

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam tinjauan pustaka ini akan dijelaskan berbagai pengertian yang menyangkut *Total Quality Management*, teknologi dan daya saing beserta dengan uraiannya.

2.1.1 *Total Quality Management* (TQM)

Jika sebuah perusahaan ingin mencapai kepuasan pelanggan yang di targetkan, maka perusahaan itu harus memperhatikan kualitas yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. *Total Quality Management* dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk diperhatikan. Karena hasil dari penerapan dari *Total Quality Management* ini berpengaruh langsung terhadap perusahaan. Kualitas jasa dan barang yang bagus akan mempengaruhi kepuasan pelanggan setiap harinya.

2.1.1.1 Pengertian TQM

Pengertian TQM menurut Indrajid & Djokopranoto, (2005) adalah system manajemen mengenai pengendalian mutu yang berfokus kepada pelanggan. Pelanggan diartikan sebagai pelanggan internal dan eksternal. Sedangkan Samson dan Terziovski, (2004), mendefinisikan konsep TQM sebagai suatu filosofi yang meliputi konsep, metoda, alat-alat, dan teknik untuk membentuk bahasa yang dapat dipahami dan diterapkan sebagai strategi bisnis di "top-floor" dan sebagai strategi fungsional pada "shop-floor" (Armawaddin, 2011).

TQM adalah sistem manajemen untuk meningkatkan keseluruhan kualitas menuju pencapaian keunggulan bersaing yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (*Right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*Continuous Improvement*) dan memotivasi karyawan (Yudhanti et al., 2019).

Dari beberapa definisi dan konsep di atas dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) secara umum adalah sebuah sistem yang dibuat untuk mencapai keunggulan bersaing yang terfokus pada pelanggan, dengan cara perbaikan kualitas secara berkesinambungan (*Continuous Improvement*) sebagai tenaga penggerak pada semua sektor fungsi dan tingkatan organisasi.

2.1.1.2 Indikator TQM

Ada sepuluh indikator TQM yang dikembangkan oleh Goetsch dan Davis dalam Nasution, (2005:22) yaitu :

1. Fokus pada Pelanggan

Pelanggan merupakan sosok yang harus dilayani. Dimana perhatian difokuskan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan. Untuk setiap organisasi yang menerapkan TQM harus benarbenar mengetahui, mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan dan harapan pelanggannya agar bisa memuaskannya. Dimana produk/jasa yang dibuat atau diberikan haruslah sesuai dengan keinginan parapelanggan.

2. Obsesi terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, obsesi utama suatu perusahaan yaitu meningkatkan kualitas baik itu kualitas produk/jasa, tenaga kerja, proses dan

lingkungan kerja dimana kualitas merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan karyawan serta dalam menarik konsumen/pelanggan.

3. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ini sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

4. Komitmen Jangka Panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

5. Kerjasama Tim (*Teamwork*)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

6. Perbaiki Sistem Secara Berkesinambungan

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.

7. Pendidikan dan Pelatihan

Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8. Kebebasan yang Terkendali

Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

9. Kesatuan Tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Agar dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

2.1.1.3 Manfaat Total Quality Management

Dengan penerapan yang tepat, TQM akan memberikan manfaat besar untuk perusahaan. Berikut adalah manfaat-manfaat tersebut:

1. Meningkatkan *Customer Satisfaction* (Kepuasan pelanggan) Tujuan utama dari TQM adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Inilah sebabnya, salah satu prinsip utama TQM adalah berfokus pada customer (*customer oriented*). Hal ini karena melalui TQM, perusahaan bisa menghasilkan produk atau layanan yang lebih baik, sehingga customer merasa puas. Sebab dengan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai pusat (*customer centric*), maka perusahaan akan mendapatkan banyak sekali keuntungan. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan memberikan efek yang sebanding dengan

peningkatan jangkauan pangsa pasar, *customer loyalty*, *brand loyalty*, hingga *customer retention*. Bukan cuma itu saja. Pelanggan yang puas dan merasa mendapatkan manfaat dari produk akan membantu perusahaan untuk mendatangkan *sales lead* (calon pelanggan) baru dan peningkatan brand awareness. Sebab, mereka akan merekomendasikan produk tersebut atau memberikan advocacy dan testimoni pada orang lain. Baik itu melalui mulut ke mulut (*word of mouth*), maupun melalui ulasan di media sosial seperti UGC (*user generated content*).

2. *Cost Reduction* (Menghemat Biaya) Manfaat penerapan TQM berikutnya adalah dapat membantu perusahaan untuk menghemat biaya (*cost reduction*). Pada dasarnya, tak bisa kita pungkiri bahwa semua perusahaan ingin mendapatkan keuntungan (rasio profitabilitas) yang besar, dengan biaya operasi dan produksi yang seefisien mungkin. Perusahaan dapat mencapainya dengan menerapkan TQM secara efektif. Dengan TQM, perusahaan akan memaksimalkan setiap proses dengan perencanaan bisnis yang matang. Termasuk perencanaan biaya. Sehingga, akan tercapai efisiensi dari segi biaya produksi. Efeknya, hal ini akan meningkatkan keuntungan perusahaan, sekaligus membuat perusahaan tidak harus mengeluarkan dana tambahan (*incremental cost*) dalam proses bisnis.
3. Memastikan Kualitas Produk dan Mengurangi Cacat (*Defect*) TQM menekankan pada peningkatan kualitas dalam tiap business process. Termasuk pada proses product development atau pengembangan produk. Dengan demikian, artinya TQM akan mendorong terciptanya kualitas produk yang lebih

baik, sekaligus mengurangi cacat produk. Hasilnya, perusahaan bisa meminimalisir dan memajemen risiko (*risk management*) gagal produk sebelum diluncurkan (*product launch*). Hal ini bukan hanya menghemat waktu yang perusahaan perlukan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kesalahan, melainkan juga memaksimalkan strategi go to market.

4. Membantu Perusahaan dalam Menghadapi Kompetisi (*Competitive*) Manfaat selanjutnya adalah dapat membantu perusahaan untuk lebih unggul ketika menghadapi kompetisi dengan pesaing di segmen pasar. Seperti yang kita tahu, pada dasarnya setiap perusahaan dari niche bisnis maupun industri apapun pasti memiliki kompetitor. Dengan TQM, perusahaan akan sangat terbantu untuk menghadapi tingkat kompetisi tersebut di pasar. TQM bisa memudahkan perusahaan dalam memahami persaingan, menganalisis pasar dan market orientation, menganalisis kompetitor (*competitive analysis*), hingga mengembangkan strategi yang tepat untuk menghadapi kompetisi. Hal ini tentunya akan menjadikan perusahaan siap menghadapi persaingan dan meningkatkan daya saing dalam memperebutkan posisi di pasar (*market positioning*).
5. Peningkatan Moral Karyawan TQM dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan moral karyawan. Sebab konsep inti dari TQM adalah untuk meningkatkan kerja sama dan partisipasi dari seluruh anggota perusahaan. Sehingga komunikasi dan kolaborasi dalam perusahaan akan terjalin dengan lebih baik. Hasilnya, karyawan pun akan lebih kompak dalam mencapai tujuan dan target bersama. Dengan demikian, manfaat *Total Quality*

Management adalah dapat membantu perusahaan untuk mengurangi tingkat employee turnover sekaligus meningkatkan employee retention dan employee engagement.

6. Sistem Komunikasi yang Lebih Baik TQM dapat membantu mewujudkan *corporate communication* yang lebih baik. Ini karena konsep TQM memang mengarah pada terjalinnya kerja sama akibat komunikasi yang terstruktur dan efektif. Dengan sistem komunikasi yang lebih baik, maka perusahaan akan terhindar dari ancaman-ancaman seperti produktivitas rendah, kesalahpahaman antar pegawai, semangat kerja yang rendah, hingga lingkungan kerja yang kurang nyaman.
7. Meninjau Semua Proses Bisnis dengan Terstruktur Perlu Anda ketahui bahwa TQM bisa menjadi *business metrics* atau metrik performa bisnis yang akan mengukur efektivitas setiap *business process*. Artinya, salah satu manfaat *Total Quality Management* adalah dapat meninjau semua proses bisnis dengan terstruktur. Dengan TQM, maka proses bisnis dapat berjalan dengan lancar, sesuai dengan perencanaan atau business plan perusahaan.

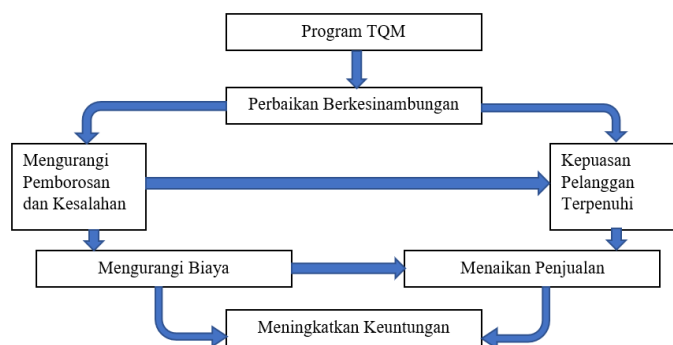
Manfaat lain dari implementasi TQM yang mungkin dapat dirasakan oleh perusahaan di masa yang akan datang adalah membuat perusahaan sebagai pemimpin (*leader*) dan bukan sekedar pengikut (*follower*). Adapun Manfaat TQM lainnya yang digambarkan Ishikawa (1993) dalam (Ibrahim dan Rusdiana, 2021), adalah memperbaiki kinerja manajerial dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan. Ada beberapa keuntungan pengendalian mutu antara lain:

1. Pengendalian mutu memungkinkan untuk membangun mutu di setiap langkah proses produksi demi menghasilkan produk yang 100% bebas cacat.
2. Pengendalian mutu memungkinkan perusahaan menemukan kesalahan atau kegagalan sebelum akhirnya berubah menjadi musibah bagi perusahaan.

Demikian adalah ulasan mengenai manfaat *Total Quality Management* (TQM) untuk perusahaan. Pada intinya, penerapan TQM dapat memberikan keuntungan nyata dalam setiap tahapan bisnis. Baik dari segi peningkatan produktivitas kegiatan bisnis maupun karyawan. Dengan penerapan TQM yang tepat, perusahaan pun dapat meningkatkan brand presence dan membangun citra merek yang positif di pasar.

Kesemua manfaat yang diperoleh dari implementasi program TQM tersebut dapat diringkas dalam gambar berikut ini.

Gambar 2.1 Sistem Program TQM



Sumber : TQM Work. Biddles Ltd, Guildford and King's Lynn, p.23

2.1.1.4 Persyaratan Penerapan Total Quality Management

Lalu, persyaratan mentalitas dasar apa sajakah yang harus diterapkan oleh organisasi yang hendak menerapkan sistem TQM ini sebenarnya? Berikut penulis

akan menjelaskan mengenai persyaratan mentalitas dasar yang diperlukan oleh organisasi/ perusahaan yang hendak menerapkan sistem TQM ini :

1. Pengendalian adalah usaha perbaikan berkesinambungan dan penggunaan prinsip PDCA. PDCA adalah *Plan – Do – Check – Action*. Sebagaimana sudah diketahui, prinsip PDCA ini merupakan kegiatan yang berkesinambungan. Dengan mengkombinasikan kegiatan pengendalian antara kegiatan perbaikan dan pemeliharaan.
2. Pengendalian berorientasi pada proses. Pengendalian harus dilakukan sejak awal proses, selama proses berlangsung hingga menjadi hasil akhir.
3. Pengendalian dimulai dengan adanya sasaran kuantitatif yang jelas. Hendaknya sasaran dibuat dengan jelas. Upayakan membuat sasaran telah memenuhi kaidah SMART (*Specific, Measurable, Attainable, Realistic and Time Phase*).
4. Jangan menyalahkan orang lain. Hendaknya setiap permasalahan yang terjadi dilihat kepada sisi proses. Sehingga, didapatkan solusi terhadap permasalahan yang terjadi.
5. Berbicara berdasarkan data. Berikut beberapa manfaat dengan menggunakan persyaratan ini, yaitu : mengurangi adanya manipulasi data, mengurangi opini, mengurangi kesalahan dalam interpretasi, membantu analisis dalam pengambilan keputusan yang akurat
6. *Market in concept vs product out*. Market in concept berarti berorientasi pada kepentingan pelanggan, untuk memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan.

7. Prosedur tertulis dan standarisasi. Merupakan konsep dasar pengendalian mutu dan setiap tindakan harus disimpan dalam bentuk catatan tertulis. Dengan prosedur tertulis dan standarisasi ini kita dapat : mengurangi salah pengertian, mengurangi pelanggaran, prosedur pada pelaksanaan, lebih mudah mengevaluasi jika terjadi penyimpangan.
8. Tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan. Setiap tindakan harus mempunyai dua sisi, yaitu tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan agar tidak terulang kembali.
9. Tindakan dipilih berdasarkan prioritas. Lakukan pemilihan tindakan untuk menentukan urutan tindakan yang akan dilakukan.
10. Proses berikutnya adalah pelanggan kita. Pelanggan adalah orang yang menerima produk. Sehingga, perlu memberikan produk kepada proses berikutnya sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

Demikianlah persyaratan mentalitas dasar yang hendaknya dibangun dan diterapkan oleh organisasi yang bermaksud untuk menerapkan sistem TQM. Dengan menerapkan persyaratan mentalitas dasar ini organisasi/ perusahaan akan membuka terhadap kesuksesan penerapan sistem ini.

2.1.2 Peranan Teknologi

Peranan Teknologi Dalam Produksi Teknologi didefinisikan sebagai peranan pengetahuan teoritis pada masalah-masalah praktis. Artinya teknologi ditunjukkan sebagai barang buatan untuk memecahkan suatu masalah, baik dalam bidang industri, pendidikan maupun kehidupan manusia lainnya. Sementara menurut Robbins dalam jurnal Maksipreneur, (2023) Revolusi teknologi dapat

menciptakan barang dan jasa yang baru dan mengubah bagaimana dan di mana produk tersebut dihasilkan. Terdapat beberapa pengertian teknologi mulai dari pengertian yang paling sederhana yaitu:

1. Sebagai barang buatan
2. Sebagai kegiatan manusia
3. Sebagai kumpulan pengetahuan
4. Sebagai suatu sistem

Teknologi dalam organisasi memiliki peran utama, teknologi didefinisikan sebagai pengetahuan, alat-alat, teknik dan kegiatan yang digunakan untuk mengubah output. Karena itu dapat dikatakan bahwa teknologi meliputi seluruh proses transformasi yang terjadi dalam sebuah usaha, menyangkut mesin-mesin yang digunakan, dan keahlian karyawan. Teknologi akan senantiasa merubah tatanan pekerjaan, merubah menjadikan kemudahan diantaranya dengan kemajuan teknologi informasi. Teknologi informasi yang ditawarkan banyak yang menggunakannya dalam aktivitas keseharian, termasuk dalam perusahaan-perusahaan kecil. Dengan banyak kemudahan yang ditawarkan, sehingga banyak pihak yang tergiur dengan kemajuan teknologi, tujuannya untuk meringankan beban yang ada. Untuk memudahkan dalam proses produksi maka dibutuhkanlah teknologi yakni sebagai alat dalam proses produksi. Teknologi berperan penting dalam produksi, kegiatan produksi lebih efektif dengan adanya teknologi. Teknologi membantu proses produksi dalam pencapaian lebih efisien, dan teknologi akan meningkatkan produktivitas suatu usaha hingga akan banyak aktivitas yang akan dilakukan dalam suatu usaha tersebut.

Menurut Sharrif dalam jurnal Repositori Kementrian Pertanian (2016)

Terdapat empat komponen teknologi yaitu :

1. *Technoware* adalah obyek yang mencakup fasilitas fisik seperti mesin, dan peralatan yang dapat meningkatkan kekuatan fisik manusia dan mengontrol jalannya operasi.
2. *Humanware* merupakan kemampuan manusia itu sencliri seperti keterampilan, pengetahuan, keahlian, dan kreativitas yang berperan untuk mewujudkan kegunaan sumber daya alam dan sumber daya teknologi yang tersedia untuk tujuan produktif.
3. *infoware* merupakan kumpulan dokumen fakta seperti design, spesifikasi, blue print (cetak biru), manual operasi, pemeliharaan, dan perbaikan yang berfungsi untuk mempercepat proses belajar serta menghemat sumber daya dan waktu.
4. *Orgaware* adalah lembaga atau institusi yang mengkoordinasikan seluruh aktivitas produktif perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi seperti jaringan kerja, grouping, linkages, dan teknik-teknik pengorganisasian lainnya.

Keempat komponen teknologi tersebut berinteraksi secara dinamik menentukan tingkat kemampuan penguasaan teknologi. Menurut LIPI dalam jurnal Repositori Kementrian Pertanian (2016) Pada prinsipnya terdapat empat tingkat kemampuan teknologi mulai dari kemampuan yang paling rendah adalah

1. kemampuan operatif
2. kemampuan alcuisitif
3. kemampuan suportif
4. kemampuan inovatif

Dari peranan teknologi dalam produksi akan membantu usaha tersebut lebih mudah dalam melakukan produksi yaitu:

- a. Dapat mempersingkat waktu produksi
- b. Menghasilkan banyak produk
- c. Melancarkan dari satu aktivitas ke aktivitas yang lain.

2.1.2.1 Manfaat Dan Tujuan Teknologi Produksi

Manfaat dan Tujuan Teknologi Dalam Produksi Saat ini teknologi bukan hanya berkembang dengan pesat, tetapi sering juga mengalami perubahan yang sangat cepat. Hampir setiap detik selalu ditemukan penemuan baru dengan tujuan untuk memperbaiki atau menyempurnakan hasil teknologi sebelumnya. Manfaat teknologi dalam proses produksi dipergunakan untuk kepentingan usaha dalam mencapai hasil yang diinginkan. Dengan memanfaatkan teknologi akan memberikan dampak positif yang besar untuk usaha yang akan dijalankan.

Menurut Bambang Warsita dalam buku Teknologi pembelajaran landasan & aplikasi hal 121, bahwa Manfaat penting teknologi dalam bisnis atau usaha:

- a. Meningkatkan efisiensi dalam kegiatan produksi
- b. Menciptakan sinergi atau integrasi persahaan
- c. Produktivitas industri semakin meingkat
- d. Menghasilkan produk yang lebih baik
- e. Mengurangi biaya produksi dan oprasionalnya
- f. Mempermudah dalam proses pengelolaannya

penjelasan di atas di perkuat dengan teori dari Jurnal dalam (Ayu, 2016) menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi berhubungan dengan perilaku dalam

menggunakan teknologi untuk melaksanakan tugas nya. dan peranan teknologi produksi sangat diperlukan agar produktivitas perusahaan meningkat dan mampu menciptakan persaingan di antara kompetitor lain nya.

2.1.2.2 Indikator Teknologi

Menurut KB olarik 1995 dalam (Suprihatini & Maarif, 1999), Indikator teknologi berperan untuk meningkatkan kualitas produk yang ditunjukkan melalui peningkatan penampilan produk, penurunan biaya, dan peningkatan ketepatan waktu. Penjelasan di atas bagaimana pentingnya teknologi yang mampu menunjang produktivitas dan kualitas dalam suatu perusahaan yang akan memberikan dampak positif bagi perusahaan maupun konsumen Beebee Thaitea.

2.1.3 Daya Saing

Perusahaan yang tidak mempunyai daya saing akan ditinggalkan oleh pasar. Karena tidak memiliki daya saing berarti tidak memiliki keunggulan, dan tidak unggul berarti tidak ada alasan bagi suatu perusahaan untuk tetap survive di dalam pasar persaingan untuk jangka panjang. Daya saing berhubungan dengan bagaimana efektivitas suatu organisasi di pasar persaingan, dibandingkan dengan organisasi lainnya yang menawarkan produk atau jasa-jasa yang sama atau sejenis. Perusahaan-perusahaan yang mampu menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas baik adalah perusahaan yang efektif dalam arti akan mampu bersaing.

Konsep Daya Saing Nasional, menurut Trabold (1995) yang dikutip Berger (2009) membedakan empat konsep yaitu kemampuan menjual, kemampuan memperoleh, kemampuan menyesuaikan diri, dan kemampuan menarik.

1. Kemampuan untuk Menjual: Biaya dan Kinerja Perdagangan Suatu negara menjadi lebih atau kurang kompetitif jika, sebagai akibat dari perkembangan biaya-dan-harga atau faktor-faktor lain, kemampuannya untuk menjual di pasar luar negeri atau domestik telah merosot atau meningkat.
2. Kemampuan Menghasilkan: Orientasi Produktivitas dan Kinerja diasumsikan bahwa tingkat daya saing yang lebih tinggi mengarah pada PDB atau pendapatan yang lebih tinggi dan standar hidup yang lebih tinggi.
3. Kemampuan untuk Menyesuaikan: Inovasi dan Fleksibilitas kemampuan untuk menyesuaikan prosedur politik serta sistem ekonomi serta keseluruhan (tingkat masyarakat), dan kemampuan untuk menyesuaikan melalui inovasi dan perubahan teknologi (tingkat bisnis).
4. Kemampuan Menarik: Tempatkan Daya Tarik Kemakmuran ekonomi suatu negara dikaitkan dengan kemampuan mereka untuk menghasilkan atau menarik kegiatan ekonomi, indikatornya adalah tingkat investasi asing langsung (FDI).

Dimensi daya saing suatu perusahaan sebagaimana dikemukakan oleh muwardi (2007:40) dengan mengutip ward et al (1998:1036-10637) adalah terdiri dari biaya, kualitas, penyampaian dan fleksibilitas. Keempat dimensi tersebut lebih lanjut diterangkan oleh muhardi (2007:41) lengkap dengan indikatornya sebagai berikut :

1. Biaya adalah dimensi daya saing operasional yang meliputi empat indikator yaitu, biaya produksi, produktivitas tenaga kerja, penggunaan kapasitas produksi dan persediaan. Unsur daya saing yang terdiri dari biaya merupakan modal mutlak yang dimiliki oleh suatu perusahaan yang mencakup pembiayaan

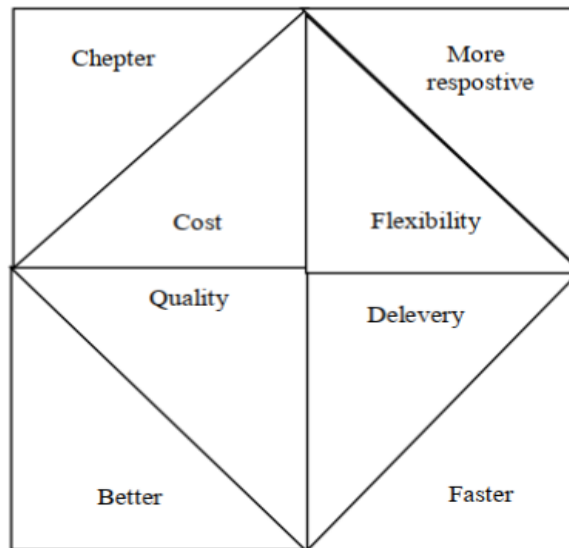
produksinya, produktivitas tenaga kerja, pemanfaatan kapasitas produksi dan adanya cadangan produksi (perseediaan) yang sewaktu-waktu dapat digunakan oleh perusahaan untuk menunjang kelancaran perusahaan tersebut.

2. Kualitas yang di maksud muhardi adalah merupakan dimensi daya saing yang juga sangat penting. Yaitu meliputi berbagai indikator diantaranya tampilan produk, jangka waktu penerimaan produk, daya tahan produk, kecepatan pelayanan keluhan konsumen dan kesesuaian produksi terhadap spesifikasi desain. Pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand-oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan maksimum yang dirasakannya.
3. Waktu penyampaian merupakan dimensi dari daya saing yang meliputi berbagai indikator diantaranya ketepatan waktu produksi, pengurangan waktu tunggu produksi dan ketepatan waktu penyampaian produk dapat dipengaruhi oleh ketepatan waktu dan lamanya waktu tunggu produksi.
4. Fleksibel merupakan dimensi daya saing operasi yang meliputi berbagai indikator diantaranya macam produk yang dihasilkan, kecepatan menyesuaikan dengan kepentingan lingkungan.

Dengan empat dimensi tersebut dapat dijadikan kedalam indikator-indikator daya saing operasi. Indikator-indikator daya saing tersebut merupakan penjabaran dari berbagai dimensi daya saing operasi, diantaranya oleh (chase et al., 2001)

dalam (Maddeppungeng et al., 2016) Jika dikaji lebih lanjut , dimensi dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.2 Dimensi daya saing oprasi



Sumber : worf at al. (1996)

Dalam lingkungan persaingan yang kompetitif dan adanya situasi pasar yang dinamis, maka setiap perusahaan tidak mungkin lagi untuk menghindari persaingan, tetapi harus dilakukan menghadapi tingkat persaingan tersebut dengan sebaik-baiknya. Semua perusahaan melakukan relative sama dan mempunyai daya saing oprasi dengan didukung oleh orang yang lebih cerdas, tidakhanya orang bagi operasi, tetapi emua pihak yang terlibat dan bertanggung jawab terhadap kemajuan perusahaan dimasa yang akan dating harus membentuk keunggulan secara terpadu.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu dalam bentuk tabel sebagai berikut :

No	Penulis	Judul, dan Sumber Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Andi Maddeppungeng, Rahman Abdullah,	Pengaruh Tqm (Total Quality Management) Dan Scm (Supply Chain Management) Terhadap Daya Saing Pada Industri Konstruksi (Studi Kasus pada Kontraktor Bersertifikat Iso 9001 Di Dki Jakarta), Jurnal Fondasi, Volume 5 No 2	Variabel independen : TQM Variabel dependen : Daya Saing	Variabel Independen : SCM Tempat Penelitian :	Hasil analisis pengaruh TQM (total quality management) terhadap daya saing di kontraktor sebesar 0,441 dari hasil path diagram analisis atau 44%, maka praktik TQM (total quality management) dilapangan dengan baik akan mempengaruhi daya saing di kontraktor sebesar 44%
2	Carollyn Yudhanti, Hasmawaty,	Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Daya Saing Perusahaan pada PT Semen Baturaja (Persero)	Variabel independen : TQM Variabel dependen : Daya Saing	Tempat Penelitian : PT Semen Baturaja (Persero)	Penerapan perbaikan bersinambungan ada pengaruh yang signifikan antara variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan terhadap daya saing.
3	Muhamad Armawaddin,	Pengaruh Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) Terhadap Daya Saing Dan Kinerja Perusahaan Perikanan Di Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari, Jurnal Ilmiah SiGMA-66, Volume 1, Tahun 1, Januari - Juni 2011	Variabel independen : TQM Variabel dependen : Daya Saing	Variabel dependen : Kinerja perusahaan Tempat Penelitian : Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari.	Implementasi Total Quality Management (TQM) berpengaruh signifikan dan positif terhadap daya saing perusahaan perikanan di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Kendari .
4	Nur Faiza, Anita kristina.	Interaksi Teknologi dan Tenaga Kerja: Peran Teknologi pada Daya Saing Produk (Studi Kasus Sentra Usaha Kecil dan Menengah Bordir Bangil Pasuruan). Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship Vol. 10 No. 2 Juni 2021 hal. 181 – 195	Variabel Dependen : Teknologi. Variabel Dependen : Daya Saing.	Variabel Independen : Tenaga kerja Tempat penelitian: Sentra Usaha Kecil dan Menengah Bordir Bangil Pasuruan	Teknologi berperan penting untuk meningkatkan daya saing dan memenuhi permintaan hasil produksi bordir. Kebutuhan teknologi dalam proses produksi tidak dapat dihindarkan sebagai akibat upaya memperbaiki daya saing produksi.

No	Penulis	Judul, dan Sumber Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
5	Rohayati Suprihatini, Syamsul Maarif	Peran Teknologi Terhadap Daya Saing Dan Peningkatan Penguasaan Teknologi Di Industri Teh Indonesia. Volume 17. No. 1 Juli 1999 : 49-65	Variabel Independen : Teknologi Variabel Dependen : Daya Saing	Variabel Dependen : Penguasaan Teknologi.	Salah faktor yang dapat meningkatkan daya saing dan nilai tambah komoditas teh Indonesia adalah teknologi. Teknologi dapat meningkatkan keunggulan bersaing karena memiliki peran yang nyata dalam menentukan posisi biaya relatif dan diferensiasi relatif. Perubahan teknologi akan mempengaruhi persaingan lewat dampaknya terhadap hampir setiap aktivitas dalam rantai nilai.
6	Al Azhar A	Peranan Total Quality Manajemen (Tqm) Dalam Meningkatkan Daya Saing. Pekbis Jurnal, Vol.2, No.1, Maret 2010: 254-260	Variabel Independen : TQM Variabel Dependen : Daya Saing	Tempat Penelitian :	Untuk penerapan perubahan perilaku kepemimpinan dan kerjasama yang solid dari seluruh unsur yang ada dalam perusahaan. Totalitas dan komitmen yang tinggi dituntut dalam melaksanakan TQM untuk membuat perusahaan berdaya saing dengan berorientasi pada kualitas produk dan proses serta sumber daya manusiannya.
7	Musran Munizu, Surachman Ubud Salim, Solimum	Pengaruh Praktik Total Quality Management (TQM) terhadap Budaya Kualitas, Daya Saing dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Manufaktur di Kota Makassar)	Variabel Independen : TQM Variabel Dependen : Daya Saing	Variabel Dependen : Budaya Kualitas, Kinerja Perusahaan. Tempat Penelitian : Industri Manufaktur di Kota Makasar.	Kemudian praktik TQM berpengaruh signifikan terhadap daya saing perusahaan. Hal ini berarti bahwa semakin baik implementasi praktik TQM dijalankan maka daya saing perusahaan semakin meningkat.

No	Penulis	Judul, dan Sumber Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
8	Desri Yesi	Peran Jejaring Intermediator Teknologi Dalam Meningkatkan Daya Saing Produk Ukm Studi Kasus : Ukm Miyoga Oku Selatan	Variabel Independen : Teknologi Variabel Dependen : Daya Saing	Tempat penelitian : Studi Kasus : UKM MIYOGA OKU Selatan	Untuk dapat bersaing dengan produk lain di pasaran, UMKM dituntut untuk dapat melakukan proses produksi yang produktif dan efisien dan menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pasar dan standar kualitas yang lebih tinggi. Dalam era perdagangan bebas UMKM tidak cukup hanya memiliki keunggulan komparatif (comparative advantage) namun yang terpenting adalah memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (sustainable competitive advantage).
9	Nurul Hidayah, Sri Indarti	Pengaruh Praktik Total Quality Management (TQM) terhadap Budaya Saing dan Daya Saing untuk meningkatkan Kinerja perusahaan (Studi pada Usaha Mikro Percetakan Digital Printing di Kota Pekanbaru-Riau)	Variabel independen : TQM Variabel dependen : Daya Saing	Variabel dependen : Budaya Kualitas Tempat Penelitian : Studi pada Usaha Mikro Percetakan Digital Printing di Kota Pekanbaru-Riau	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 diinginkan.

No	Penulis	Judul, dan Sumber Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
10	(Rahmah, 2018)	Implementasi Total Quality Management (TQM) di SD Al-Hikmah Surabaya	Variabel Independen : TQM	Tempat Penelitian : SD Al-Hikmah Surabaya	Hasil implementasi total quality management di SD Al-Hikmah berdasarkan input, meningkatkan jumlah pembelian jasa pendidikan di sana. Animo masyarakat terhadap SD Al-Hikmah tinggi, dan dapat dikatakan bahwa SD Al-Hikmah menguasai pangsa pasar pendidikan sekolah dasar di Surabaya. Setiap tahun pendaftar siswa dan siswi baru di Al-Hikmah semakin meningkat, bahkan melebihi kouta yang telah ditentukan. Pendaftar siswa baru pada tahun pelajaran 2015/2016 sebanyak 250, sedangkan kouta yang disediakan sebanyak 170.

2.2 Kerangka Pemikiran

Total Quality Management menurut (Vincent 2013) adalah pendekatan manajemen pada suatu perusahaan/organisasi, yang berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia pada perusahaan/organisasi tersebut. Tujuan utama dari *Total Quality Management* adalah perbaikan yang dilakukan secara terus menerus untuk mendapatkan hasil yaitu memperoleh kinerja yang baik. Dalam hal ini, dengan adanya *Total Quality Management* maka diharapkan dapat memberikan improvisasi pada kinerja manajerial, dan indikator *Total Quality Management* menurut (Tjiptono 2001) ada sepuluh indikator yaitu, fokus pelanggan, obsesi kualitas, pendekatan ilmiah, jangka panjang kerjasama tim, berkesinambungan, perbaikan

dan pelatihan. Dari pengertian di atas ada beberapa indikator yang perlu jadi fokus Beebee Thaitea agar mampu mengembangkan bisnis nya lebih jauh lagi.

Dan sistem manajemen bisa membuat meningkatkan seluruh kualitas agar bisa menciptakan keunggulan bersaing yang berorientasi pada pelanggan. Hal tersebut berbanding lurus dengan pengertian teknologi yaitu Calori (1992) yang berpendapat bahwa teknologi berperan dalam menciptakan inovasi proses, inovasi produk, dan adaptasi terhadap segmen pasar yang baru yang akan meningkatkan pangsa pasar dan besarnya pasar, sementara indikator teknologi adanya pemanfaatan of use, frekuensi dan software yang digunakan, dan yang terjadi pada saat ini perusahaan belum bisa memanfaatkan sepenuhnya peranan teknologi yang ada.

Daya saing sangat membutuhkan inovasi produk serta lokasi usaha untuk dapat maksimal. Keunggulan bersaing adalah bentuk dari keunggulan sebuah usaha dalam menjalankan kegiatan usaha dibandingkan pesaing. Sebuah usaha yang memiliki keunggulan di banding pesaing cenderung di pilih oleh konsumen karena selain produknya yang memenuhi harapan konsumen juga unggul di banding perusahaan pesaing. Sedangkan menurut porter (2008:419) yaitu : cost, quality, delivery dan flexibility. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa daya saing yang baik harus memiliki 4 indikator yang kuat serta yang mampu memberikan dampak positif bagi perusahaan, maka dari itu jika *Total Quality Management* dan peranan teknologi saling beriringan dalam sebuah perusahaan akan menciptakan daya saing bagi perusahaan tersebut.

Hubungan yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen menyebabkan terjadinya hubungan tersebut terjadi karena adanya sebab-akibat, dan fenomena yang terjadi pada penelitian kali ini disebabkan menurunnya daya saing perusahaan menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan perusahaan, dan hal itu diakibatkan kurangnya penerapan metode *Total Quality Management* dan peranan teknologi di perusahaan tersebut. Maka dari itu penulis mengambil penelitian tersebut karena cukup kuatnya hubungan antar variabel dan adanya pola hubungan di setiap variabel tersebut. Urgensi *Total Quality Management* dan peranan teknologi pun cukup penting bagi perusahaan karena dari kedua hubungan tersebut cukup kuat dan bisa memberikan pengaruh terhadap variabel Y yaitu daya saing, karena adanya peranan dari variabel X_1 dan X_2 cukup bisa membuat perusahaan tetap bersaing dalam industri minuman kekinian yang semakin tahun terus berkembang pesat. Maka dari itu penulis mengambil penelitian tersebut karena cukup kuatnya hubungan antar variabel dan adanya pola hubungan di setiap variabel tersebut.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, bahwa adanya pengaruh TQM dan teknologi dalam daya saing di perusahaan tersebut, karena dengan adanya pengaruh dari kedua variabel tersebut perusahaan bisa memiliki daya saing yang kuat yang mampu bersaing dengan para kompetitor lainnya. Maka dari itu TQM dan teknologi ini dapat sangat membantu perusahaan untuk bisa terus berkembang dan bersaing.

2.3 Hipotesis

Kausalitas adalah jenis penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel, sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel, dalam jenis ini umumnya hubungan sebab-akibat sudah bisa di prediksi oleh peneliti, sehingga peneliti bisa menyatakan klasifikasi variabel bebas dan variabel terikat. (Sanusi 2014: 14)

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan suatu proses hipotesis yaitu : **“Total Quality Management Dan Penerapan Teknologi Berpengaruh Terhadap Peningkatan Daya Saing”**.