

JUDUL

PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN KUALITAS TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DAN DAMPAKNYA PADA PERTUMBUHAN BISNIS SUATU PERUSAHAAN

Oleh:

SJAMSURIDJAL
Fakultas Teknik
Universitas Nasional Pasim
email: irhsyamsurijal@gmail.com

Abstrak

Pada umumnya, perusahaan-perusahaan besar dan mancanegara memiliki hampir semua keunggulan dibandingkan dengan usaha kecil menengah mulai dari keunggulan modal, biaya, efisiensi, jaringan, penerapan manajemen kualitas. Kebanyakan dari pelaku usaha di Indonesia khususnya IKM/UKM kinerja usahanya dan pertumbuhan bisnisnya tidak stabil. Berdasar hal tersebut dilakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara penerapan manajemen kualitas, kinerja perusahaan dan pertumbuhan bisnis. Penelitian dilakukan dengan metode Systematic Literature Review (SLR) terhadap artikel-artikel jurnal yang relevan. Dari hasil searching pada *google.com* dan *google scholar*, diperoleh 18 artikel jurnal yang relevan. Ke-18 artikel jurnal tersebut kemudian dianalisis menggunakan prokokol SLR. Pada penelitian ini ditetapkan tiga variabel, yaitu variabel Penerapan Manajemen Kualitas, variabel Kinerja Perusahaan, dan variabel Pertumbuhan Bisnis. Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa Penerapan Manajemen Kualitas berpengaruh positif terhadap Kinerja Perusahaan dan berdampak positif pada Pertumbuhan Bisnis suatu perusahaan.

Kata Kunci: Penerapan Manajemen Kualitas, Kinerja Perusahaan, Pertumbuhan Bisnis, Metode SLR, Protokol SLR.

Pendahuluan

Dewasa ini dunia dihadapkan pada perkembangan di segala bidang terutama bidang teknologi, industri, dan informasi. Perkembangan dalam tiga hal tersebut membawa dunia pada kedinamisan atau perubahan yang tak berujung, dimana terdapat kepercayaan bahwa “Tidak ada yang tetap di dunia ini, kecuali perubahan”. Kejadian di satu tempat dapat sangat cepat diketahui di tempat lain. Suatu produk yang saat ini dianggap sebagai produk terancang dalam hitungan tahun, bulan, bahkan hari dapat berubah menjadi produk usang yang ketinggalan dan tidak diminati.

Globalisasi telah membuka peluang bagi negara-negara di dunia untuk saling melakukan perdagangan, yang sering disebut dengan perdagangan bebas. Hal tersebut terasa semakin menyulitkan bagi para pelaku usaha lokal khususnya di Indonesia yang umumnya masih kalah bersaing dengan perusahaan-perusahaan multinasional. Usaha Kecil Menengah (UKM) yang merupakan sektor usaha penggerak perekonomian di Indonesia karena salah satu kemampuannya dalam menyerap tenaga kerja merupakan salah satu pelaku usaha yang juga merasakan dampak globalisasi. Perusahaan multinasional yang tentunya memiliki banyak kelebihan baik dari segi teknologi, manajemen, dan jaringan yang luas. Perusahaan multinasional terus bertumbuh, kinerja perusahaannya stabil dan menerapkan manajemen kualitas, sehingga produk atau jasanya sangat kompetitif dan disukai konsumen. Semakin sadarnya konsumen terhadap kualitas, menjadi suatu dorongan tersendiri bagi para pelaku usaha untuk bersaing dalam menghasilkan produk (barang atau jasa) yang berkualitas. Hal ini menjadi ancaman yang kuat bagi IKM (Industri Kecil Menengah) dan UKM (Usaha Kecil Menengah) di Indonesia. Hal tersebut menuntut perusahaan-perusahaan di Indonesia, khususnya IKM dan UKM untuk bersaing dalam segala bidang agar tetap dapat bertahan di pasar.

Kenyataan tersebutlah yang juga menjadi tantangan bagi perusahaan kecil menengah yang hanya bersaing dalam kancah domestik dalam suatu wilayah negara, atau bahkan hanya mencakup wilayah kota. Pada umumnya, perusahaan-perusahaan besar dan mancanegara memiliki hampir semua keunggulan dibandingkan dengan usaha kecil menengah mulai dari keunggulan modal, biaya, efisiensi, jaringan, penerapan manajemen kualitas. Kebanyakan dari pelaku usaha di Indonesia khususnya IKM/UKM kinerja usahanya dan pertumbuhan bisnisnya tidak stabil.

Berdasar fenomena dan kondisi diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Penerapan Manajemen Kualitas terhadap Kinerja Perusahaan dan Dampaknya pada Pertumbuhan Bisnis suatu Perusahaan”.

Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang ada pada bagian Pendahuluan, disusun rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja perusahaan?
- 2) Bagaimana pengaruh kinerja perusahaan pada pertumbuhan bisnis?
- 3) Bagaimana pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja perusahaan dan dampaknya pada pertumbuhan bisnis?

Pada rumusan masalah tersebut penulis sudah memasukkan unsur novelty (kebaruan). Novelty adalah unsur kebaruan dari sebuah penelitian. Kebaruan yang dilakukan disini adalah mensintesis dan memberikan interpretasi baru menggunakan informasi yang ada sebelumnya. Kebaruan ini merupakan kebaruan tipe-2 (improvement) berupa peningkatan dan perbaikan dari prinsip dan sejumlah simpulan yang dilakukan pada sejumlah penelitian sebelumnya. Kebaruan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah generalisasi keterkaitan antara penerapan manajemen kualitas, kinerja usaha dan pertumbuhan usaha.

Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan karya ilmiah ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah di atas, dengan demikian maka tujuan penulisan ini meliputi:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja perusahaan
- 2) Untuk mengetahui dampak kinerja perusahaan pada pertumbuhan usaha
- 3) Untuk mengetahui pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja perusahaan dan dampaknya pada pertumbuhan usaha.

Kajian Literatur

1. Manajemen Operasional

Manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain. Sedangkan operasional dapat diartikan sebagai pedoman dalam melakukan suatu kegiatan yang dilakukan secara menyeluruh terhadap unsur seperti tenaga kerja, mesin, bahan mentah, peralatan, dan produk yang menjadikan komoditi yang nantinya akan dijual pada konsumen.

Manajemen Operasional adalah serangkaian kegiatan yang menghasilkan sebuah nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah suatu input menjadi output. Manajemen operasional bertujuan mengatur penggunaan semua sumber daya yang dimiliki oleh

perusahaan (bahan mentah, tenaga kerja, mesin, dan perlengkapan) sehingga proses produksi berlangsung efektif dan efisien. Berikut ini lima tujuan detail sistem operasional.

- 1) Meningkatkan efisiensi perusahaan (*Efficiency*).
- 2) Meningkatkan produktivitas perusahaan (*Productivity*).
- 3) Mengurangi biaya pengeluaran berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh perusahaan (*Economy*).
- 4) Meningkatkan kualitas perusahaan (*Quality*).
- 5) Mengurangi waktu proses produksi suatu perusahaan (*Reduced processing time*).
- 6) Terdapat tiga ciri atau karakteristik manajemen operasional, yaitu :

Terdapat tiga ciri atau karakteristik manajemen operasional, yaitu :

1). Bertujuan memproduksi barang dan jasa

Ciri pertama adalah bahwa manajemen operasional bertujuan untuk mengatur secara keseluruhan proses produksi barang dan jasa untuk menghasilkan pendapatan untuk perusahaan.

2). Mempunyai kegiatan proses transformasi

Proses transformasi adalah segala kegiatan atau kelompok kegiatan yang mengambil satu atau lebih input, mengubah dan menambah nilai bagi mereka, dan memberikan output untuk pelanggan atau klien. Jika input adalah bahan baku, maka akan relatif mudah untuk mengidentifikasi transformasi yang terlibat, seperti ketika susu diubah menjadi keju dan mentega. Namun jika dimana input adalah informasi atau orang, sifat transformasi mungkin kurang jelas. Misalnya, rumah sakit mengubah pasien yang sakit (input) menjadi pasien yang sehat (output).

3). Terdapat suatu mekanisme pengendali sebuah pengoperasian.

Ciri terakhir dalam manajemen operasional adalah terdapat suatu mekanisme dalam mengendalikan pengoperasian pada suatu bisnis. Baik untuk pengoperasian Langkah-langkah dalam proses operasi dasar harus diaplikasikan pada semua divisi bisnis, seperti meningkatkan kualitas produk, mengurangi limbah, dan meningkatkan penjualan.

2. Manajemen Kualitas (Quality Management)

Sistem manajemen kualitas (QM) merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan

organisasi. Penerapan manajemen kualitas terdiri dari serangkaian kegiatan diantaranya *inspection* (pemeriksaan), *quality control* (deteksi), *quality assurance* (pencegahan), dan *quality management* (pengarahan). Dimana kegiatan tersebut saling berkaitan satu sama lain.

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep perbaikan yang dilaksanakan secara terus-menerus, yang melibatkan seluruh elemen dan karyawan pada setiap tingkatan organisasi dalam rangka untuk mencapai kualitas yang terbaik pada seluruh aspek organisasi melalui proses manajemen. Menurut ISO, TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditunjukkan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat. Tujuan utama TQM adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus-menerus. Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Singkatnya TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan". TQM lebih menekankan pelayanan kualitas. Kualitas didefinisikan oleh pelanggan, bukan organisasi atau manajer departemen pengendalian kualitas kenyataan bahwa ekspektasi dan pelanggan bersifat individual, tergantung pada latar belakang sosial ekonomis dan karakteristik demografis, mempunyai implikasi penting : kualitas bagi seorang pelanggan mungkin tidak sama bagi pelanggan lain. Tantangan TQM adalah menyakitkan kualitas bagi pelanggan. Makna kualitas dalam dunia industri atau komersial didasarkan pada tujuan dasar dalam mencapai kesuksesan dalam memperoleh profit kaitannya dengan produk atau jasa yang diberikan kepada konsumen.

Kinerja kualitas suatu perusahaan, baik itu kinerja operasional maupun kinerja non-organisasi tidak dapat dipisahkan dari kegiatan atau proses kualitas yang dilakukan sebelumnya. Untuk menghasilkan *output* yang berkualitas tentunya perusahaan harus melakukan tindakan-tindakan kualitas atau yang sering disebut dengan manajemen kualitas. Manajemen kualitas adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan dalam rangka menghasilkan *output* yang berkualitas. *Total Quality Management* merupakan komitmen perusahaan untuk memberi yang terbaik bagi pelanggan-pelanggannya. Penekanannya adalah untuk secara kontinu melakukan perubahan secara berkelanjutan.

Sikap selektif dan kritis dari pelanggan dalam memilih produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka, menjadikan perusahaan dituntut untuk selalu menghasilkan produk-produk yang berkualitas agar tidak ditinggalkan oleh pelanggannya. Dengan demikian suatu perusahaan harus mau memberikan perhatian lebih terhadap kualitas. Dengan memberikan perhatian pada kualitas akan memberikan dampak yang positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk. Pada umumnya, pelanggan menginginkan produk yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan memahami dimensi kualitas, maka dapat diketahui apa karakteristik produk yang diinginkan pelanggan. Sehingga dengan memahami karakteristik produk yang diinginkan pelanggan, perusahaan dapat menjadikannya sebagai masukan dalam proses perbaikan produknya.

Sistem manajemen kualitas lebih fokus pada orientasi konsumen (*consumer oriented*), dimana tanggung jawab kualitas merupakan tanggung jawab seluruh anggota organisasi dan manajemen. Sistem manajemen kualitas modern dapat dicirikan oleh lima karakteristik sebagai berikut:

- 1) Sistem kualitas modern berorientasi kepada konsumen
- 2) Sistem kualitas modern dicirikan dengan adanya partisipasi aktif dalam proses peningkatan kualitas secara kontinu.
- 3) Sistem kualitas modern dicirikan dengan adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab yang spesifik untuk kualitas.
- 4) Sistem kualitas modern dicirikan adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya mendeteksi kerusakan saja.
- 5) Sistem kualitas modern dicirikan adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan suatu jalan hidup.

Setiap perusahaan tentunya memiliki tujuan dan harapan terhadap produk yang dihasilkannya. Harapan tersebut diantaranya adalah hasil produk yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (dari segi internal organisasi) dan mampu memenuhi harapan pelanggan (dari segi eksternal organisasi). Secara umum perusahaan menerapkan manajemen kualitas dengan tujuan agar semua proses yang terjadi di dalam perusahaan berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan. Penyimpangan atau kesalahan yang terjadi akan dapat teridentifikasi jika perusahaan melakukan manajemen kualitas. Sehingga penyebab penyimpangan tersebut akan dapat diketahui dan segera dapat diambil langkah perbaikan. Tujuan perusahaan menerapkan manajemen kualitas adalah untuk membangun kesuksesan

melalui pembedaan produk dan jasa, biaya yang rendah (efisien), dan merespon selera pasar dan konsumen. Membangun kualitas merupakan jalan untuk menciptakan profitabilitas bagi perusahaan. Hasil dari manajemen kualitas yang berupa produk yang baik dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan yang berasal dari pendapatan penjualan yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah, dimana gabungan keduanya menghasilkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan.

3. Kinerja Perusahaan

Kinerja organisasi/perusahaan dibagi atas dua hal, yaitu kinerja finansial dan kinerja non-finansial. Kinerja Finansial dapat dilihat atau diukur dari pertumbuhan pendapatan, laba bersih, rasio laba terhadap pendapatan, dan pengembalian aset (Salaheldin, 2008). Semakin cepat pertumbuhan pendapatan, semakin besar laba bersih dan rasio laba terhadap pendapatan, dan semakin cepat periode pengembalian aset berarti bahwa semakin baik kinerja finansial suatu perusahaan. Dengan merespon selera pasar atau konsumen, kualitas dapat dibentuk sesuai dengan permintaan. Kualitas yang dapat memenuhi permintaan pasar atau konsumen dapat membentuk nilai yang tinggi terhadap produk yang dihasilkan. Penciptaan nilai yang tinggi atas produk yang dihasilkan nantinya akan dapat mengubah anggapan pasar.

Kinerja Non-Finansial dapat dilihat dari investasi perusahaan dalam penelitian dan pengembangan (R&D), kemampuan perusahaan dalam membangun profil yang bersaing, pengembangan produk baru, faktor operasional produksi, pengembangan pasar, dan orientasi pasar. Untuk dapat bertahan dan eksis di pasar, maka perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasar. Pasar memiliki peran yang sangat penting bagi perusahaan. Karena bagaimanapun baiknya kualitas suatu produk, jika tidak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasar maka produk tersebut tidak akan laku di pasar dan produksi akan sia-sia. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan. Hal tersebutlah yang mendasari perusahaan untuk menghasilkan produk dengan berorientasi pada pasar.

Salah satu bagian dalam faktor operasional produksi adalah desain produk dan jasa. Produk dan jasa didesain sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Hal tersebut adalah salah satu tindakan perusahaan dalam menjalankan strategi pemasarannya. Desain suatu produk dan jasa dapat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap produk tersebut. Sehingga dengan memaksimalkan faktor operasional perusahaan dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja non-finansial perusahaan. Hasil penelitian Salaheldin (2008)

menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara implementasi faktor operasional terhadap kinerja non-finansial.

Pengaruh implementasi manajemen kualitas dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi/perusahaan. Penerapan atau implementasi manajemen kualitas dapat berhasil dengan dukungan dan partisipasi semua anggota organisasi. Jika kesemuanya berjalan dengan selaras, maka hal tersebut akan berdampak pada kinerja operasional perusahaan. Peningkatan kinerja operasional perusahaan dapat dilihat dari peningkatan produktivitas, peningkatan kualitas produk, pengurangan produk cacat, pengurangan biaya produksi, fleksibilitas, dan kecepatan pengiriman kepada pelanggan. Peningkatan kinerja operasional pada gilirannya akan menjadikan pula peningkatan kinerja organisasi/perusahaan.

4. Petumbuhan Usaha (*Business Growth*)

Pertumbuhan bisnis mengacu pada peningkatan skala operasi perusahaan. Ukuran pertumbuhan bisnis dapat menggunakan indikator berikut untuk menunjukkan bahwa perusahaan sedang tumbuh:

- **Produksi** – perusahaan menghasilkan lebih banyak output karena peningkatan kapasitas produksi.
- **Penjualan dan keuntungan** – perusahaan menjual lebih banyak barang, berkontribusi positif terhadap peningkatan pendapatan dan laba.
- **Jumlah karyawan** – seiring pertumbuhan perusahaan, mereka membutuhkan lebih banyak pekerja.
- **Jumlah pelanggan** – jika jumlah pelanggan meningkat, perusahaan dapat menjual lebih banyak produk dan mendorong mereka meningkatkan produksi.
- **Nilai perusahaan** – untuk perusahaan publik, perusahaan yang tumbuh melihat harga sahamnya naik, sehingga meningkatkan kapitalisasi pasar.

Beberapa alasan menjelaskan mengapa bisnis ingin tumbuh. Menumbuhkan bisnis adalah bagian dari target manajemen. Mereka ingin memperluas bisnis perusahaan ke pasar baru sehingga dapat meningkatkan nilai pemegang saham. Nilai diciptakan ketika pertumbuhan meningkatkan laba dan pengembalian kepada pemegang saham, tercermin dalam dividen yang lebih besar dan harga saham yang lebih tinggi. Untuk meningkatkan laba, perusahaan mencoba mendominasi pasar. Selain mendapat manfaat dari pangsa pasar yang lebih besar, menjadi pemimpin pasar juga meningkatkan posisi tawar terhadap pemasok dan pelanggan. Perusahaan besar juga memiliki kekuatan lebih besar terhadap harga pasar. Selain itu, dengan operasi yang lebih besar, perusahaan menikmati skala ekonomis. Mereka dapat

menyebarkan biaya ke sejumlah besar output, mendorong biaya unit yang lebih rendah. Itu memungkinkan perusahaan untuk memiliki struktur biaya yang lebih rendah daripada pesaing.

Pertumbuhan bisnis dapat dilihat dari pertumbuhan produksi, pertumbuhan penjualan, pertumbuhan pendapatan, dan pertumbuhan laba. Keempat faktor tersebut semuanya terkait dalam perhitungan laba perusahaan. Sehingga pembahasan tentang pertumbuhan usaha sangat terkait langsung dengan pembahasan laba, karena laba merupakan salah satu pengukuran aktivitas operasi. Angka laba merupakan akumulasi dari seluruh kejadian ekonomi yang terjadi di dalam perusahaan baik yang menyangkut kegiatan operasional maupun yang non operasional, sehingga pertumbuhan laba perusahaan juga berarti pertumbuhan usaha bagi perusahaan tersebut.

Laba dilaporkan dalam laporan laba-rugi selama satu periode bersamaan dengan komponen lainnya seperti pendapatan, beban, keuntungan dan kerugian. Perusahaan yang memiliki laba yang relatif stabil memungkinkan untuk memprediksi besarnya estimasi laba di masa yang akan datang dan perusahaan ini biasanya akan membayar persentase yang lebih tinggi dari labanya sebagai dividen di bandingkan perusahaan dengan laba berfluktuasi. Pertumbuhan laba adalah seberapa besar peningkatan laba yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Pertumbuhan laba dihitung dengan cara mengurangkan laba periode sekarang dengan laba periode sebelumnya, kemudian dibagi dengan laba periode sebelumnya.

Hasil dari manajemen kualitas yang berupa produk yang baik dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan yang berasal dari pendapatan penjualan yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah, dimana gabungan keduanya menghasilkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan.

5. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan

a. Pengaruh Penerapan Manajemen Kualitas terhadap Kinerja Perusahaan

Pengaruh implementasi manajemen kualitas terhadap kinerja perusahaan telah diteliti secara lebih luas. Semua peneliti tersebut menemukan kesamaan hasil, yaitu bahwa implementasi manajemen kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Berikut disampaikan sembilan hasil penelitian tentang hal tersebut.

Muhammad Sil, Sujiyani Kassiavera dan Novri Medyo Belly (2018) melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Pada Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Dalam Era Globalisasi”. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa Penerapan dan interaksi *total quality management* berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial.

Arief Sabda Pietra Mukti Sutikno dan Febriana Wurjaningrum (2015) melakukan penelitian dengan judul “Analisa Pengaruh Penerapan Manajemen Kualitas Dengan Mbnqa Kriteria Terhadap Kinerja Bisnis Pada Rumah Sakit Islam Jemursari, Surabaya”. Dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa penerapan manajemen kualitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bisnis Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Galih Fajar Muttaqin dan Rita Dharmayanti (2015) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja sebagai Variabel *Intervening*”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Total Quality Management*, kualitas kinerja dan kinerja keuangan. Penerapan *Total Quality Management* dalam suatu perusahaan dianggap memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas kinerja dan kinerja keuangannya.

Nugroho (2015) telah melakukan penelitian dengan judul “Model Peningkatan Kinerja Operasional melalui Praktek – praktek Manajemen Kualitas Pada Industri Kecil Menengah (IKM) di Kota Semarang”. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh penerapan manajemen kualitas pada kinerja operasional pada IKM di Kota Semarang.

Fitriana Ulfah, Susilo Toto Rahardjo (2013) dengan judul “Analisis Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Organisasi Pada Usaha Kecil Menengah Di Kota Salatiga”. Pada penelitian tersebut, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Usaha Kecil Menengah (UKM) di bidang pengolahan makanan dan minuman di Kota Salatiga, yang sudah mendapat sertifikat SPP IRT. Sertifikat SPP IRT merupakan sertifikat yang diberikan kepada UKM yang bersangkutan sebagai tanda bahwa UKM tersebut telah lolos uji kualitas. Hasil dari penelitiannya semua hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima. Pada penelitian tersebut disimpulkan bahwa manajemen kualitas sangat berperan dalam peningkatan kinerja perusahaan bagi Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Salatiga.

Yenni Carolina (2012) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Barat yang Listing di BEI)”. Hasil penelitiannya menyimpulkn bahwa penerapan TQM yang terdiri dari tiga tahapan dari tahap persiapan, perencanaan dan pelaksanaan dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan manufaktur di Jawa Barat yang listing di BEI (Bursa Efek Indonesia).

Sri Fadilah (2012) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Implementasi Pengendalian Intern dan “Total Quality Management” terhadap Kinerja Organisasi”. Hasil penelitiannya menggunakan model *balanced scorecard* menyimpulkan bahwa Hasil uji statistik telah membuktikan adanya pengaruh yang signifikan dari implementasi *total quality management* terhadap kinerja organisasi/perusahaan.

. Febriana Wurjaningrum dan Reynanda A. (2012) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Perbaikan Kualitas Terhadap Kinerja Operasi UKM Garmen Surabaya Dengan Perbaikan Produktivitas Sebagai Variabel *Intervening*”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa bahwa perbaikan kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasi perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja operasi perusahaan.

Munizu (2010) dengan judul “Pengaruh Penerapan Praktik Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Kualitas”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui TQM dapat mempengaruhi keunggulan bersaing. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil dari penelitiannya TQM mengidentifikasi bahwa derajat meningkat atau kinerja mutu produk sangat ditentukan oleh variabel-variabel TQM.

b. Pengaruh Kinerja Perusahaan terhadap Pertumbuhan Bisnis

Pengaruh kinerja perusahaan terhadap pertumbuhan bisnis khususnya pada dimensi pertumbuhan laba telah diteliti secara lebih luas. Semua peneliti tersebut menemukan kesamaan hasil, yaitu bahwa kinerja usaha berpengaruh secara signifikan terhadap pertumbuhan bisnis. Berikut disampaikan tujuh hasil penelitian tentang hal tersebut.

Nor Hanisah, Kartika Hendra Titisari dan Siti Nurlaela (2019) melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Keuangan dan Pertumbuhan Laba (Studi Empiris : Perusahaan Sub Sektor Properti dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2012-2016)”. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kinerja keuangan yang meliputi Debt to Equity Ratio (DER), Debt to Asset Ratio (DAR), Net Profit Margin (NPM), Return on Equity (ROE), dan Total Asset Turnover (TAT), berpengaruh terhadap pertumbuhan laba pada perusahaan property dan real estate yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

Rizky Dwi Taruna dan Setiawan (2019) telah melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Pertumbuhan Laba Bank Umum di Indonesia”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sejumlah dimensi dalam variabel kinerja keuangan meliputi CAR, BOPO dan IRR secara simultan dan sendiri-sendiri mempunyai-pengaruh yang signifikan terhadap pertumbuhan laba.

Mohamad Ali Wairooy (2018) telah melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Pertumbuhan Laba pada PT. Semen Tonasa (Persero) di

Kabupaten Pangkep”. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa Kinerja keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pertumbuhan laba pada PT. Semen Tonasa (Persero) di Kabupaten Pangkep, artinya ketika kinerja keuangan meningkat maka pertumbuhan laba akan meningkat.

Raudatul Djannah dan Triyonowati (2017) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba pada Perusahaan *Food and Beverages*”. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa *Net profit margin* berpengaruh positif signifikan terhadap pertumbuhan laba. Hal ini menjelaskan perusahaan yang memiliki rasio NPM yang besar mempunyai laba bersih yang tinggi pula yang dihasilkan oleh perusahaan dari kegiatan penjualan.

Agustina, Rice (2016) telah melakukan penelitian dengan judul “Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pertumbuhan Laba dengan Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Moderating Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia“. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa Laba bersih (*net profit margin*), dan tingkat penjualan berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan laba. Sedangkan secara parsial, hanya tingkat penjualan yang berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan laba perusahaan.

Septian Adi Wibisono (2016) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Perusahaan Otomotif di BEI”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kinerja keuangan berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan laba.

Ade Gunawan dan Sri Fitri Wahyun (2013) telah melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Rasio Keuangan terhadap Pertumbuhan Laba pada Perusahaan Perdagangan di Indonesia”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kinerja keuangan yang meliputi *Total Assets Turnover, Fixed Assets Turnover, Inventory Turnover, Current Ratio, Debt to Assets Ratio dan Debt to Equity Ratio* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Pertumbuhan Laba.

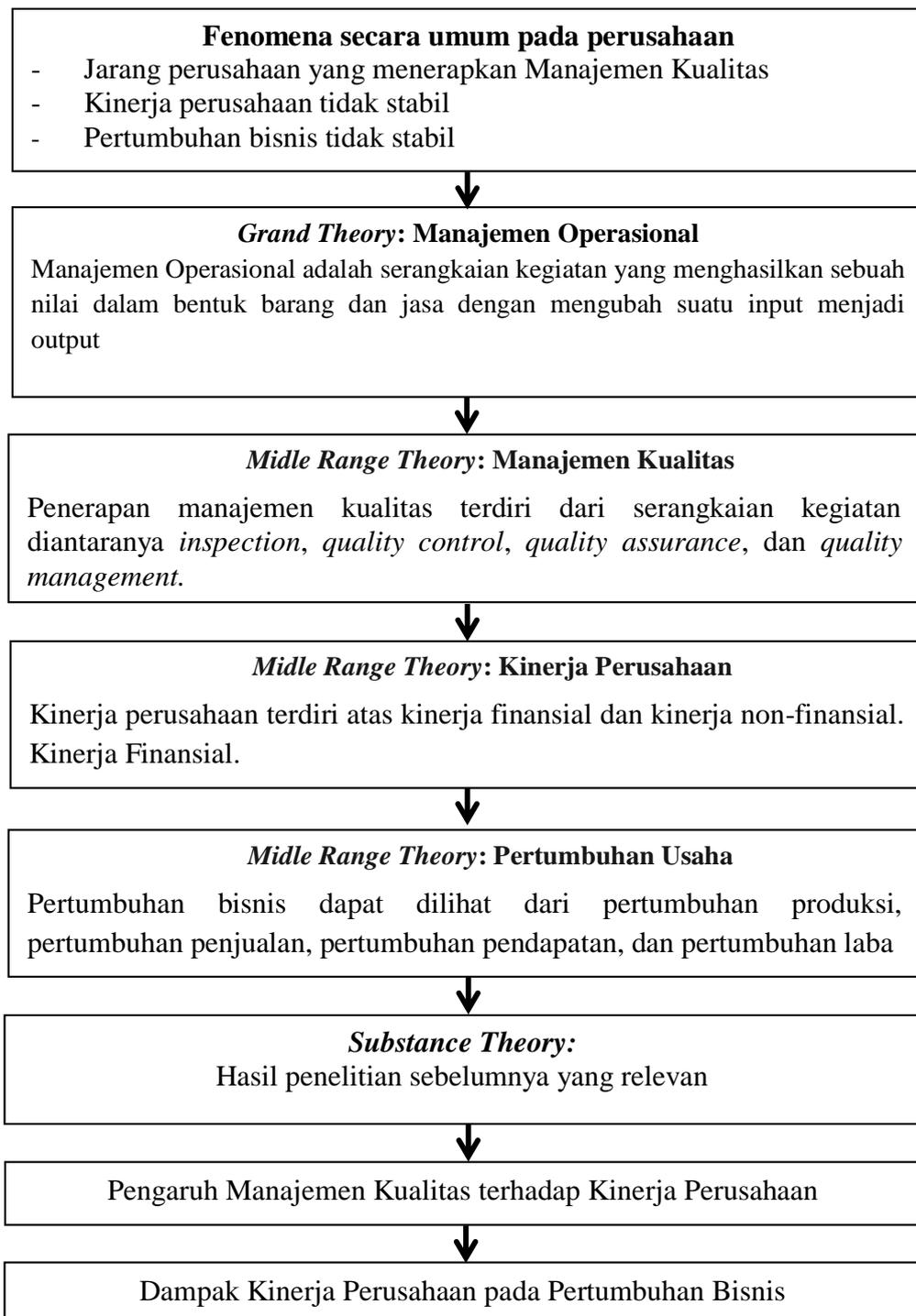
Novia P. Hamidu (2013) telah melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba pada Perbankan di BEI”. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kinerja keuangan terhadap pertumbuhan laba.

Adisetiawan (2012) telah melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan dalam Memprediksi Pertumbuhan Laba”. Hasil penelitian Adisetiawan menyimpulkan bahwa *Net Profit Margin (NPM)* dan *Operating Income to Total Liability (OITL)* berpengaruh positif signifikan terhadap pertumbuhan laba. NPM menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan pendapatan bersihnya terhadap total penjualan

bersihnya. OITL merupakan rasio antara laba operasi sebelum bunga dan pajak (yaitu hasil pengurangan dari penjualan bersih dikurangi dengan harga pokok penjualan dan biaya operasi) terhadap total hutang.

Model Kerangka Pikir

Model kerangka pikir pada penelitian ini dapat dilihat dala diagram berikut:



Metode Pemecahan Masalah / Pendekatan Analisis

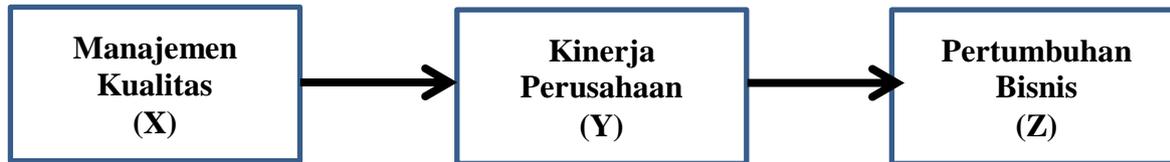
Masalah yang telah dirumuskan diatas dipecahkan dengan metode *Systematic Literature Riview* (SLR). *Systematic literature review* atau sering disingkat SLR atau dalam bahasa indonesia disebut tinjauan pustaka sistematis adalah metode *literature review* yang mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasi seluruh temuan-temuan pada suatu topik penelitian, untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan dalam rumusan masalah diatas. *Systematic Literature Review* merupakan istilah yang digunakan untuk merujuk pada metodologi penelitian atau riset tertentu dan pengembangan yang dilakukan untuk mengumpulkan serta mengevaluasi penelitian yang terkait pada fokus topik tertentu. Penelitian SLR dilakukan untuk berbagai tujuan, di antaranya untuk mengidentifikasi, mengkaji, mengevaluasi, dan menafsirkan semua penelitian yang tersedia dengan bidang topik fenomena yang menarik, dengan pertanyaan penelitian tertentu yang relevan. Pelaksanaan penelitian dengan SLR dilakukan dengan protokol SLR yang tahapannya meliputi *Research Question, Search Process, Inclusion and Exclusion Criteria, Quality Assesment, Data Collection* dan *Data Analysis*.

Pada SLR ini dilakukan pendekatan analisis dengan cara mengkaji sejumlah literatur sesuai dengan kerangka pikir diatas, mulai kajian terhadap *Grand Theory, Midle Theory* hingga *Substance Theory*. *Grand Theory* yang diambil adalah teori tentang Manajemen Operasional, karena kajian topik penelitian ini berada dalam lingkup ilmu manajemen operasional. Sedangkan bahasan tentang *middle theory* terdapat tiga kajian yang diambil, yaitu manajemen kualitas (*quality management*), kinerja usaha dan pertumbuhan usaha (*business growth*). Sedangkan *substance theory* yang dibahan diambil dari sejumlah penelitian dalam jurnal yang terkait dengan judul tulisan ini, yaitu “Pengaruh Penerapan Manajemen Kualitas terhadap Kinerja Perusahaan dan Dampaknya pada Pertumbuhan Usaha”.

Setelah mendapatkan literatur yang sesuai dengan topik kajian, maka kemudian dilakukan ekstraksi data (*data extraction*), kemudian melakukan sintesis berbagai hal yang kita temukan dari literatur-literatur yang sudah kita pilih (*synthesis of evidence*). Tujuan utama dari sintesis data adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi berbagai hasil penelitian dari berbagai literatur, dan untuk memilih metode yang paling tepat untuk mengintegrasikan penjelasan dan interpretasi dari berbagai temuan tersebut. Sintesis dilakukan dalam bentuk naratif. Pada simpulan naratif ini penulis melakukan pembahasan dan analisis terhadap sejumlah penelitian terdahulu yang dilakukan peneliti lain. Kemudian dari simpulan-simpulan yang diperoleh dari penelitian peneliti lain tersebut dianalisis untuk diambil kesimpulan secara induktif.

Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu variabel Manajemen Kualitas (variabel X), variabel Kinerja Perusahaan (variabel Y), dan variabel Pertumbuhan Usaha (variabel Z), yang hubungan antara ketiga variabel tersebut dapat digambarkan dalam diagram paradigma penelitian berikut:



Variabel Manajemen Kualitas dijelaskan melalui tiga dimensi, yaitu stratejik, taktis dan operasional. Variabel Kinerja Perusahaan dijelaskan melalui dua dimensi yaitu Kinerja Finansial dan Kinerja Non Finansial. Dimensi Kinerja Finansial dijelaskan melalui 2 indikator yang terdiri dari pertumbuhan pendapatan, dan laba bersih. Sedangkan dimensi Kinerja Non Finansial dijelaskan melalui 3 indikator yang terdiri dari Sumber Daya Manusia, proses produksi, dan orientasi pasar. Variabel Pertumbuhan Bisnis dijelaskan melalui empat faktor yaitu pertumbuhan produksi, pertumbuhan penjualan, pertumbuhan pendapatan, dan pertumbuhan laba (Rapor 2009). Keempat faktor tersebut semuanya terkait dalam perhitungan laba perusahaan. Sehingga pembahasan tentang pertumbuhan bisnis sangat terkait langsung dengan pembahasan laba, karena laba merupakan salah satu pengukuran aktivitas operasi. Angka laba biasanya dilaporkan dalam laporan laba-rugi selama satu periode bersamaan dengan komponen lainnya seperti pendapatan, beban, keuntungan dan kerugian. Oleh karena itu pembahasan pertumbuhan bisnis dalam penelitian ini dibatasi datu dimensi yaitu Pertumbuhan Laba.

Research Question.

Research Question atau pertanyaan penelitian dibuat berdasarkan kebutuhan dari topik yang dipilih. Berikut ini adalah pertanyaan penelitian dalam penelitian ini:

RQ1. Apakah topiknya tentang pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja perusahaan dari tahun 2010 - 2019?

RQ2. Apakah topiknya tentang pengaruh kinerja perusahaan pada pertumbuhan bisnis dari tahun 2010 - 2019?

Proses pencarian digunakan untuk mendapatkan sumber-sumber yang relevan untuk menjawab *Research Question* (RQ) dan referensi terkait lainnya. Proses pencarian dilakukan dengan menggunakan *search engine* (Google Chrome) dengan alamat situs google.com dan google scholar.

Tahapan ini dilakukan untuk memutuskan apakah data yang ditemukan layak digunakan dalam penelitian SLR atau tidak. Studi layak dipilih jika terdapat kriteria sebagai berikut:

1. Data yang digunakan dalam rentang waktu 2010–2019.
2. Data diperoleh melalui situs google.com dan google scholar.
3. Data yang digunakan hanya berhubungan dengan penelitian atas quality management, kinerja perusahaan, dan pertumbuhan bisnis.

Quality Assesment.

Dalam penelitian SLR, data yang ditemukan akan dievaluasi berdasarkan pertanyaan kriteria penilaian kualitas sebagai berikut:

QA1. Apakah pada *paper* jurnal menuliskan metoda penelitian kuantitatif dalam penelitiannya?

QA2. Apakah pada *paper* jurnal menuliskan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian ini?

QA3. Lokus penelitiannya pada bidang apa atau daerah mana?

Analisis dan Pembahasan

1. Hasil Search Process

Hasil *search process* dikelompokkan berdasarkan tahun publikasi diperoleh jurnal sebagai berikut:

NO	Tahun Publikasi	Jumlah
1	2019	2
2	2018	2
3	2017	1
4	2016	2
5	2015	3
6	2014	0
7	2013	3
8	2012	4
9	2011	0
10	2010	1
Total		18

2. Hasil Kualitas Penilaian (Quality Assesment)

Hasil kualitas penilaian terhadap jurnal yang telah diperoleh adalah sebagai berikut:

NO	PENULIS	JUDUL	QA1	QA2	QA3
1	Nor Hanisah, Kartika Hendra Titisari dan Siti Nurlaela (2019)	Kinerja Keuangan dan Pertumbuhan Laba (Studi Empiris : Perusahaan Sub Sektor Properti dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2012-2016)	V	V	Sektor Properti & Real Estate yang terdaftar di BEI
2	Rizky Dwi Taruna dan Setiawan (2019)	Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Pertumbuhan Laba Bank Umum di Indonesia	V	V	Sektor Perbankan (Bank Umum)
3	Muhmad Sil, Sujiyani Kassiavera dan Novri Medyo Belly (2018)	Analisis <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Manajerial Pada Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Dalam Era Globalisasi	V	V	UKM
4	Mohamad Ali Wairooy (2018)	Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Pertumbuhan Laba pada PT. Semen Tonasa (Persero) di Kabupaten Pangkep	V	V	Pabrik Semen di Pangkep
5	Raudatul Djannah dan Triyonowati (2017)	Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba pada Perusahaan <i>Food and Beverages</i>	V	V	Sektor Food & Beverages
6	Agustina, Rice (2016)	Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pertumbuhan Laba dengan Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Moderating Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia	V	V	Sektor Manufaktur yang terdaftar di BEI
7	Septian Adi Wibisono (2016)	Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Perusahaan Otomotif di BEI	V	V	Sektor Otomotif yang terdaftar di BEI
8	Arief Sabda Pietra Mukti Sutikno dan Febriana Wurjaningrum (2015)	Analisa Pengaruh Penerapan Manajemen Kualitas Dengan Mbnqa Kriteria Terhadap Kinerja Bisnis Pada Rumah Sakit Islam Jemursari, Surabaya	V	V	Sektor Rumah Sakit, Surabaya
9	Galih Fajar Muttaqin dan Rita Dharmayanti (2015)	Pengaruh Implementasi <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja sebagai Variabel <i>Intervening</i>	V	V	X
10	Nugroho (2015)	Model Peningkatan Kinerja Operasional melalui Praktek – praktek Manajemen Kualitas Pada Industri Kecil Menengah (IKM) di Kota Semarang	V	V	IKM di Kota Semarang
11	Fitriana Ulfah, Susilo Toto Rahardjo (2013)	Analisis Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Organisasi Pada Usaha Kecil Menengah Di Kota Salatiga	V	V	UKM di Kota Salatiga
12	Ade Gunawan dan Sri Fitri Wahyun (2013)	Pengaruh Rasio Keuangan terhadap Pertumbuhan Laba pada	V	V	Sektor Perdagangan

		Perusahaan Perdagangan di Indonesia			
13	Novia P. Hamidu (2013)	Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba pada Perbankan di BEI	V	V	Sektor Perbankan yang terdaftar di BEI
14	Yenni Carolina (2012)	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Barat yang Listing di BEI)	V	V	Manufaktur di Jawa Barat yang terdaftar di BEI
15	Sri Fadilah (2012)	Pengaruh Implementasi Pengendalian Intern dan “Total Quality Management” terhadap Kinerja Organisasi	V	V	Lembaga Amil Zakat
16	Febriana Wurjaningrum dan Reynanda A. (2012)	Pengaruh Perbaikan Kualitas Terhadap Kinerja Operasi UKM Garmen Surabaya Dengan Perbaikan Produktivitas Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	V	V	UKM Garmen Surabaya
17	Adisetiawan (2012)	Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan dalam Memprediksi Pertumbuhan Laba	V	V	Sektor non-jasa yang tercatat di BEI
18	Munizu (2010)	Pengaruh Penerapan Praktik Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Kualitas	V	V	X

3. Analisis Data (Data Analysis)

Tahapan ini akan menjawab pertanyaan dari *Research Question* (RQ) yang meliputi:

RQ1: Apakah topiknya tentang pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja perusahaan dari tahun 2010 - 2019?

Dari 18 artikel jurnal diatas semuanya ditulis pada kurun waktu sepuluh tahun terakhir atau antara tahun 2010 sampai dengan 2019, dan sebanyak sembilan artikel jurnal membahas tentang pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja perusahaan. Namun jika dilihat dari sisi *Quality Assesment* yaitu dengan melihat penilaian QA1, QA2 dan QA3, maka terdapat tujuh artikel jurnal yang dapat diterima untuk dilanjutkan analisisnya, sedangkan dua artikel jurnal yang lain tidak memenuhi QA3 (Quistion Analisis 3) karena dalam artikel jurnalnya tidak menyebutkan lokus penelitiannya yaitu artikel jurnal Nugroho (2015) dan artikel jurnal Munizu (2010). Dengan demikian maka analisis hanya akan dilakukan pada tujuh artikel jurnal lainnya.

Dari tujuh artikel jurnal yang ada kesemuanya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif penerapan manajemen kualitas terhadap kinerja perusahaan, dan mayoritas

diantaranya menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Ketujuh penulis artikel jurnal tersebut telah melakukan penelitian pada berbagai sektor dan daerah, meliputi sektor UKM, Sektor Rumah Sakit, sektor IKM di Kota Semarang, sektor UKM di Kota Salatiga, sektor Manufaktur di Jawa Barat yang terdaftar di BEI, sektor Lembaga Amil Zakat, serta sektor UKM Garmen di Surabaya. Penelitian yang dilakukan diberbagai sektor dan berbagai daerah menunjukkan kesimpulan yang sama yaitu bahwa penerapan manajemen kualitas berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.

RQ2: Apakah topiknya tentang pengaruh kinerja perusahaan pada pertumbuhan bisnis dari tahun 2010 - 2019?

Dari 18 artikel jurnal diatas semuanya ditulis pada kurun waktu sepuluh tahun terakhir atau antara tahun 2010 sampai dengan 2019, dan sebanyak sembilan artikel jurnal membahas tentang pengaruh kinerja perusahaan terhadap pertumbuhan bisnis. Namun jika dilihat dari sisi *Quality Assesment* yaitu dengan melihat penilaian QA1, QA2 dan QA3, maka kesembilan artikel jurnal tersebut dapat diterima untuk dilanjutkan analisisnya.

Dari sembilan arkel jurnal yang ada kesemuanya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kinerja perusahaan terhadap pertumbuhan bisnis, dan mayoritas diantaranya menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Kesembilan penulis artikel jurnal tersebut telah melakukan penelitian pada berbagai sektor dan daerah, sektor Properti & Real Estate yang terdaftar di BEI, sektor Perbankan (Bank Umum), pabrik semen di Pangkep, sektor Food & Beverages, sektor Manufaktur yang terdaftar di BEI, sektor Otomotif yang terdaftar di BEI, sektor Perdagangan, sektor Perbankan yang terdaftar di BEI, dan sektor Non-jasa yang tercatat di BEI. Penelitian yang dilakukan diberbagai sektor dan berbagai daerah menunjukkan kesimpulan yang sama yaitu kinerja perusahaan berpengaruh positif terhadap pertumbuhan bisnis.

Dari dua jawaban pada *research question* diatas (RQ1 dan RQ2), secara logika dapat pula ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara penerapan manajemen kualitas, kinerja perusahaan dan pertumbuhan bisnis. Analoginya seperti pada logika berikut: jika A berpengaruh terhadap B, dan B berpengaruh terhadap C, maka dapat disimpulkan bahwa A punya hubungan dengan C. Karena itu berdasar jawaban atas RQ1 dan RQ2, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Penerapan Manajemen Kualitas pada suatu perusahaan berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan tersebut dan berdampak pada Pertumbuhan Bisnis perusahaan tersebut. Akan tetapi pada simpulan tersebut tidak bisa ditetapkan besarnya pengaruh dan dampak yang ada, masih perlu penelitian lebih lanjut untuk menghitung besarnya pengaruh dan dampak tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan manajemen kualitas berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.
2. Kinerja perusahaan berpengaruh positif terhadap pertumbuhan bisnis
3. Penerapan manajemen kualitas berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan dan berdampak positif terhadap pertumbuhan bisnis.

Daftar Pustaka

- Ade Gunawan dan Sri Fitri Wahyun. 2013. Pengaruh Rasio Keuangan terhadap Pertumbuhan Laba pada Perusahaan Perdagangan di Indonesia. *Jurnal Manajemen & Bisnis* Vol 13 No. 01 April 2013 ISSN 1693-7619
- Adisetiawan. 2012. Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan dalam Memprediksi Pertumbuhan Laba. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 10 Nomor 3 September 2012. Terakreditasi SK Dirjen DIKTI NO. 66b/DIKTI/KEP/2011 ISSN: 1693-5241
- Agustina, Rice. 2016. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Laba Dengan Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Moderating Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil* Volume 6, Nomor 01, April 2016
- Arief Sabda Pietra Mukti Sutikno dan Febriana Wurjaningrum. 2015. Analisa Pengaruh Penerapan Manajemen Kualitas Dengan Mbnqa Kriteria Terhadap Kinerja Bisnis Pada Rumah Sakit Islam Jemursari, Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* Tahun 8. No. 1, April 2015.
- Febriana Wurjaningrum dan Reynanda A. 2012. Pengaruh Perbaikan Kualitas Terhadap Kinerja Operasi UKM Garmen Surabaya Dengan Perbaikan Produktivitas Sebagai Variabel *Intervening*. *Buletin Studi Ekonomi*, Volume 17, No. 2, Agustus 2012
- Fitriana Ulfah dan Susilo Toto Rahardjo. 2013. Analisis Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas terhadap Kinerja Organisasi pada Usaha Kecil Menengah di Kota Salatiga. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* Volume 10, Nomor 1, Januari, Tahun 2013, Halaman 22
- Galih Fajar Muttaqin dan Rita Dharmayanti. 2015. Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kualitas Kinerja Sebagai Variabel *Intervening* *Jurnal Akuntansi*/Volume XIX, No. 01, Januari 2015: 68-78
- Mohamad Ali Wairooy. 2018. Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Pertumbuhan Laba pada PT. Semen Tonasa (Persero) di Kabupaten Pangkep. *BALANCE : Jurnal Ekonomi p-* ISSN: 1858-2192 e-ISSN: 268-5467 pp: 73-81, Volume 14, Nomor 1, Mei 2018
- Muhmad Sil, Sujiyani Kassiavera, Novri Medyo Belly. 2018. Analisis *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Pada Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Dalam Era Globalisasi. *Prosiding : The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018*. "Pemberdayaan dan Penguatan Daya Saing Bisnis Dalam Era Digital". ISSN: 2621 – 1572

- Munizu. 2010. Praktik Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makasar). Vol 12, No 2. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/18176>.
- Nor Hanisah, Kartika Hendra Titisari, Siti Nurlaela. 2019. Kinerja Keuangan dan Pertumbuhan Laba (Studi Empiris : Perusahaan Sub Sektor Properti dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2012-2016). *Edunomika* - Vol. 03, No. 01 (Februari 2019)
- Novia P. Hamidu. 2013. Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Perbankan Di BEI. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Volume 1 Nomor 3 Tahun 2013.
- Nugroho. 2015. Model Peningkatan Kinerja Operasional melalui Praktek – praktek Manajemen Kualitas Pada Industri Kecil Menengah (IKM) di Kota Semarang, Vol. 2 No. 1 May 2015, ISSN 2302 – 9791.
- Raudatul Djannah dan Triyonowati. 2017. Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba pada Perusahaan *Food and Beverages*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 7, Juli 2017. e-ISSN : 2461-0593
- Rizky Dwi Taruna dan Setiawan. 2019. Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Bank Umum di Indonesia. *AIMS Jurnal Accounting Information System*. April 2019.
- Septian Adi Wibisono. 2016. Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Perusahaan Otomotif di BEI. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Volume 5, Nomor 12, Desember 2016. ISSN : 2461-0593
- Sri Fadilah. 2012. Pengaruh Implementasi Pengendalian Intern dan “Total Quality Management” terhadap Kinerja Organisasi. *MIMBAR*, Vol. XXVIII, No. 1 (Juni, 2012): 19-30. Terakreditasi’ SK Dikti No. 64a/DIKTI/Kep/2010
- Yenni Carolina. 2012. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Barat yang Listing di BEI). *Jurnal Akuntansi* Vol.4 No.2 November 2012: 175-186