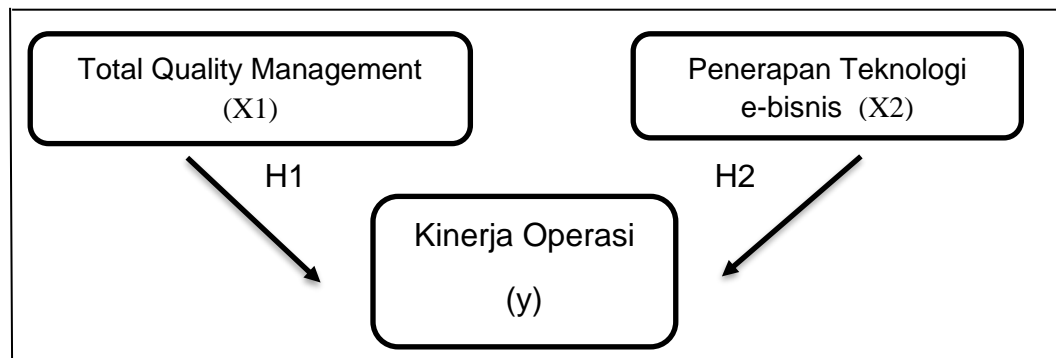
Sumber literatur skripsi dan jurnal

2.3 Kerangka Pikir

Penelitian ini mengenai pengaruh *Total Quality Management*, penerapan teknologi, dan integrasi rantai pasokan, sebagai variabel independen dan kinerja koperasi sebagai variabel yang akan dipengaruhi atau dependen. kinerja karyawan sebagai variabel yang akan dipengaruhi atau dependen.

Penelitian ini akan dilakukan pada PT. Dayacayo Aristama Pangkep. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari data kuesioner. Dalam penelitian ini analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda.

Kerangka pikir dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan kerangka pikir tersebut, terlihat bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah hubungan kausatif (sebab akibat). Dimana variabel independen yang telah ditentukan yaitu *Total Quality Management*, dan penerapan teknologi *e-bisnis*, akan memengaruhi variabel dependen yang telah ditentukan yaitu kinerja koperasi.

2.4 Hipotesis

- 1) Hubungan Total Quality Management terhadap kinerja operasi

H1: *Total Quality Management* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja operasi PT. Dayacayo Asritama Pangkep.

- 2) Hubungan penerapan teknologi, terhadap kinerja koperasi.

H2: Penerapan teknologi *e-bisnis* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi PT. Dayacayo Asritama Pangkep.