

Pengaruh *Total Quality Management*, teknologi dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial (*The influence of Total Quality Management, technology and organizational culture on managerial performance*)

Apip Alansori^{1*}, Erna Listyaningsih², Yuliansyah Yuliansyah³, Iing Lukman⁴, Eka Sariningsih⁵

Fakultas Ekonomi, Universitas Malahayati Bandar Lampung^{1,2,4,5}

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung³

apipalansori95@gmail.com^{1*}, erna@malahayati.ac.id², yuliansyah@feb.unila.ac.id³,

iing@malahayati.ac.id⁴, ekasariningsih@yahoo.com⁵



Riwayat Artikel

Diterima pada 20 Oktober 2020

Revisi 1 pada 15 Desember 2020

Revisi 2 pada 29 Desember 2020

Revisi 3 pada 15 Januari 2021

Revisi 4 pada 21 Januari 2021

Disetujui pada 26 Januari 2021

Abstract

Purpose: This research aimed to find out how much influence the managerial performance has in managing MSMEs and how capable it is in implementing Total Quality Management, technology and organizational culture in increasing MSMEs income.

Research methodology: This research is a qualitative research with a case study approach. The data survey method used was research using probability sampling, Partial Least Square (PLS), Average Variance Extracted (AVE), Coefficient of Determination and Path Coefficient Test and Banana Chips MSME on Street Pagar Alam Bandar Lampung.

Results: Total Quality Management, technology, and organizational culture simultaneously have a significant influence on managerial performance.

Limitations: This research is limited due to time and number of research samples.

Contribution: This study contributes to the MSMEs environment, the natural fence road in Bandar Lampung and local government related to MSMEs

Keywords: *Total Quality Management, Technology, Organizational culture, Managerial performance, MSMEs*

How to cite: Alansori, A., Listyaningsih, E., Yuliansyah, Y., Lukman, I., & Sariningsih, E. (2021). Pengaruh Total Quality Management, teknologi dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 2(2), 129-139.

1. Pendahuluan

Permasalahan yang terjadi dalam industri menjadikan pemerintah berfokus pada peningkatan kualitas UMKM yang ada, sebab ini adalah aspek vital pendorong perekonomian untuk meningkatkan penghasilan serta taraf hidup masyarakat. Eksistensi UMKM sampai saat ini tidak dapat diragukan lagi yang dibuktikan dengan kemampuan UMKM untuk bertahan serta menjadi penggerak perekonomian, khususnya sesudah krisis ekonomi yang terjadi. Selain itu, UMKM juga menghadapi masalah dalam melaksanakan kegiatannya, yakni penguasaan mengenai IPTEK (ilmu pengetahuan dan teknologi) yang kurang, rendahnya sumber daya manusia, serta modal kerja yang rendah (Sedyastuti, 2018). Ketatnya kompetisi bisnis antar UMKM, sehingga menjadikan UMKM berupaya mengoptimalkan kemampuannya agar bisa berkompetisi dengan pelaku bisnis yang lain (Chaerunisak & Aji, 2020).

Provinsi Lampung memiliki potensi di dalam pengembangan agroindustri yang cukup besar, dengan orientasi pasar di daerah maupun ekspor ke luar daerah ataupun Luar Negeri. Hal ini dapat terjadi karena Provinsi Lampung memiliki lahan pertanian yang cukup berpotensi ditunjang dari

luasnya sehingga dapat memenuhi kebutuhan agroindustri, hal ini memungkinkan proses pengembangan agroindustri dengan penanganan dan usaha yang optimal. Sehingga dapat dikatakan bahwa Lampung adalah salah satu provinsi penghasil pisang terbesar di Indonesia. Pisang tidak hanya menjadi komoditas buah segar saja, namun menjadi sebuah usaha dengan prospek yang sangat potensial di Lampung yakni usaha pembuatan keripik pisang, dimana usaha tersebut sudah menjadi industri usaha UMKM.

Sentra UMKM keripik pisang merupakan pusat oleh-oleh yang berada di Kota Bandar Lampung yaitu di kawasan industri keripik Jl. Pagar Alam, Segala Mider, Tanjung Karang Barat atau sebutan lainnya yang cukup terkenal dan legendaris adalah Gang PU yang beridiri pada 2007. Mulanya industri keripik tersebut sebatas memproduksi keripik berbahan pisang dan singkong dimana kerap ditemukan di bandara lampung. Pada tahun 2008, Pemerintah Kota Bandar Lampung dan adanya bantuan dana CSR dari PTPN VII menjadikan kawasan ini untuk pusat perbelanjaan oleh-oleh terkhusus keripik singkong serta pisang, selain itu sentra UMKM ini dijadikan sebagai sentra keripik bandar lampung dengan di bangunnya gapura. Selain itu, dimana terdapat lebih dari puluhan toko berjajar yang menjual keripik hasil olahan yang ada di pinggir jalan. Seiring berjalannya waktu, sekarang juga sudah diproduksi bermacam keripik dari bahan baku sukun, ubi, dan nangka dengan beraneka rasa ([Sitanggang, 2019](#)).

Namun, di sisi pengembangan UMKM tidak sedikit pelaku usaha menghadapi masalah di antaranya seperti ketidaktersediaan bantuan penambahan modal baik dari sisi rendahnya kualitas sumber daya manusia, kesulitan untuk mendapatka tunjangan atau bantuan usaha untuk modal sebab kurangnya kepercayaan dari lembaga keuangan, kurangnya pengetahuan, kurangnya akses pemasaran produk UMKM tersebut, kurangnya sarana dan prasarana, banyak dan menyebarnya jumlah pelaku usaha kripik pisang skala industri rumah tangga, lemahnya penetrasi pasar dan jaringan usaha, serta meningkatnya harga bahan baku. UMKM yang sifatnya padat karya, mampu menciptakan pendapatan dan meningkatkan kesempatan kerja, khususnya dari masyarakat miskin. Pengusaha yang berkecimpung di sektor UMKM tidak harus memiliki teknologi canggih, ataupun harus berpendidikan tinggi dan tidak membutuhkan dana yang terlalu besar, sehingga mereka membiayai usahanya dari tabungan pribadi ([Suprani & Koiron, 2019](#)).

2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis

2.1. Teori kontingensi

Kontingensi yakni sebuah kondisi yang diliputi dengan ketidakpastian terkait peluang untuk mendapatkan rugi atau laba oleh perusahaan, dimana baru dapat diselesaikan melalui adanya atau tidak suatu kejadian atau lebih pada masa depan. Teori organisasi yang mengklm bahwa tidak terdapatnya cara paling baik dalam mmembuat keputusan, memimpin perusahaan, atau mengelola organisasi, namun bergantung kepada situasi eksternal dan internal perusahaan. Pendekatan teori kontijensi ini menjelaskan mengenai bagaimana pelaksanaan prosedur operasi pengendalian organisasi ([Mulyani et al., 2017](#)). Teori kontijensi digunakan untuk melakukan analisis dan rancangan pada suatu sistem akuntansi manajemen guna memberi informasi yang bisa dimanfaatkan untuk bermacam tujuan yang diinginkan perusahaan ([Dwinarian et al., 2017](#)).

2.2. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

UMKM (Usaha rnikro kecil rnenengah) yakni istilah urnurn dalam bidang ekonorni yang rnenunjukkan ke usaha ekonorni produktif yang dirniliki badan usaha maupun perorangan sesuai akan kriteria dalam [UU No. 20 tahun 2008](#). Adapun kkualifikasi usaha mikro yakni usaha dengan aset bersihnya rnencapai Rp 50.000.000,- yang mana tidak terrnasuk tanah serta bangunan lokasi usahanya. Lebih dari itu, hasil penjualan terbanyak setiap tahunnya ialah Rp 300.000.000,-. Usaha kecil rn merupakan sebuah aktivitas ekonorni produktif yang dibangun secara individu baik dipunyai kelompok ataupun individu serta tidak merupakan badan usaha cabang dari perusahaan utama. Menjadi bagian, dipunyai, dan dikuasai baik tidak langsung atau langsung dari usaha rnenengah. Kriteria dari usaha kecil ialah usaha dengan aset bersihnya Rp 50.000.000,- dimana rnaksirnal yang diperlukannya rnencapai Rp 500.000.000,-. Setiap tahunnya hasil penjualannya kisaran Rp 300.000.000,- hingga Rp 2.500.000.000,-. Sementara usaha rnenengah ialah usaha dalam ekonorni produktif serta tidak rn merupakan anak usaha atau cabang perusahaan utama dan rn menjadi bagian secara tak langsung atau langsung terhadap usaha besar atau usaha kecil dimana jumlah keseluruhan kekayaan

bersih yang dimiliki sesuai akan peraturan dalam Undang-Undang. Usaha menengah kerap digolongkan bisnis besar dimana kriteria kekayaan bersihnya mencapai kisaran Rp500.000.000,- hingga Rp10.000.000.000,- serta tidak termasuk tanah serta bangunan tempat usaha. setiap tahunnya hasil penjualannya berkisar Rp2,5 miliar hingga Rp50 miliar

UMKM menurut Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, yang dimaksud dengan UK (usaha kecil) termasuk UMI (usaha mikro), ialah jenis aktivitas dengan kekayaan bersih terbanyak yakni Rp. 200.000.000, dimana tidak meliputi bangunan serta tanah lokasi usaha,serta setiap tahunnya penjualan terbanyak Rp. 1.000.000.000. Sebaliknya UM (usaha menengah) yakni substansi usaha dipunyai warga negara Indonesia dengan keseluruhan jumlah asset bersihnya kisaran Rp. 200.000.000 sampai Rp. 10.000.000.000, dimana tidak meliputi bangunan serta tanah ([UU No. 20, 2008](#))

2.3. Kinerja manajerial

Kinerja seseorang dalam aktivitas manajerial berupa perwakilan, negosiasi, pengaturan staf, pengawasan, evaluasi, koordinasi, investigasi, serta perencanaan. Kinerja merupakan suatu hasil dari pekerjaan yang diperoleh oleh individu ataupun kelompok orang pada suatu organisasi yang selaras dengan wewenang, kemampuan, keahlian serta setiap tanggung jawab individu yang bertujuan untuk pencapaian tujuan organisasi secara resmi yang mematuhi hukum serta selaras dengan etika serta moral ([Dwinarian et al., 2017](#)). Kinerja manajerial yang baik memiliki hubungan yang erat dengan efisiensi dan efektivitas. Manajer diharapkan dapat menentukan sasaran dari tujuan organisasi yang akan diambil dengan menyesuaikan permintaan pasar yang ada ([Pamungkas, 2015](#)).

Kinerja manajerial ialah suatu hasil dari kegiatan manajerial yang diawali dengan merencanakan, melaksanakan, pemantauan usaha, laporan pertanggungjawaban, pembinaan,serta pemantauan. kinerja manajerial bisa digunakan untuk menilai proses dan aktivitas manajer dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang dihitung memakai indikator merencanakan, menyelidiki, mengoordinasikan, mengevaluasi, representasi, negosiasi, staffing, serta supervisi ([Andriana et al., 2020](#)).

([Haryanti dan Aisyah, 2016](#)) Kinerja manajerial ialah elemen dari suatu organisasi dalam aktivitas-aktivitas manajerial guna pencapaian tujuan organisasi. Kinerja Manajerial yakni sejauh mana manajer mampu menerapkan fungsi manajemen yang mencakup pengawasan, pengarahan, pengorganisasian, serta perencanaan. Kinerja Manajerial merupakan hasil operasional dengan cara periodek suatu manajer berdasar standar, sasaran serta kualifikasi yang telah berlaku sebelumnya ([Dwinarian dkk, 2017](#)).

Kinerja manajerial ini diukur dengan menggunakan indikator:

1. Representasi, ialah menyampaikan informasi mengenai visi, misi serta aktivitas-aktivitas organisasi dengan mendatangi pertemuan kelompok bisnis serta berdiskusi dengan kantor lainnya.
2. Negosiasi, adalah usaha guna memperoleh peluang dalam hal pembelian, penjualan, ataupun perjanjian guna barang serta jasa.
3. Staffing, ialah memelihara serta mempertahankan anggota pada suatu unit kerja, penyeleksian pekerjaan baru, memposisikan dan mengiklankan pekerjaan itu pada unit kerja lain.
4. Supervisi, adalah evaluasi ataupun saran kinerja yang diamati serta pelaporan.
5. Pengkoordinasian merupakan mekanisme terjalannya kerja sama dengan anggota lain dalam organisasi dengan cara bertukaran informasi yang berkaitan dengan penyelarasan program-program kerja. Koordinasi, menyesuaikan tingkah laku yang mencakup penukaran informasi dengan anggota organisasi lain, untuk bisa berkaitan serta menyelaraskan program yang akan dioperasikan..
6. Evaluasi yakni pertimbangan yang dilaksanakan oleh pemimpin pada perencanaan serta digunakan guna menilai karyawan serta pencatatan hasil kerja maka dari hasil penilaian itu bisa mengambil keputusan yang dibutuhkan.
7. Investigasi ialah aktivitas guna pelaksanaan memeriksa dengan cara pengumpulan serta menyampaikan informasi yang termasuk bahan mencatat, membuat laporan, maka memudahkan penerapan mengukur hasil serta analisa pada pekerjaan yang telah dilaksanakan

8. Perencanaan ialah menentukan aturan dari sekumpulan aktivitas guna seterusnya diterapkan dengan mempertimbangkan situasi waktu saat ini serta selanjutnya. Tujuan perencanaan yaitu memberikan pedoman serta tahapan penerapan tujuan, ketentuan, langkah-langkah, penganggaran serta program kerja maka terpenuhi selaras dengan sasaran yang telah diberlakukan.

2.4. Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management ataupun TQM rnenggunakan strategi, data serta komunikasi yang efektif untuk menggabungkan mutu dari suatu kedisiplinan kebiasaan serta aktivitas dari perusahaan. Intinya, TQM ialah pendekatan manajemen guna pencapaian tujuan dalam jangka panjang melalui Costumer Satisfaction. Dalam TQM, seluruh elemen dari perusahaan harus dapat secara aktif untuk meningkatkan mekanisme pengembangan produk dan pelayanan ditempat mereka kerja maka memproduksi mutu terbagus dalam produk serta pelayanan guan pencapaian tujuan kepuasan konsumen.

TQM ialah sebuah mengaplikasikan metode kuantitatif serta SDM guna memperbaiki produk, baik dalam penyiapan bahan baku maupun layanan untuk perusahaan, yang terlaksana saat ini serta selanjutnya. TQM merupakan perilaku serta sikap komitmen total dari manajemen yang termasuk pemimpin perusahaan dimana komitmen ini harus diumumkan pada semua pegawai serta pada semua level ataupun departemen dalam organisasi. TGM bukan merupakan program ataupun sistem, namun merupakan budaya yang harus diterapkan, diperkuat, serta peningkatan oleh semua anggota perusahaan ataupun karyawan organisasi dan bertujuan terhadap kualitas yang diharapkan sebagai *the way of life* ([Lubis, 2016](#)).

International Organization for Standardization (ISO) mengutarakan yaitu, TQM yakni pendekatan dalam sebuah perusahaan di bidang manajemen yang menekankan pada mutu terkait kesuksesan yang akan dicapai kepuasan pelanggan dari partisipasi secara menyeluruh SDM serta memberi manfaat pada anggota perusahaan serta warga. TQM bertujuan utama ialah untuk memperbaiki kualitas dan kualitas layan dengan cara berkelanjutan serta berkesinambungan ([Ridwan & Sandy, 2019](#)). Menurut ([Sil et al., 2018](#)) pendekatan TQM dilaksanakan berdasar:

1. Menetapkan sistem pengukuran guan seluruh proses.
2. Mengaitkan para supplier sebagai mitra kerja.
3. Memperbaiki yang dilakukan secara berkesinambunagn dari semua proses bisnis serta produksi.
4. Mengaitkan serta memberdayakan semua SDM organisasi denagn cara efisien.
5. Suatu pusat yang dilaksanakan secara berkesinambungan pada pelanggan baik internal maupun eksternal.
6. Sebuah manajemen yang berkomitmen serta melibatkan segalanya dan memberikan dorongan dari atas kebawah.

2.5. Teknologi

Teknologi yakni segala sarana guna menyediakan barang-barang yang dibutuhkan untuk keberlangsungan serta kenyamanan penghidupan manusia. Pemakaian teknologi oleh manusia dimulai dengan perubahan sumber daya alam yang menjadikan alat-alat yang sederhana. Penemuan prasejarah terkait kernalnpuan rnengendalikan api telah rnenakikan kesiapan sumber-sumber pangan, sebaliknya menciptakan roda sangat rnernbantu rmanusia dalam perjalanan serta rnengendalikan lingkungan rnereka. Perkernbangan teknologi baru, ternasuk meliputi internet, telepon,internet, serta mesin cetak, telah rnernperkecil hambatan fisik pada kornunikasi serta rnernungkinkan rmanusia guna berhubungan dengan cara bebas dalam mendunia. Namun, bukan sernua teknologi dipakai guna tujuan darnai. Pengembangan senjata pemusnah yang sernakin canggih sudah terlaksana sejak sejarah pentungan sampai persenjataan nuklir.

Teknologi telah rnernengaruhi rnasyarakat serta sekiatrnnya dalam banyak metode. Mayoritas kelornpok rnasyarakat, teknologi sudah rnernbantu rnernperbaiki ekonorni (ternasuk ekonorni global rnasa kini) dan telah rnernungkinkan bertarnbahnya kaurn yang tidak mempunyai kesibukan. Banyaknya mekanisme teknologi rnenghasilkan produk sarnpingan yang tidak diinginkan yang dinamakan pencernar serta rnenguras SDM, rn rugikan, serta rnerusak Burni serta lingkungan. Beberapa rnacarn pelaksanaan teknologi sudah rnernengaruhi kualitas rnasyarakat serta teknologi baru setiap kali rnencuatkan tanggapan aturan baru. Misalnya: rneluasnya pandangan terkait

efektivitas dalam rangka produktivitas manusia, sebuah makna yang awalnya hanya menyangkut permesinan. Misal lainnya yakni provokasi norma-norma tradisional.

Teknologi digunakan organisasi untuk menyediakan informasi bagi para pemakai internal dan eksternal dalam pengambilan keputusan. Teknologi merupakan bagian dari sistem teknologi informasi merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah informasi. Teknologi juga telah membawa perubahan yang sangat mendasar bagi organisasi baik swasta maupun organisasi publik (Nengsy, 2018).

Faktor teknologi terdiri dari manfaat yang dirasakannya, keselarasan, serta anggaran yang mempengaruhinya. Manfaat yang dirasakannya yakni tahap penerimaan laba yang akan didapatkan untuk perusahaan (Oliveira & Martins, 2010). Semakin bagus pernahannya pelaku manajerial mengenai laba akan membuat perusahaan mengalokasikan sumber daya manajerial, teknologi serta keuangan. Keselarasan ialah berapa jauh mana selaras dengan infrastruktur nilai, budaya, teknologi, dan latihan kerja yang telah terdapat sebelumnya (Ghobakhloo et al., 2011). Teknologi adalah konsep yang menggambarkan jenis pemakaian serta wawasan terkait keahlian serta alat serta skill pengguna agar bisa memberikan dampak terhadap kemampuan manusia guna mengendalikan serta mengubah hal yang telah terjadi (Ranfuah & Hartiyah, 2019).

2.6. Budaya organisasi

Budaya bukan hanya berkaitan dengan kebudayaan serta adat istiadat misal yang dimiliki oleh negara Indonesia yang terkenal pada kebudayaannya. Relevannya, tiap organisasi juga memiliki budaya yang menjadi jati diri organisasi mereka masing-masing. Budaya dalam organisasi dinamakan sebagai budaya organisasi. Sebelum pernahannya definisi dari budaya organisasi, kita butuh pernahannya apa yang dimaksud dengan organisasi serta budaya. Budaya yakni serangkaian pernahannya krusial yang dimiliki, dipercayai, dan dilaksanakan oleh anggota komunitas yang sama. Budaya terbagi atas seperangkat kode tingkah laku, konsep moralitas, preferensi, pandangan, ide-ide serta nilai yang akan menciptakan ciri khas di antaranya kelompok manusia itu. Sebaliknya organisasi ialah sebuah dimana seseorang dari beberapa latar belakang yang kesatuan serta melakukan pekerjaan sebagai unit kolektif mencapai tujuan bersama serta sebuah penargetan.

Budaya organisasi mewakili suatu pandangan yang sama dari para anggota, organisasi ataupun arti lainnya, budaya yakni suatu sistem makna bersama. Sebab itu, yang diharapkan yakni seseorang yang memiliki latar belakang yang tidak sama dalam organisasi akan pernahannya budaya organisasi dengan maksud yang sama.

Mayoritas organisasi memiliki budaya dominan serta banyaknya subbudaya. Budaya dominan mengungkapkan penilaian inti yang dimiliki bersama oleh mayoritas anggota organisasi. Pada saat melakukan pembicaraan terkait budaya dalam organisasi, hal itu merujuk pada budaya dominannya, sehingga ini merupakan persepsi makro pada budaya yang memberikan karakternya masing-masing dalam organisasi. Subbudaya relatif berkembang di dalam organisasi besar guna merefleksikan masalah, keadaan, ataupun pengalaman yang sama yang dialami para anggota. Subbudaya mencakup penilaian inti dari budaya dominan ditambah nilai-nilai tambahan yang khas.

apabila organisasi tidak memiliki budaya dominanserta hanya terseruktur atas banyaknya subbudaya, nilai budaya organisasi sebagai suatu variabel bebas akan menyusut dengan cara signifikan sebab tidak terdapatnya keseragaman evaluasi mengenai apa yang merupakan tingkah laku semestinya serta tingkah laku yang tidak semestinya. Aspek makna bersama dari budaya ini yang menjadikannya suatu alat kemampuan guna menuntun serta membentuk tingkah laku. inilah yang memungkinkan individu guna mengatakan, misalnya, yakni budaya microsoft menghargai semangat yang luar biasa serta pengambilan risiko serta kemudian menggunakan informasi itu guna lebih pernahannya tingkah laku dari para pegawai serta eksekutif. Namun, relevannya yang tidak bisa terabaikan yakni banyaknya organisasi juga memiliki beberapa subbudaya yang dapat mempengaruhi tingkah laku anggotanya.

Perspektif budaya pada berbagai organisasi yakni ketika seseorang berkaitan dengan organisasi, mereka berkaitan dengan norma berbusana, ketentuan serta langkah-langkah formal organisasi, kode tingkah laku formal, mediasi, penugasan, sistem bayaran, dan bahasa yang hanya dimengerti oleh orang dalam serta lain-lain. Elemen itu merupakan berbagai manifestasi budaya organisasi (Halim,

2019). Budaya organisasi merupakan nilai-nilai yang tercipta oleh sebuah organisasi kemudian ditiru bersarna oleh sernua pelaku yang terdapat dalam organisasi (Silitonga, 2018).

Budaya organisasi memiliki fungsi, diantaranya menetapkan tapal batas, memberikan rasa personalitas terhadap anggota organisasi. Ciri-ciri budaya organisasi itu merupakan nilai-nilai yang menjadi pedoman para pegawai dalam tingkah laku kerja. Para pegawai dilikaukan penuntutan guna lebih invatif, mengambil resiko, memperhatikan susunan pekerjaan serta mengarahkan dalam mencapai target. Pihak manajemen dalam dalam membuat keputusan harus memperhatikan memprioritaskan para pegawai serta kerjasarna tirn. Semua anggota organisasi dikehendaki guna berperilaku dinarnis dalam mencapai pertumbuhan tanpa mengabaikan pentingnya kestabilan dalam pekerjaan. Budaya organisasi memiliki peran yang sangat krusial dalam menjaga kestabilan sistem social sebab mampu membentuk tingkah laku serta sikap pegawai. Budaya organisasi juga meningkatkan para pegawai dalam mencapai tujuan organisasi maka disamping menggambarkan personalitas organisasi, budaya organisasi juga memberikan jangkauan nilai-nilai organisasi yang dimiliki yang tidak serupa dengan budaya organisasi lainnya (Waliningsuci et al., 2019).

Menurut (Jundt et al., 2015) budaya organisasi merupakan pengetahuan sosial bersama tentang suatu nilai, aturan, serta norma yang membentuk tingkah laku serta sikap pegawai. Budaya organisasi adalah suatu ukuran di suatu perusahaan yang dapat dipelajari dan ditelaah serta diaplikasikan sehingga dapat dijadikan pedoman dalam menjalankan setiap kewajiban karyawan. Terciptanya budaya yang baik dapat tercermin dari perilaku karyawan melalui pola pikir dalam merasakan dan menanggapi setiap tanggung jawab yang diberikan dalam mengambil keputusan (Christy et al., 2020).

3. Metode penelitian

3.1. Profil objek penelitian

Menggunakan data primer yang di peroleh dari tempat kejadiannya secara langsung dengan memakai kuesioner yang berasal dari wawancara yang dilakukan terhadap UMKM Keripik Pisang di Jalan Pagar Alam Bandar Lampung.

3.2. Populasi dan sampel

Populasi yaitu bagian secara umum yang terbagi atas objek ataupun subjek yang mempunyai ciri-ciri tertentu kemudian ditentukan oleh peneliti guna dipahami serta diambil simpulan (Sugiyono, 2013). Sampel ialah sebagian dari ciri-ciri serta jumlah yang dimiliki oleh populasi itu sebanyak 40 kios yang ada di Jalan Pagar Alam Bandar Lampung. Penelitian ini mempergunakan teknik pengambilan sampel yakni teknik *probability sampling*, dengan cara *Simple Random Sampling* yang artinya responden dilakukan pemilihan dengan cara tidak urut tanpa memerhatikan tingkatan yang terdapat pada populasi tersebut, hal tersebut dilaksanakan jika populasi dianggap homogen (Sugiyono, 2013). Populasi yang digunakan adalah pemilik atau pimpinan UMKM. Sampel pemilik usaha yang telah menjalankan usahanya minimal tiga tahun, terdapat 40 pelaku UMKM.

3.3. Teknik pengumpulan data

1. Kuesioner yakni sebuah metode mengumpulkan data melalui pengajuan sejumlah pertanyaan dengan cara tertulis yang dibagikan pada informan.
2. Studi Pustaka ialah mekanisme melalui membaca literatur, bahan kuliah, bahan referensi, serta hasil penelitian yang lain yang terdapat kaitannya dengan objek yang dianalisis.

3.4. Metode pengumpulan data

Penelitian ini mempergunakan metode mengumpulkan data yaitu dengan kuesioner dengan cara mengunjungi informan dengan cara langsung pada pelaku UMKM Keripik Pisang di Jalan Pagar Alam Bandar Lampung. Dengan mengunjungi informan dengan cara langsung dikehendaki tingkat *response rate* akan naik.

3.5. Metode analisis data

- a. Analisis Statistik Deskriptif
- b. Uji Kualitas Data
 - 1). Uji Validitas

Uji validitas bertujuan guna mengetahui apakah itu berbeda dengan konstruk lainnya pada model. Guna pengujian validitas discriminant bisa dilaksanakan penilaian dengan cara *cross loading* dengan melakukan perbandingan *square roots* terkait nilai AVE dengan kuadrat nilai korelasi antar konstruk. Jika korelasi antar konstruk dengan indikator tinggi daripada korelasi konstruk lain. Hal ini memperlihatkan konstruk itu memperkembangkan ukuran pada blok mereka agar lebih bagus dibanding lainnya. Mengukur validitas *discriminant* memakai *cross loadings* memperlihatkan yaitu seluruh item harus lebih besar dari konstruk lain.

2). Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilaksanakan guna melihat berapa jauh hasil mengukur apakah tetap konsisten, jika dilaksanakan pengukuran dengan dua kali ataupun lebih pada indikasi yang serupa dengan memakai alat pengukur yang serupa. Reliabilitas ialah suatu cara yang digunakan dalam pengukuran terkait konsistensi dari indikator suatu konstruk secara internal yang memperlihatkan derajat hingga yang mana setiap indikator tersebut menciptakan sebuah konstruk umum (Ferdinand, 2000). Kestabilan jawaban dinyatakan oleh koefisien *Alpha* yang tinggi (Cronbach). Makin mengarah pada satu koefisien *alpha* dari variabel maka kestabilan akan makin tinggi jawaban skor setiap butir pertanyaan. Data dinyatakan *reliabel* apabila Cronbach Alpha serta *composite reliability* lebih dari 0,7 (Hulland et al., 2010).

c. Coefficient of Determination (R^2)

Konstruk endogen dilakukan pengujian guna memperkuat kaitan antara konstruk eksogen dengan menilai R^2 . R^2 digunakan guna pengukuran kaitan varians suatu *Latent variabel* (LV) yang diuraikan guna total varians. Nilai R^2 lebih tinggi dalam model serta harus mempunyai nilai minimum yang akurat yakni nilai sekitar 0.670 bisa dikatakan substansial serta nilai 0.333 dinyatakan rata-rata, sebaliknya nilai 0,190 termasuk nilai yang rendah (Urbach & Ahleman, 2010).

d. Path Coefficients

Tes Path Coefficient (β) memperlihatkan kemampuan kaitan antar konstruk. Kaitan antar konstruk dinyatakan kuat apabila *path coefficients* itu lebih dari 0,100, kemudian dinyatakan signifikan apabila *path coefficients* dalam tingkatan 0,050 (Urbach & Ahleman, 2010).

4. Hasil dan pembahasan

4.1. Karakteristik responden

Berdasar tingkat usia informan lebih banyak berusia 41-50 tahun dengan jumlah 23%, 8% responden berumur 31-40 tahun dan 6% responden berumur 51 tahun. Responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa didominasi oleh pemilik UMKM yang berusia 41-50 tahun. Responden yang dimiliki umur tingkat pendidikan maksimal yaitu SD sebanyak 20% responden, 10% SMP responden, dan SMA berjumlah 7% responden. Reponden yang lama usaha paling banyak adalah < 5 tahun 30% reponden, 5% 6-10 tahun responden, dan > 11 tahun berjumlah 2% responden. Reponden yang tenaga kerja paling banyak adalah < 5 orang 30% reponden, 3% tidak mempunyai tenaga kerja responden, 6–10 orang berjumlah 3% responden, dan >10 orang berjumlah 1% responden.

4.2. Validitas dan reliabilitas

Indikator ditunjukkan valid apabila memiliki nilai *loading factor* >0,5 serta nilai t statistik >2,0 terdapat konstruk yang ditujukan, kebalikannya apabila nilai *loading factor* <0.5 serta nilai t statistic <2,0 sehingga keluar dari model serta dilaksanakan run ulang (Yamin et al., 2011). *Loading factor* ialah korelasi antara konstruk dan indikatornya. Korelasi yang makin tinggi, menunjukkan tingkat validitas lebih signifikan *Output Smart PLS* guna *Loading factor* memberi hasil antara lain :

Tabel 1: Nilai Outer loading

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standar Deviasi (STDEV)</i>	<i>T Statistik (Io/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
TQM4<-	0.891	0.857	0.144	6.177	0.000

TQM					
TQM6<- TQM	0.785	0.776	0.168	4.681	0.000
T3<-T	0.720	0.618	0.289	2.492	0.013
T4<- T	0.842	0.761	0.293	2.876	0.004
T5<- T	0.727	0.662	0.367	1.983	0.048
BO1<- BO	0.924	0.898	0.124	7.444	0.000
BO2<- BO	0.735	0.687	0.206	3.576	0.000
BO3<- BO	0.799	0.747	0.227	3.525	0.000
KM2<-KM	1.000	1.000	1.000	0.000	0.000

Sumber: Data diolah 2020

Dari tabel 1, menunjukkan yaitu semua nilai output di atas 0,5 dan secara statistik signifikan dengan nilai signifikansi 1%. Maka indikator yang dipakai pada penelitian ini mencukupi validitas konvergen.

Tabel 4: PLS Structural Model (Path Coefficient, t Statistik)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistik (IO/STDEVI)	P Values
TQM- >T	-0.320	-0.337	0.115	2.059	0.040
TQM- >KM	0.370	0.400	0.192	1.924	0.055
TQM- >BO	-0.417	-0.443	0.148	2.823	0.005
T->KM	0.057	0.042	0.175	0.326	0.744
BO->KM	-0.120	-0.100	0.211	0.570	0.569

Keterangan: *** Signifikan pada 1 %.

Sumber: Data diproses dari Smart PLS

4.3 Hasil Uji Hipotesis

Pengaruh Total Quality Management Terhadap Teknologi. Berdasarkan hasil dari tabel 4, Hipotesis 1 (H1) ditolak, hal ini dapat dinyatakan dari hasil analisis menunjukkan yaitu *Total Quality Management* berpengaruh tidak signifikan pada teknologi, berarti tidak seluruh UMKM bisa mengaplikasikan TQM yang bisa menaikkan mutu sebab beberapa kekurangan yang dimiliki. Hasil penelitian ini sesuai dengan pandangan dari ([Sahabuddin et al., 2016](#)) menunjukkan yaitu dengan semakin tinggi TQM, maka di indikasikan dapat meningkatkan teknologi yang dibangun.

Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial. Berdasarkan hasil dari tabel 4, Hipotesis 2 (H2) diterima, hal ini bisa dinyatakan dari hasil analisa menunjukkan yaitu *Total Quality Management* memberi pengaruh signifikan pada kinerja manajerial, berarti bahwa pengetahuan, kemampuan, dan kerjasama memberi pengaruh pada kenaikan kinerja manajerial karena dapat menerapkan pengetahuan dan kemampuannya tentang pengelolaan UMKM. Hasil penelitian ini selaras dengan pemaparan dari ([Sil et al., 2018](#)) yang menemukan yaitu *Total Quality Management* memberi pengaruh pada kinerja karena para pelaku usaha masih mampu mengelola dan menjalin kerjasama dengan pihak lain.

Pengaruh Total Quality Management Terhadap Budaya Organisasi. Berdasarkan hasil dari tabel 4, Hipotesis 3 (H3) ditolak, hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisa menunjukkan yaitu *Total Quality Management* berpengaruh tidak signifikan pada budaya

organisasi, berarti tidak seluruh UMKM bisa mengaplikasikan TQM yang bisa menaikkan mutunya sebab berbagai kekurangan pada UMKM diantaranya SDM ([Chaerunisak & Aji, 2020](#)). Hasil penelitian tidak sesuai dengan pandangan dari ([Pandeni et al., 2017](#)) dimana menunjukkan yaitu *Total Quality Management* dengan cara positif serta signifikan mempengaruhi budaya organisasi pada kinerja organisasi.

Pengaruh Teknologi Terhadap Kinerja Manajerial. Berdasarkan hasil dari tabel 4, Hipotesis 4 (H4) diterima, hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisa memperlihatkan yaitu teknologi memberi pengaruh signifikan pada kinerja manajerial, berarti terdapat manfaat, kesesuaian, sarana pendukung dan media sosial memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja UMKM karena sudah merasakan manfaat dari teknologi sehingga tidak mengalami kesulitan dalam meningkatkan kinerja. Hasil penelitian ini kontradiksi dengan n pemaparan dari ([Hanum & Sinarasri, 2017](#)) memperoleh hasil yaitu teknologi berdampak positif serta signifikan pada adopsi *e-commerce* pada UMKM di Kota Semarang. Sedangkan penelitian dari ([Maulana, 2020](#)) mengutarakan yaitu keeratan kaitan antara Teknologi Informasi dan Kinerja Manajerial termasuk kedalam kategori korelasi kuat dan searah.

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial. Berdasarkan hasil dari tabel 4, Hipotesis 5 (H5) ditolak, hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisa menunjukkan yaitu budaya organisasi berdampak tidak signifikan terhadap kinerja manajerial, artinya terdapat misi, konsistensi, adaptasi dan keberanian tidak memberikan pengaruh dalam menaikkan kinerja karena belum memiliki strategi yang tepat dalam melakukan perubahan terhadap usaha yang dijalankan. Hasil penelitian ini kontradiksi dengan pandangan dari ([Silitonga, 2018](#)) yang mengutarakan yaitu budaya organisasi memberi pengaruh negatif, berarti budaya organisasi yang terdapat tidak selalu memberi pengaruh yang baik bagi kinerja manajerial meskipun dampaknya tidak terlalu signifikan, hal ini dapat timbul kemungkinan sebab mempunyai budaya yang khas berhubungan dengan persoalan keyakinan serta integritas.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menemukan yaitu *Total Quality Management* dan teknologi memberi pengaruh signifikan pada kinerja manajerial, sedangkan budaya organisasi berdampak tidak signifikan pada kinerja manajerial. Selain itu, *Total Quality Management* memberi pengaruh tidak signifikan pada teknologi dan budaya organisasi. Hasil ini memperlihatkan yaitu setiap variabel telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkan sehingga membuat kinerja manajerial menjadi meningkat. Maka hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dimana kinerja manajerial mempunyai pengaruh terhadap UMKM.

Limitasi dan studi lanjutan

Terdapat keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya meneliti variabel *Total Quality Management*, teknologi, dan budaya organisasi dengan objek penelitian pada UMKM Keripik Pisang Jalan Pagar Alam Bandar Lampung. Guna penelitian yang akan datang disarankan menambah variabel lainnya berupa ukuran usaha, lama usaha, pendidikan, CSR, pengalaman, gaya kepemimpinan dan pendapatan.
2. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan waktu dan jumlah sampel penelitian yang belum selaras dengan yang dikehendaki, sehingga penelitian selanjutnya perlu menambahkan jumlah sampel dan waktu dalam melakukan penelitian.

Ucapan terima kasih

Ucapkan terima kasih pada PTPN VII yang telah membantu dan memberi izin untuk melakukan penelitian UMKM keripik pisang jalan pagar alam Bandar lampung serta pemilik kios.

Referensi

- Andriana, M., Sumarlin, T., & Panjaitan, R. (2020). Pengaruh teknologi informasi dan sistem informasi perpajakan terhadap kinerja manajerial keuangan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 74–83. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.127>
- Chaerunisak, U. H., & Aji, A. W. (2020). Penerapan Total Quality Management terhadap dampak kinerja manajerial dan laba perusahaan pada UMKM Yogyakarta. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 10–14. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.6811>
- Christy, Y., Setiana, S., & Wijaya, C. (2020). Pengaruh kompensasi finansial dan non finansial terhadap kinerja karyawan dengan budaya organisasi sebagai variabel moderasi. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 17(1), 72. <https://doi.org/10.30651/blc.v17i1.4185>
- Dwinarian, F., Asnawi, M., & Sanggenafa, M. (2017). Pengaruh desentralisasi dan sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial (Studi kasus di perbankan Kota Jayapura dan Kabupaten Jayapura). *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah*, 12(1), 39–55.
- Ferdinand. (2000). *Structural equation modelling dalam penelitian manajemen*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Halim, A. (2019). *Pengaruh kepemimpinan manajerial, budaya organisasi, iklim organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja dosen di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*.
- Hanum & Sinarasri. (2017). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi e commerce dan pengaruhnya terhadap kinerja UMKM* (Studi kasus UMKM di wilayah Kota Semarang). Maksimum, Vol. 1(No. 1), 1–15.
- Haryanti dan Aisyah. (2016). Pengaruh budgetary goal characteristics terhadap kinerja manajerial dengan kecukupan anggaran dan komitmen organisasi sebagai variabel pemoderasi pada Universitas Negeri Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i1.11476>
- Hulland, J., Ryan, M. J., & Rayner, R. K. (2010). Handbook of Partial Least Squares. In *Handbook of Partial Least Squares*. <https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8>
- Jundt, D. K., Shoss, M. K., & Huang, J. L. (2015). Individual adaptive performance in organizations: A review. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S53–S71. <https://doi.org/10.1002/job.1955>
- Lubis. (2016). Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderating (Studi pada perusahaan manufaktur di Kim). *Pengaruh kualitas produk dalam perusahaan pemasaran*, 8(1), 1–18. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan/article/view/445>
- Maulana, R. (2020). Pengaruh teknologi informasi, saling ketergantungan, karakteristik sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 106–125. <https://doi.org/10.9744/jak.4.2.pp.106-125>
- Mulyani, S., Wijayani, D. R., & Soegiarto, D. (2017). Pengaruh penerapan total quality mangement (TQM) terhadap kinerja manajerial dengan interaksi komitmen organisasi, ketidakpastian lingkungan dan budaya lokal “Gusjigang” pada industri rokok di Kabupaten Kudus. “*harmonisasi spirit kebhinnekaan (pendalungan) untuk penguatan profesionalitas akuntan menuju indonesia jaya*,” 1–22. <http://eprints.umk.ac.id/7446/>
- Nengsy, H. (2018). *Pengaruh sistem informasi akuntansi dan penggunaan teknologi informasi akuntansi terhadap kinerja manajerial pada perbankan di Tembilahan*. 7, 1–17.
- Pamungkas, K. T. (2015). Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja manajerial (studi empiris di perusahaan daerah pasar surya). *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 6(2), 178. <https://doi.org/10.26740/jaj.v6n2.p178-194>
- Pandeni, K. R., Sujana, E., & Sinarwati, N. K. (2017). Pengaruh budaya organisasi, akuntabilitas publik, dan pengendalian intern terhadap kinerja organisasi dengan Total Quality Management sebagai variabel moderating pada Pdam Kabupaten Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi SI)*, 7(1). <https://doi.org/10.23887/jimat.v7i1.10149>
- Ridwan, M., & Sandy, H. E. (2019). *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan* Vol. 8, No. 01, April 2019. 8(01), 13–28.

- Sahabuddin, Asdar, M., Alam, S., & Jusni. (2016). *Pengaruh penerapan Total Quality Management dan inovasi terhadap peran kapabilitas teknologi*. 377–389.
- Sedyastuti, K. (2018). Analisis pemberdayaan UMKM dan peningkatan daya saing dalam kancah pasar global. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 2(1), 117–127. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v2i1.65>
- Sil, M., Kassiavera, S., & Belly, N. M. (2018). Analisis Total Quality Management terhadap kinerja manajerial pada usaha mikro, kecil dan Menengah dalam Era Globalisasi. *The National Conferences Management and Business* (NCMAB) 2018 “Pemberdayaan Dan Penguatan Daya Saing Bisnis Dalam Era Digital,” 208–220. <http://hdl.handle.net/11617/9960>
- Silitonga, N. (2018). Pengaruh penerapan sistem akuntansi manajemen dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial bank. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 2(2). <https://doi.org/10.25139/jaap.v2i2.1393>
- Sitanggang. (2019). *Gang PU masih menjadi lokasi favorit bagi pemburu keripik pisang*. <https://www.antaranews.com/berita/791763/gang-pu-masih-menjadi-lokasi-favorit-bagi-pemburu-keripik-pisang>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan* (Pendekatan metode R&D). Bandung: Alfabeta.
- Suprani & Koiron. (2019). Pengaruh dana, kepercayaan diri, dan kreativitas terhadap kinerja pengusaha wanita UMKM di Palembang dan Kabupaten Ogan Ilir. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Urbach, N., & Ahleman, F. (2010). Structural equation modeling in information systems research using partial least squares. *International Conference on Information Systems*, ICIS 2010, 1(May), 420–432.
- UU No. 20. (2008). UU No. 20 Tahun 2008. UU No. 20 Tahun 2008, 1, 1–31.
- Walinationsuci, T., Musadieg, M. Al, & Hamid, D. (2019). *Terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan* (Studi pada karyawan PT . Entrepreneur Independent Bank (EIB) Indonesia Surabaya). 1–11. [file:///C:/Users/asus/Downloads/528-2373-1-PB \(1\).pdf](file:///C:/Users/asus/Downloads/528-2373-1-PB%20(1).pdf)
- Yamin, C. K., Emani, S., Williams, D. H., Lipsitz, S. R., Karson, A. S., Wald, J. S., & Bates, D. W. (2011). The digital divide in adoption and use of a personal health record. *Archives of Internal Medicine*, 171(6), 568–574. <https://doi.org/10.1001/archinternmed.2011.34>