

# **Pengaruh Manajemen Kualitas terhadap Kinerja Operasional dan Keunggulan Bersaing dengan Teknologi Informasi sebagai Variabel Pemoderasi pada Perusahaan Manufaktur Bersertifikat ISO 9000 di Indonesia**

**Magdalena Wullur**

*Abstract: The purpose of this study is to find out the implementation of quality management and the impact of information technology as moderating variable on operational performance and competitive advantage. The research is done in manufacturing companies with ISO 9000 certification in Indonesia. Sample chosen based on purposive sampling method in order to get samples according to the research's purpose. As a result, there are 40 manufacturing companies qualified. The research uses Moderating Regression Analysis (MRA) as statistical analyzing method. The result indicates that in manufacturing companies with ISO 9000 in Indonesia, quality management has impact on operational performance but information technology weakens the relationship between quality management and operational performance. Another finding shows that quality management has no impact on competitive advantage, but information technology enhances the relationship between quality management and competitive advantage.*

*Keywords: Quality Management, Information Technology, Operational Performance, Competitive Advantage, MRA*

Dalam era industrialisasi yang semakin bersaing sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh kepada kualitas. Perkembangan manajemen operasi dipengaruhi juga dengan adanya penemuan-penemuan teknologi seperti penemuan komputer dan laser yang sangat berpengaruh terhadap proses produksi, karena membawa perubahan dalam layout, jenis mesin/peralatan dan kualitas produk yang dihasilkan (Herjanto, 1999:7). Teknologi informasi juga menjadi faktor penting untuk memenangkan kompetisi dalam dunia industri karena teknologi informasi dapat mempercepat penyelesaian produk yang berkualitas sampai kepada pelanggan.

Dampak globalisasi, menimbulkan perubahan tuntutan customer

*Magdalena Wullur adalah dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado*

terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan perusahaan dengan kata lain persaingan harga bergeser menjadi persaingan dalam harga dan kualitas produk. Sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan yang melibatkan seluruh anggota organisasi dikenal dengan *Total Quality Management* (Tjiptono dan Anastasia, 2005).

Benson *et al.* (1991) dalam penelitiannya menemukan adanya hubungan antara kualitas terhadap kinerja organisasi, penerapan manajemen kualitas berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, dan kinerja berpengaruh terhadap keunggulan bersaing perusahaan. Flynn *et al.* (1995) dan Anderson *et al.* (1994) menemukan bahwa kualitas yang efektif dapat mempertinggi kemampuan bersaing organisasi dan memberi keunggulan strategik di pasar. Golhar *et al.* (1996) menemukan bahwa perusahaan yang mengimplementasikan semua elemen dari kerangka kerja manajemen kualitas akan memiliki kinerja operasional lebih baik, direfleksikan dari kualitas produk. Selanjutnya, Ahire *et al.* (1996) menemukan bahwa Implementasi manajemen kualitas berdampak positif terhadap perusahaan, mempermudah untuk mencapai kinerja yang unggul dan meningkatkan daya saing di pasar.

Namun demikian, hasil penelitian di atas kontradiksi dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Powell (1995) menemukan bahwa penerapan manajemen kualitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja bisnis. Dow *et al.* (1999) menemukan bahwa beberapa praktek manajemen kualitas tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja perusahaan. Hanya 1/5 dari perusahaan yang mengimplementasikan manajemen kualitas yang mempunyai dampak terhadap keefektifan organisasi. Selanjutnya, Samson dan Terziovski (1999) menemukan bahwa tidak semua praktek manajemen kualitas menghasilkan produk yang berkualitas tinggi.

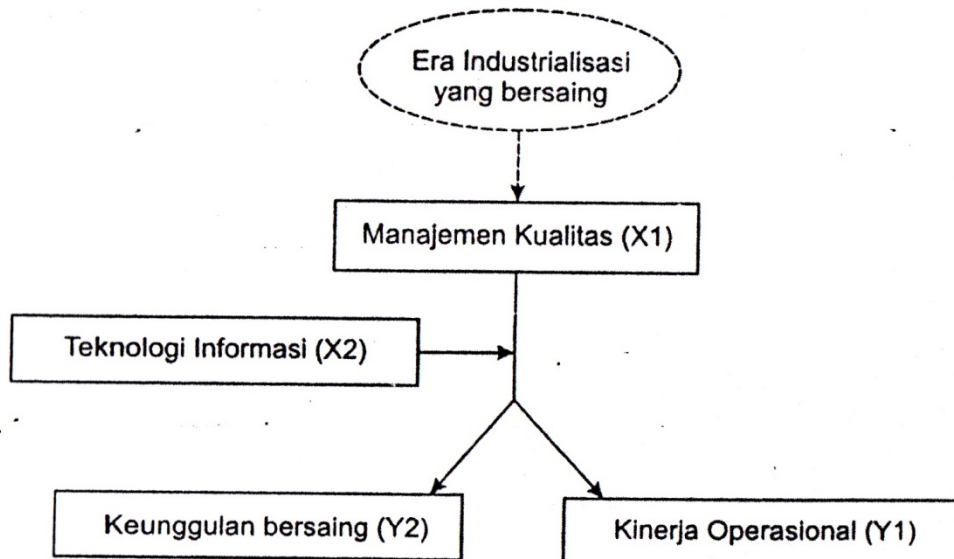
Kettinger *et al.* (1994) mengemukakan bahwa teknologi informasi merupakan bagian yang penting bagi dunia usaha dalam era globalisasi, banyak perusahaan yang melakukan investasi pada teknologi dengan harapan dapat memberikan keunggulan bersaing. Keunggulan bersaing merupakan gabungan cakupan aktivitas yang ingin dicapai oleh perusahaan sehingga menghasilkan tiga strategi generik, yaitu: 1) keunggulan biaya, 2) diferensiasi, dan 3) fokus (Porter, 1993).

Terziovski dan Samson (1999) mendefinisikan kinerja operasional sebagai kemampuan perusahaan dalam mentransformasikan produk yang mampu memuaskan pelanggan dengan menggunakan elemen-elemen: *custo-*



*mer satisfaction, employee morale, productivity, production volume, warranty claims.* Untuk lebih jelasnya, maka dibentuk kerangka konseptual penelitian yang digambarkan dalam gambar 1.

Berdasarkan kerangka konsep ini, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah: (1) terdapat pengaruh manajemen kualitas terhadap keunggulan bersaing perusahaan manufaktur bersertifikasi ISO 9000 di Indonesia. (2) terdapat pengaruh manajemen kualitas terhadap keunggulan bersaing dengan teknologi informasi sebagai variabel pemoderasi pada perusahaan manufaktur bersertifikasi ISO 9000 di Indonesia, (3) terdapat pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja operasional pada perusahaan manufaktur bersertifikasi ISO 9000 di Indonesia, dan (4) terdapat pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja operasional dengan teknologi informasi sebagai variabel pemoderasi pada perusahaan manufaktur bersertifikasi ISO 9000 di Indonesia.



Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian

## METODE

### Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah setiap orang yang mempunyai karakteristik sebagai manajer produksi/operasional dan manajer teknologi/

manajer yang fungsinya mencakup teknologi informasi pada perusahaan manufaktur bersertifikat ISO 9000 di Indonesia. Daftar perusahaan yang diperoleh berjumlah 567 perusahaan manufaktur yang 185 di antaranya perusahaan manufaktur yang bersertifikat ISO 9000. Unit analisis dari penelitian ini adalah perusahaan manufaktur bersertifikat ISO 9000 di Indonesia. Responden yang dipilih dalam pengumpulan data ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu agar sampel data yang terpilih memenuhi kriteria untuk diuji (Indrianto dan Supomo, 2002:131)

#### **Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner yang dikirim melalui surat (*mail survey*) yang disebut dengan data primer. Data primer di atas dibutuhkan juga data sekunder, yaitu data tentang nama, alamat, dan sub industri perusahaan manufaktur kemudian dipisahkan perusahaan manufaktur yang telah bersertifikat ISO 9000, data diambil dari direktori Departemen Perdagangan dan Industri RI dan Badan Sertifikasi Nasional (BSN). Peneliti mengakses data-data tersebut secara *on-line* di [www.dprin.go.id](http://www.dprin.go.id), [www.bsn.or.id](http://www.bsn.or.id), dan [www.SNI.com](http://www.SNI.com).

#### **Teknik Analisis Data**

Uji validitas dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen dengan bagian instrumen secara keseluruhan. Bagian dari uji validitas yang dipakai dalam penelitian ini adalah melalui analisis butir-butir, untuk menguji setiap butir maka skor total valid tidaknya suatu item dapat diketahui dengan membandingkan antara angka korelasi *product moment* Pearson ( $r$  hitung) pada level signifikansi 0,05 nilai kritisnya sehingga apabila angka korelasi berada di atas nilai kritis atau angka probabilitasnya berada dibawah atau sama dengan ( $P < 0,05$  ;  $P = 0,05$ ), berarti instrumen penelitian itu valid.

Uji reliabilitas adalah dengan menguji skor antar item dengan tingkat signifikansi 0,05 sehingga apabila angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai kritis, berarti item tersebut dikatakan reliabel. Dan untuk menguji reabilitas instrumen, digunakan uji *Alpha Cronbach*.

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian, maka perlu dilakukan beberapa pengujian asumsi klasik meliputi: uji: Normalitas data, non-Multikolinearitas, non-heteroskedastisitas, non-autokorelasi. Hasil uji normalitas data menunjukkan hasil nilai signifikansi residualnya, semuanya



atau penolakan hipotesa  $H_0$  adalah: Jika :  $t_{statistik} > t_{tabel} = H_0$  ditolak dan jika  $t_{statistik} > t_{tabel} = H_1$  diterima; (2) Uji F, dimaksudkan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dengan ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesa  $H_0$  adalah: Jika:  $F_{statistik} > F_{tabel} = H_0$  ditolak dan jika  $F_{statistik} > F_{tabel} = H_1$  diterima; (3)  $R^2$  (Koefisien Determinasi) untuk mengetahui berapa % pengaruh variabel bebas (X) yang dimasukkan dalam model mempengaruhi variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yang tidak dimasukkan ke dalam model dianggap baik. bila koefisien determinasi sama dengan atau mendekati satu (Ghozali, 2005:45); (4) Nilai  $r$  (Parsial) Untuk mengukur tingkat kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat diukur koefisien determinasi parsial ( $r$ ). Nilai  $r$  parsial mempunyai range antara -1 hingga +1. Bila nilai  $r$  semakin mendekati -1 atau +1, berarti semakin erat hubungan negatif atau hubungan positif antara variabel bebas dengan variabel terikat sedangkan nilai  $r$  parsial yang semakin mendekati angka nol, berarti terdapat kekuatan hubungan yang semakin lemah. Nilai  $r$  yang paling besar di antara variabel bebas menunjukkan bahwa variabel yang bersangkutan paling erat hubungannya dengan variabel terikat.

#### Defenisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel independen atau variabel bebas (variabel manajemen kualitas dan variabel teknologi informasi yang dalam penelitian ini juga sebagai variabel pemoderasi) dan dua variabel dependen atau variabel terikat (variabel keunggulan bersaing dan variabel kinerja operasional).

Selanjutnya definisi operasional dari masing-masing variabel independen adalah:

- Manajemen kualitas adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Tjiptono, dan Anastasia, 2005).
- Teknologi informasi merupakan jawaban dari dunia industri (*supply*) terhadap permintaan tersebut dalam bentuk penciptaan produk-produk berbaur teknologi perangkat keras dan perangkat lunak (Indrajit, 2000: 1).

- Keunggulan bersaing adalah suatu cara perusahaan dalam menciptakan nilai bagi pelanggannya yang melebihi biaya perusahaan dalam menciptakannya (Porter, 1993:3).
- Kinerja operasional (Terziovski dan Samson, 1999) didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan dalam mentransformasikan produk yang mampu memuaskan pelanggan.

## HASIL

### Uji validitas dan Reliabilitas

Variabel manajemen kualitas mempunyai nilai korelasi yang lebih besar 0.3 koefisien alpha  $0.843 > 0,6$ . Variabel Teknologi informasi mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari 0.3 koefisien alpha sebesar  $0.869 > 0,6$ . Variabel kinerja operasional mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari 0.3 koefisien alpha sebesar  $0.764$ . Nilai tersebut lebih besar dari  $0,6$ . Variabel keunggulan bersaing mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari 0.3 koefisien alpha sebesar  $0.670$ . Nilai tersebut lebih besar dari  $0,6$ . Dengan demikian berarti bahwa item pertanyaan untuk variabel manajemen kualitas, teknologi informasi, kinerja operasional dan keunggulan bersaing ( $Y_2$ ) valid dan reliable untuk pengujian selanjutnya.

### Pengujian Hipotesis Pertama: Pengaruh Manajemen Kualitas ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Operasional ( $Y_1$ )

Persamaan regresi menunjukkan nilai signifikan pada variabel manajemen kualitas ( $X_1$ ). Interpretasi terhadap persamaan tersebut adalah: nilai *constant* ( $b_0$ ) menunjukkan bahwa apabila variabel manajemen kualitas ( $X_1$ ) tidak ada ( $X_1 = 0$ ), kinerja operasional ( $Y_1$ ) sebesar 8.158. Dengan kata lain kinerja operasional ( $Y_1$ ) sebesar 8.158 sebelum atau tanpa adanya variabel manajemen kualitas ( $X_1$ ) ( $X_1 = 0$ ), (b) nilai  $b_1 = 0.600$ . Hasil pengujian ini berhasil mendukung hipotesis 1, artinya manajemen kualitas berpengaruh positif terhadap kinerja operasional yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $t$  lebih kecil dari  $\alpha$  yang ditetapkan ( $\alpha=0,05$ ), yaitu 0.016 atau nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $2.517 > 2.021$ ). Dari hasil analisis diperoleh nilai  $R^2 = 0.143$ . Angka ini menunjukkan bahwa variasi nilai kinerja operasional ( $Y_1$ ) yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi sebesar 14.3 % sedangkan sisanya, yaitu 85.7 %, dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan model.  $R$  sebesar 0.378 artinya pengaruh antara variabel manajemen kualitas ( $X_1$ ) terhadap kinerja operasional ( $Y_1$ ) adalah lemah.

---



**Pengujian Hipotesis kedua: Pengaruh Manajemen Kualitas ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Operasional ( $Y_1$ ) dengan Teknologi Informasi ( $X_2$ ) sebagai variabel pemoderasi**

Hipotesis kedua dinyatakan bahwa semakin tinggi teknologi informasi, maka semakin tinggi pula pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja operasional. Hipotesis ini diuji dengan analisis regresi berganda. Hasil pengujian regresi berganda teknologi informasi sebagai variabel moderating disajikan pada tabel 5.11. Hasil pengujian ini tidak berhasil mendukung hipotesis 2 bahwa dalam kondisi teknologi informasi yang tinggi, pengaruh antara manajemen kualitas terhadap kinerja operasional tidak akan semakin kuat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi pada persamaan (3) yang tidak signifikan (0.845) dan signifikansi t untuk  $X_1$ ,  $X_2$  dan interaksi  $X_1 \cdot X_2$  dari masing-masing variabel lebih besar dari  $\alpha$  yang ditetapkan ( $\alpha = 0,05$ ), yaitu untuk  $X_1$  sebesar 0.907,  $X_2$  sebesar 0.963, dan  $X_1 \cdot X_2$  sebesar 0.845 atau nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel ( $X_1 = 0.1170$ ,  $X_2 = 0.963$ , dan  $X_1 \cdot X_2 = 0.196$ ).

Dari hasil analisis diperoleh nilai  $R^2 = 0.246$ . Angka ini menunjukkan bahwa variasi nilai kinerja operasional ( $Y_1$ ) yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi sebesar 24.6 % sedangkan sisanya, yaitu 75.4%, dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan model. R sebesar 0.496, artinya pengaruh antara variabel manajemen kualitas ( $X_1$ ), teknologi informasi ( $X_2$ ) dan interaksi manajemen kualitas ( $X_1$ ) dengan teknologi informasi ( $X_2$ ) terhadap kinerja operasional ( $Y_1$ ) adalah lemah.

Hasil perhitungan di atas diketahui bahwa titik yang memotong sumbu  $Y_1$  ( $\partial Y_1 / \partial X_1$ ) adalah 0.209, sedangkan titik yang memotong sumbu  $X_2$  adalah -12.294 yang selanjutnya disebut titik infleksi (*inflection point*). Gambar 5.1 merefleksikan hasil perhitungan di atas memperjelas arah dan efek *non-monotonic* dari masing-masing variabel, sehingga dapat diartikan bahwa peningkatan teknologi informasi akan menyebabkan peningkatan kinerja operasional. Sebaliknya, jika teknologi informasi mengalami penurunan maka akan menyebabkan penurunan kinerja operasional. Namun nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa teknologi informasi memperkuat hubungan manajemen kualitas terhadap kinerja operasional ditolak.

Dari persamaan (2) juga menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi bertindak sebagai variabel independen yang memiliki nilai signifi-



kansi lebih kecil dari 0.05 (0.031) dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2.245 > 2.021$ )

**Pengujian Hipotesis Ketiga: Pengaruh Manajemen Kualitas ( $X_1$ ) terhadap Keunggulan Bersaing ( $Y_2$ )**

Hipotesis ketiga dinyatakan bahwa manajemen kualitas dalam berpengaruh positif terhadap keunggulan bersaing. Hipotesis ini diuji dengan analisis regresi sederhana. Hasil pengujian ini tidak berhasil mendukung hipotesis 3, artinya manajemen kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing ( $Y_2$ ) yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi t lebih besar dari  $\alpha$  yang ditetapkan ( $\alpha = 0,05$ ), yaitu 0.129 atau nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $1.553 < 2.021$ )

Dari hasil analisis diperoleh nilai  $R^2 = 0.060$ . Angka ini menunjukkan bahwa variasi nilai keunggulan bersaing ( $Y_2$ ) yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi sebesar 6 % sedangkan sisanya, yaitu 94 %, dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan model. R sebesar 0.244 artinya pengaruh antara variabel manajemen kualitas ( $X_1$ ) terhadap keunggulan bersaing ( $Y_2$ ) adalah lemah.

**Pengujian Hipotesis Keempat: Pengaruh Manajemen Kualitas ( $X_1$ ) terhadap Keunggulan Bersaing ( $Y_2$ ) dengan Teknologi Informasi ( $X_2$ ) sebagai Variabel Pemoderasi**

Hipotesis keempat dinyatakan bahwa semakin tinggi teknologi informasi, maka semakin tinggi pula pengaruh manajemen kualitas terhadap keunggulan bersaing. Hipotesis ini diuji dengan analisis regresi berganda.

Hasil pengujian ini berhasil mendukung hipotesis 4 bahwa dalam kondisi teknologi informasi yang tinggi, pengaruh antara manajemen kualitas terhadap keunggulan bersaing akan semakin kuat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi pada persamaan (3) yang tidak signifikan (0.014) dan signifikansi t untuk  $X_1$ ,  $X_2$  dan interaksi  $X_1 * X_2$  dari masing-masing variabel lebih besar dari  $\alpha$  yang ditetapkan ( $\alpha = 0,05$ ), yaitu untuk  $X_1$  sebesar 0.024,  $X_2$  sebesar 0.017, dan  $X_1 * X_2$  sebesar 0.014 atau nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel ( $X_1 = 2.365$ ,  $X_2 = 2.506$ , dan  $X_1 * X_2 = 2.592$ ).

Dari hasil analisis diperoleh nilai  $R^2 = 0.215$ . Angka ini menunjukkan bahwa variasi nilai keunggulan bersaing ( $Y_2$ ) yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi sebesar 21.5 % sedangkan sisanya, yaitu 78.5%, dije-

---



laskan oleh variabel lain di luar persamaan model. R sebesar 0.464, artinya pengaruh antara variabel manajemen kualitas (X1), teknologi informasi (X2) dan interaksi manajemen kualitas (X1) dengan teknologi informasi (X2) terhadap keunggulan bersaing (Y2) adalah lemah. Hasil perhitungan di atas diketahui bahwa titik yang memotong sumbu Y2 ( $\partial Y_2 / \partial X_1$ ) adalah -2.143, sedangkan titik yang memotong sumbu X<sub>2</sub> adalah 0.0187 yang selanjutnya disebut titik infleksi (*inflection point*). Gambar 4.1 merefleksikan hasil perhitungan di atas memperjelas arah dan efek *non-monotonic* dari masing-masing variabel, sehingga dapat diartikan bahwa peningkatan teknologi informasi akan menyebabkan peningkatan keunggulan bersaing. Sebaliknya jika teknologi informasi mengalami penurunan maka akan menyebabkan penurunan keunggulan bersaing. Namun nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis kecmpt yang menyatakan bahwa teknologi informasi memperkuat hubungan manajemen kualitas terhadap keunggulan bersaing tidak ditolak.

Dari persamaan (2) juga menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi tidak bertindak sebagai variabel independen yang memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 (0.147) dan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ( $1.481 < 2.021$ ).

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Manajemen Kualitas terhadap Kinerja Operasional pada Perusahaan Manufaktur Bersertifikat ISO 9000 Di Indonesia

Penerapan manajemen kualitas pada perusahaan manufaktur merupakan hal penting yang dilakukan pihak manajemen untuk kelangsungan hidup dan menghadapi persaingan dewasa ini. Dalam menghadapi dan memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu menciptakan strategi-strategi yang lebih unggul daripada pesaingnya, salah satunya adalah strategi biaya yang rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa, dalam persaingan bisnis perusahaan harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan konsumennya. Menurut Juran dan Garvin (dalam Madu, Kuei, dan Jacob, 1995), kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi faktor-faktor seperti harga, pelayanan, ciri-ciri produk, dan keandalan produk, sedangkan menurut Madu, Kuei, dan Jacob, 1995 ukuran kinerja perusahaan salah satunya dapat diukur dengan profitabilitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel manajemen kualitas berpengaruh terhadap kinerja operasional. Ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya penerapan manajemen kualitas diikuti oleh tinggi rendahnya ki-



nerja operasional. Manajemen kualitas dalam penelitian ini terdiri dari elemen-elemen yang terdiri dari *leadership, people management, customer focus, strategic planning, process management and information and analysis* dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi dari manajemen kualitas tersebut di atas telah diterapkan dengan baik dan benar sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya di antaranya adalah Flynn, *et al.* (1995), Madu, *et al.*, (1995), Ahire, *et al.*, (1996), pada penelitian Flynn, *et al.* (1995) juga dianalisis infrastruktur yang menciptakan lingkungan pendukung pelaksanaan praktik-praktik manajemen kualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur berpengaruh terhadap pelaksanaan praktik-praktik manajemen kualitas. Praktik-praktik manajemen kualitas berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, dan kinerja perusahaan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing perusahaan.

#### **Pengaruh Manajemen Kualitas terhadap Kinerja Operasional dengan Teknologi Informasi sebagai variabel pemoderasi pada Perusahaan Manufaktur Bersertifikat ISO 9000 di Indonesia**

Perusahaan merupakan suatu kumpulan aktivitas yang menghasilkan output, juga merupakan sebuah kumpulan teknologi. Setiap aktivitas nilai yang dilakukan perusahaan merupakan suatu perwujudan teknologi, dan perubahan teknologi dapat mempengaruhi persaingan lewat dampaknya terhadap hampir semua aktivitas (Porter, 1993:156). Setiap aktivitas nilai memakai teknologi jenis tertentu untuk mengkombinasikan masukan yang telah dibeli dan sumber daya manusia guna memproduksi keluaran tertentu.

Namun, di dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masuknya teknologi informasi memperlemah pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja operasional. Menurut Sambamurthy dan Robert (1999) bahwa kerja sama yang baik antara pimpinan organisasi dan profesional teknologi informasi akan membantu organisasi untuk melakukan inovasi dalam bidang teknologi informasi untuk berkompetisi dengan organisasi lainnya. Sebelum teknologi informasi memiliki fungsi yang strategis dalam arti kata dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan, teknologi informasi harus melalui skenario tertentu yang dimulai dengan peranannya sebagai alat bantu untuk meningkatkan efisiensi perusahaan. Kecepatan evolusi yang harus dilalui sangat ber-

---



gantung pada bagaimana manajemen dapat menilai dan meningkatkan fungsi teknologi informasi bagi perusahaannya (Indrajit, 2001:23).

Tidak adanya pengaruh interaksi antara manajemen kualitas dan teknologi informasi terhadap kinerja operasional, erat hubungannya dengan apa yang dikemukakan oleh Irwin, *et al.* (1998) bahwa adopsi teknologi yang berlebihan menyebabkan keunggulan bersaing yang seharusnya dapat dicapai teknologi ternyata menjadikan teknologi sebagai *cost center*. Sejalan dengan hal tersebut, studi yang dilakukan Zammuto dan O'Connor (1992) juga mendapati bahwa AMT (*Advanced Manufacturing Technology*) lebih dominan perannya dalam meningkatkan produktivitas (kinerja operasional). Dengan demikian, oleh karena penelitian ini mengukur kinerja operasional, interaksi antara manajemen kualitas dan teknologi informasi tidak menampakkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional.

#### **Pengaruh Manajemen Kualitas terhadap Keunggulan Bersaing pada Perusahaan Manufaktur Bersertifikat ISO 9000 di Indonesia**

Meningkatkan daya saing, penurunan biaya, dan kepuasan lebih besar yang dirasakan para pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan bentuk dari beberapa keuntungan penting implementasi program manajemen kualitas di dalam organisasi. Realisasi dari program manajemen kualitas ini, bersama-sama dengan kebutuhan untuk dapat terus hidup dalam dunia perdagangan dengan persaingan yang senantiasa meningkat, tidak boleh tidak mendorong perubahan sikap manajemen terhadap struktur internal dalam sebuah organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Black dan Porter (1996), dengan menekankan pada penerapan strategi yang menyatakan bahwa strategi diperlukan untuk memenangkan persaingan, di antaranya strategi mengelola kualitas hingga tercapai keunggulan bersaing. Strategi harus dipadukan dengan berbagai aspek internal dan eksternal perusahaan. Ketepatan dalam penentuan strategi bisnis akan meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan, dan memerlukan pemikiran yang komprehensif. Untuk menjaga posisi yang bersaing, perusahaan harus memiliki suatu orientasi masa depan yang kuat dan membutuhkan komitmen jangka panjang terhadap semua *stakeholder*, pemasok, konsumen, masyarakat umum, dan komunitas.

Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel manajemen kualitas tidak berpengaruh terhadap keunggulan bersaing. Hal ini disebabkan keberhasilan perusahaan juga dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain,



capaian tujuan. Kepemimpinan yang efektif perlu diikuti oleh sistem informasi pelayanan yang menyediakan segala macam data dan informasi yang tepat untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- Manajemen kualitas berpengaruh signifikan terhadap keunggulan kompetitif. Hal ini menerangkan bahwa penerapan manajemen kualitas dalam perusahaan manufaktur bersertifikat ISO 9000 dapat meningkatkan daya saing perusahaan melalui keunggulan biaya dan diferensiasi. Realisasi dari program manajemen kualitas ini, bersama-sama dengan kebutuhan untuk dapat terus hidup dalam dunia perdagangan dengan persaingan yang senantiasa meningkat, mampu mendorong perubahan sikap manajemen terhadap struktur internal dalam sebuah organisasi. Di harapkan dengan dijalankannya manajemen kualitas dengan baik, perusahaan akan mampu memenuhi harapan dan keinginan semua orang khususnya pelanggan. Terlebih dalam era globalisasi, perusahaan juga kompetitif dengan pesaing dari luar negeri yang menuntut perusahaan harus mampu menyajikan setiap pekerjaan dengan baik, dalam rangka menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi dengan harga yang wajar dan kompetitif. Hal ini sesuai dengan ketentuan ISO 9000 yang mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus disertai dengan dilakukannya studi dan evaluasi untuk mengetahui perkembangan yang terjadi.
- Manajemen kualitas yang didukung teknologi informasi juga berpengaruh signifikan terhadap keunggulan kompetitif. Ini berarti penerapan teknologi informasi dalam manajemen kualitas pada perusahaan manufaktur bersertifikat ISO 9000 di Indonesia mempunyai andil yang besar dalam mencapai keunggulan kompetitif. Peningkatan penerapan manajemen kualitas yang didukung teknologi informasi akan menyebabkan peningkatan keunggulan kompetitif. Konsep "*do it right the first time*" harus menjadi standar penyusunan sistem dan proses yang berkaitan dengan seluruh kegiatan kualitas. Untuk itu diperlukan dukungan teknologi informasi yang akan digunakan dalam kegiatan pengambilan ke-



utamakan daripada teknologi informasi itu sendiri. Hal ini dikarenakan kemampuan teknologi informasi tidak hanya suatu investasi dalam teknologi informasi tetapi lebih merupakan suatu investasi yang dimaksudkan untuk mencapai suatu sumber daya yang baru dengan menyebarkan atau menggabungkan dengan sumber daya yang lainnya.

#### **Saran**

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut. Diharapkan bagi manajemen perusahaan yang bersertifikat ISO 9000 dapat lebih memperhatikan manajemen kualitas untuk dapat mencapai keunggulan kompetitif. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar penelitian ini dikritik dan ditindak lanjuti dengan menganalisis setiap dimensi-dimensi atau faktor-faktor dari variabel yang nantinya diungkap, misalnya: melihat manajemen kualitas dari dimensi-dimensi yang ada. Serta menambahkan variabel non operasional.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Abernathy, W.J. and Clark, K.B. 1985. Innovation Mapping The Winds of Creative Destruction. *Research Policy*, Vol.15, pp.3.
- Ahire, Sanjay L. 1996. TQM Age Versus Quality: An Empirical Investigation. *Production and Inventory Management Journal*, Vol. 37, No.1, pp.18-23.
- Ahire, S. L., Landeros, R., and Golhar, D. Y. 1996. Total Quality Management: A Literature Review and an Agenda for Future Research. *Production and Operation Management*, pp.472-509..
- Anderson, J. C., Rungtusanatham M., and Schroeder, R. G. 1994. A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method. *Academy of Management Review*, Vol.19, No.3, pp.472-509.
- Anderson, Martin. 1994. The Rise and Fall of Strategic Planning. *Sloan Management Review*, Vol.35, No.2, pp.107-108.
- Dow, D., Samson, D, and Ford, S. 1999. Exploding the Myth: Do All Quality Management Practices Contribute to superior Quality Performance?. *Production and Operations Management*, Vol.8, No.1, pp.1-27.
- Flynn B. B., Schroeder, R. G., and Sakakibara, S. 1995. The Impact of Quality Management Practices on Performance and Competitive Advantage. *Decesion Sciences*, Vol.26, No.5, pp.659-692.