Eksis

Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 12(2), November 2021, 164-169
Fakultas Ekonomi, Universitas Batanghari Jambi
ISSN 2580-6882 (Online), ISSN 2087-5304 (Print), DOI 10.33087/eksis.v12i2.250

Analisis Kinerja Operasi pada Masa Pandemi Covid-19 dengan Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) Di UMKM Kota Tasikmalaya

Suci Putri Lestari[1]. Arga Sutrisna[2]
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Perjuangan Tasikmalaya[1,2]
Correspondence email: SuciPutri@unper.ac.id

Abstrak. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan total quality manajemen (TQM) dan supply chain manajemen (SCM) di UMKM kota Tasikmalaya untuk meningkatkan kinerja operasi UMKM. Dan untuk mengatahi metode mana yang bisa meningkatkan kinerja operasi UMKM. Menggunakan metode sampling probabilitas dengan menyebarkan kuesioner terhadap 90 UMKM yang menerapkan metode TQM dan SCM dalam proses operasinya. Uji hipotesis menggunakan regresi berganda dengan hasil penelitian terdapat pengaruh signifikan penerapan TQM dan SCM untuk meningktakan kinerja operasa pada masa pandemi covid -19 di UMKM kota tasikmalaya.

Kata kunci: Total Quality Managemen, Supply Chain Management, Kinerja Operasi, Covid-19

Abstract. *This research was conducted to analyze the application of total quality management (TQM) and supply chain management (SCM) in UMKM in Tasikmalaya city to improve the performance of UMKM operations. And to understand which methods can improve the performance of UMKM operations. Using the probability sampling method by spreading questionnaires against 90 UMKM who apply the TQM and SCM methods in the operation process. Hypothesis tests using multiple regressions with research results have significant influences on the application of TQM and SCM to improve operatic performance during the covid-19 pandemic in UMKM in tasikmalaya city.*

Keywords: *Total Quality Management, Supply Chain Management, Operating Performance, Covid-19*

PENDAHULUAN

Kinerja operasi merupaka salah satu permaslahan yang masih kerap dialami oleh pelaku usaha. Salah sautunya yaitu pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) mabeul di kota Tasikmalaya.Permasalah kinerja operasi perlu ditangani agar UMKM tetap bisa melanjutkan usahanya dan mencapai Kinerja Operasi Yang optimal. Untuk mencapai kinerja operasi yang optimal, industri mebeul harus memperhatikan berbagai aspek. Beberapa diantaranya adalah efesiensi produksi untuk menekan biaya serta variasi produk. Variasi produk memberikan pilihan pada pelanggan untuk mendapatkan produk yang sesuai keinginan. Selain itu, kualitas produk juga menjadi salah satu hal yang diperhatikan oleh pelanggan dalam menentukan pilihan. Oleh karena itu, kinerja operasi merupakan kunci bagi keberhasilan perusahaan.

Salah satu alat yang dapat membantu perusahaan going concern adalah Total Quality Management (TQM). TQM memiliki konsep perbaikan yang terus menerus, sehingga membuat perusahaan dapat tetap bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain. TQM merupakan cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas baik. TQM merupakan jawaban untuk organisasi atau perusahaan mengahadpi tantangan global yang semakin sulit, komplek dan cepat berubah. (Devi Rahmi, 2013).

Selain TQM, perusahaan juga dapat didukung dengan penerapan Supply Chain management (SCM) dalam memiliki kinerja operasional yang baik, karena dengan penerapan SCM perusahaan akan menerima banyak keuntungan, diantaranya perusahaan akan lebih mengetahui kualitas yang diinginkan konsumen sehingga terciptanya kepuasan konsumen, penyampaian produk yang tepat waktu karena sudah terjadwal atau teratur sesuai rencana,dan masih banyak keuntungan yang didapat jika perusahaan menerapkan SCM.

Permasalahan yang kerap dialami oleh salah satu UMKM pengrajin mebeul seperti yang dipaparkan oleh salah satu pemilik Mebel adalah besarnya biaya produksi yang harus dikeluarkan, yaitu biaya untuk sumber daya manusia (SDM) dan keterampilan yang dimiliki pengrajin, karena tidak semua pengrajin memiliki kemampuan membuat furnitur dengan berbagai model, sehingga biaya SDM menjadi tinggi. Mahalnya biaya untuk membayar SDM terampil membuat sebagian pengusaha mebeul hanya mempekerjakan sedikit orang dan berdampak pada saat ada pemesanan yang banyak maka terjadinya permasalahan dalam Lead time atau waktu tunggu. Sehingga pemasok berperan penting dalam mencapai kinerja operasional, kinerja operasional toko mebel tersebut dapat mempengaruhi konsumen untuk mempertimbangkan dimana ia harus membeli. Banyaknya rangkaian proses yang harus dilewati oleh produsen, mulai dari pemesanan bahan baku, rangkaian proses produksi, pengecekan kualitas, sampai ke pengiriman, dapat menghabiskan banyak waktu sehingga beresiko tidak terkendalinya kualitas.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka pokok permasalahannya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah penerapan metode total quality manajemen dan supply change managemet berpengaruh secara simultan terhadap kinerja operasi UMKM di Tasikmalaya.
2. Apakah penerapan metode total quality manajemen dan supply change managemet berpengaruh secara parsial terhadap kinerja operasi UMKM di Tasikmalaya.

Kajian Literatur

Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu metode dalam manajemen kontemporer yang digunakan untuk memaksimalkan daya saing organisasi (perusahaan) dengan melakukan perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya (Juharni, 2017 : 8).

Tujuan dari TQM adalah melakuakn perbaikan kualitas terus menerus, yang menyesuikan dengan perubahan kebutuhan dan selera konsumen yang juga meningkatkan laba dan daya saing perusahaan. Hal pertama dalam penerapan TQM adalah memahami apa yang diinginkan konsumen terhadap produk, dan kepuasan konsumen adalah inti kegiatan TQM (Nasution 2015 : 17). Menurut Juharni (2017 : 16-19) terdapat 10 unsur dalam TQM, yaitu :

1. Fokus pada pelanggan
   Dalam TQM baik pengendalian dilakukan oleh pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal berperan menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka. Sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.
2. Obsesi terhadap kualitas
   Dengan kualitas yang diterapkan tersebut organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada tiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya dilakukan dengan lebih baik.
3. Pendekatan ilmiah
   Dalam penerapan TQM sangat diperlukan pendekatan ilmiah, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga, memantau prestasi dan melaksanakan perbaikan.
4. Komitmen jangka Panjang
   TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen dibutuhkan guna penerapan TQM yang sesuai dengan harapan dan mampu berjalan dengan baik.
5. Kerjasama tim organisasi yang menerapkan TQM, merupakan menjalin hubungan yang baik dengan karyawan, pemasok, lembaga pemerintah dan masyarakat sekita.
6. Perbaikan sistem secara berkeseimbangan
   Perbaikan dilakukan terus menurus untuk menghasilkan produk yang berkualiatas dengan memperhatian tiap prosesnya.
7. Pendidikan dan pelatihan
   Memberikan pelatiahn dan Pendidikan untuk para karyawan sebagai dasar agar perusahaan bisa meiliki keunggulan bersaing didalam penerapan TQM.
8. Kebebasan yang terkendali
   Memberikan kekbesan bagi para karyawan dengan aturan dan Batasan-batasan yang jelas,melakukan pengendalian secara berkala sehingga semua perecanaan dapan dijalankan dengan baik.
9. Kesatuan tujuan
   Dengan kesamaan tujuan, maka perusahaan memilik arah tujuan yang jelas dalam pelakasaan TQM.Dengan demikian perusahaan memiliki arah tujuan yang sama.
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, Tujuan pelibatan dan pemberdayaan adalah untuk meningkatkan kmampuan organisasi untuk memberikan customer value.

Supply Chain Management (SCM)

Supply Chain Management menggambarkan koordinasi dari semua kegiatan yang ada dalam rantai pasokan, di awali dari bahan mentah dan diakhiri dengan pelanggan yang puas. Tujuan menerepkan SCM adalah untuk menyusun rantai pasokan untuk memaksimalkan keunggulan kompetitif dan memberikan manfaat serta kepuasan bagi konsumen akhir (Heizer, & Render 2015: 499). Manajemen rantai pasokan merupakan sebuah aktivitas untuk menentukan penyedia transportasi, transfer uang secara kredit dan tunai, pemasok, distributor, utang dan piutang usaha, pergudangan dan persediaan, pemenuhan pesanan, dan berbagi informasi pelanggan, prediksi, dan produksi. Rantai pasokan mendapatkan perhatian yang cukup besar karena rantai pasokan adalah bagian integral dari strategi perusahaan dan merupakan aktivitas yang paling banyak mengeluarkan biaya di setiap perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu memiliki strategi yang efektif agar bisa memaksimalakan Rantai pasokan sehingga bisa memberikan peluang besar untuk mengurangi biaya dan meningkatkan keuntungan (Heizer & Render 2015: 499).

Menurut Suharto dan Devie (2013 : 4) , rantai pasok yang terintegrasi terdapat proses-proses berikut ini:

1. *Strategic Supplier Partnership*

Strategic supplier partnership merupakan suatu hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan supplier nya. Dengan strategi kemitraan pemasok, ada kemungkinan bahwa perusahaan akan dapat secara efektif bermitra dengan beberapa pemasok yang bersedia untuk berbagi tanggung jawab atas penciptaan dan keberhasilan produk.

2. *Customer Relationship*
   Customer relationship merupakan sekumpulan praktek yang memiliki tujuan untuk mengelolah keluhan pelanggan, membangun hubungan baik dalam jangka panjang dengan pelanggan, dan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. *Information Sharing*
   Information sharing mengacu pada sejauh mana informasi penting dikomunikasikan terhadap mitra usaha perusahaan. Berbagi informasi antar mitra usaha dapat berupa taktik strategi, kondisi pasar secar umum, dan informasi mengenai pelangaan. Dengan saling melakukan pertukaran informasi antar anggota dalam Supply Chain maka informasi tersebut dapat digunakan sebagai sumber keunggulan bersaing.

Kinerja Operasi

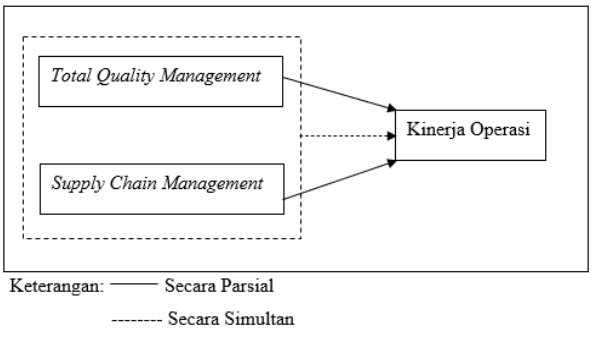
Kinerja merupakan kemampuan kerja yang diperlihatkan oleh hasil kerja. Kinerja operasi perusahaan adalah sesuatu yang dihasilkan perusahaan dalam masa periode tertentu dengan menunjuk pada standar yang telah ditentukan. Kinerja usaha menunjuk pada seberapa banyak perusahaan berorientasi pada pasar serta tujuan keuntungan (Rahadi, 2012: 2).

Menurut Devaraj (2017) bahwa pengukuran kinerja terdiri dari :

1. Kualitas
   Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, atau orang, proses yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan (Goetch dan Davis dalam Tjiptono 2012:152).
2. Ketepatan pengiriman
   Ketepatan pengiriman dan jaminan barang pesanan konsumen selamat hingga sampai tujuan menjadi ujung tombak usaha agar tetap dapat memperoleh kepercayaan dan kesetiaan konsumen (Handoko, 2010:235).
3. Pengolahan limbah
   Pengolahan limbah merupakan pengelolaan sampah dari hasil produksi. Limbah atau sampah juga merupakan suatu bahan yang tidak berarti atau tidak berharga, tapi bisa diolah kembali dan menjadi barang yang mempunyai nilai atau manfaat (Prasetya dan ebri 2014).
4. Frekuensi terjadinya barang cacat Barang cacat adalah hasil produksi yang tidak sesuai dengan standart mutu yang diterapkan, tetapi masih bisa diperbaiki dengan biaya tertentu (Bustamin dan Nurlela 2007:136).
5. Pengadaan persediaan
   Persediaan dalam industri merupakan stock mulai dari bahan baku, barang dalam proses, barang jadi, dan persediaan barang pembantu untuk memuaskan permintaan pelanggan (Widya Utami, 2018).
6. Efektivitas biaya produksi
   Efektivitas merupakan suatu keadaan dimana perusahaan mampu mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan. Sebuah nilai efektivitas berawal dari bagaimana sebuah perusahaan menjalankan suatu pengendalian. Pengendalian pada dasarnya adalah membandingkan antara rencana dengan pelaksanaanya sehingga dapat ditentukan penyimpangan. Penyimpangan tersebut digunakan sebagai dasar evaluasi atau penilaian prestasi dan umpan balik untuk perbaikan di masa yang akan datang (Supriyono, 2000:43) dalam Euis (2018).
7. Lead time
   Lead time adalah waktu menunggu, memindahkan, antrean, pemasangan, dan operasi untuk masing-masing komponen yang dihasilkan. Banyaknya rangkaian proses yang harus dilewati oleh produsen, mulai dari pemesanan bahan baku, rangkaian proses produksi, pengecekan kualitas, sampai ke pengiriman, dapat menghabiskan banyak waktu (Heizer, et al. 2017).

METODE

Subjek dalam penelitian ini adalah UMKM yang ada di Kota Tasikmalaya dengan jumlah populasi menurut data Dinas Koperasi berjumlah 3635.Sampel yang akan di ambil dalam peneltian ini adalah UMKM yang bergerak dalam bidang mebel, Bordir dan Batik dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik area sampling dengan jumlah sampel sebanyak 98 UMKM. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan mengkaji hubungan antara TQM dan SCM terhadap kinerja operasi. Uji hipotesis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Untuk mengetahui gambaran umum penelitian yang dilakukan di sajikan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Hipotesis Penelitian

1. Diduga *Total Quality Management* dan *Supply Chain Management* secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Operasi.
2. Diduga *Total Quality Management* secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Operasi.
3. Diduga *Supply Chain Management* secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Operasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat hasil penelitian hal pertama yang harus dilakukan adalah pengujian validitas dan reliabilitas yang pertama dilakukan untuk melihat nilai standar ukuran kebaikan atau *rule of thumb* yang merujuk pada Solimun et al (2017). Untuk pengujian validitas nilai loading faktor (*factor loading*) dari hasil perhitungan berada pada >0,5. *Rule of thumb* yang digunakan dalam analisis ini adalah jika nilai muatan faktor lebih besar sama dengan 0,5 dianggap memenuhi kriteria validitas konvergen. Sedangkan untuk pengujian validitas diskriminan, nilai loading setiap indikator pada setiap variabel lebih besar dibandingkan dengan nilai *cross-loading* pada variabel laten lainnya, sehingga validitasnya terpenuhi. Pada pengujian reliabilitas, instrumen kuesioner dikatakan reliabel karena memiliki nilai cornbach's alpha >0,6 dan composite reliability ≥0,70.

Uji asumsi Klasik di lakukan untuk menguji data, untuk melihat adakah penyimpangan data atau tidak dengan hasil pengujian asumsi klasik maka dapat dikethaui bahwa semua uji asumsi klasik sudah terpenuhi dan layak diteruskan dengan perhitungan persamaan regresi. Berikut hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan, sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Asumsi Klasik

No.	Kriteria	Hasil
1	Normalitas	Terpenuhi
2	Multikolinieritas	Terpenuhi
3	Heterokedastisitas	Terpenuhi
4	Autokorelasi	Terpenuhi

Hasil Uji Simultan

Tabel 2. Hasil uji Simultan

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Sig. F Change	Kesimpulan
1	.455[a]	.207	.000	H0 Ditolak
a. Predictors: (Constant), SCM, TQM				
b. Dependent Variable: KO				

Dari table hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikasinya 0,00 Hasil nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka menunjukkan model layak dan signifikan (Ghozali, 2009). Hasil menujukan 20,7 % variable TQM dan SCM mempengaruhi secara Bersama-sama terhadap kinerja operasi perusahaan secara signifikan. sisanya 79,3 % di pengaruhi oleh Variabel lain.

Hasil Uji Parsial

Tabel 3. Hasil Uji Parsial

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error			Partial
1	(Constant)	24.284	7.469	3.251	.002	
	TQM	.216	.095	2.268	.026	.236
	SCM	.733	.207	3.540	.001	.355
a. Dependent Variable: KO						

Dari table di atas di peroleh persamaan regresi sebagai berikut:

Y = 24,284 + 0,216X1 + 0,733X2 + e

Nilai konstanta persamaan sebesar 24,284 yang menunjukkan bahwa jika *total quality management* dan *supply chain management* memiliki nilai 0, dalam arti ketiga variabel tersebut tidak mengalami perubahan, maka nilai kinerja operasi adalah sebesar 24,284. Untuk hasil Nilai koefisien regresi *total quality management* adalah sebesar 0,216, artinya apabila variabel *total quality management* dinaikan dalam satu satuan maka akan terjadi kenaikan terhadap kinerja operasi sebesar besaran kenaikan dikalikan 0,216. Nilai koefisien regresi *supply chain management* adalah sebesar 0,733, artinya apabila variabel *supply chain management* dinaikan dalam satu satuan maka akan terjadi kenaikan terhadap kinerja operasi sebesar besaran kenaikan dikalikan 0,733.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi antara *total quality management* dengan kinerja operasi sebesar 0,236. Nilai koefisien korelasi positif menunjukkan bahwa *total quality management* dengan kinerja operasi memiliki hubungan yang positif, maka semakin baik *total quality management* perusahaan maka semakin baik pula kinerja operasi dari perusahaan tersebut, begitupun sebaliknya. Sedangkan besar pengaruh *total quality management* terhadap kinerja operasi secara parsial sebesar 5,5696 % [kd = $(0,236)^2$ x 100%]. Hasil perhitungan signifikansi pengaruh *total quality management* secara parsial terhadap kinerja operasi dilihat dari nilai Sig. sebesar 0,026 < 0,05 . Demikian H_o ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa *total quality management* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja operasi.

Untuk hasil perhitungan nilai koefisien korelasi antara *supply chain management* dengan kinerja operasi sebesar 0,355. Nilai koefisien korelasi positif menunjukkan bahwa *supply chain management* dengan kinerja operasi memiliki hubungan yang positif, maka

semakin baik *supply chain management* perusahaan maka semakin baik pula kinerja operasi dari perusahaan tersebut, begitupun sebaliknya. Sedangkan besar pengaruh *supply chain management* terhadap kinerja operasi secara parsial sebesar 12,6 % [kd = $(0,355)^2$ x 100%]. Hasil perhitungan untuk mengetahui signifikansi pengaruh *supply chain management* secara parsial terhadap kinerja operasi dilihat dari nilai Sig. sebesar 0,001 < 0,05). Demikian H_o ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa *supply chain management* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja operasi.

SIMPULAN

Berdaasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Total quality management* dan *supply chain management* secara simultan, berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasi DI UMKM kota Tasikmalaya.
2. *Total quality management* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasi UMKM kota Tasikmalaya.
3. *Supply chain management* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasi UMKM di Kota Tasikmalaya.

Acknowledgments

Terimakasih kepada Hibah Bersaing Direktorat Sumber Daya, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi 2020, yang telah mendanai penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Heizer, Jay dan Barry Render. 2015. Manajemen Operasi, ed 11, Penerjemah Hasan Kurnia, Ratna Saraswati, David Wijaya, Jakarta: Salemba empat.

Heizer, Jay dan Barry Render. 2017. *Operations Management, Sustainability and Supply Chain Management, 12th edition. Texas: Pearson Education*.

Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: SAH MEDIA, CV.

Muhammad Arif. 2018. *Supply Chain Management*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

M. N. Nasution. 2015. Manajemen Mutu Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia

Riniwati, Harsuko. 2016. Manajemen Sumberdaya Manusia Aktivitas Utama dan

Pengembangan SDM. Malang: UB Press.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Al Faritsy. 2014. "Penerapan TQM dalam meningkatkan kinerja perusahaan UMKM

Aksis Jaya". Univeristas Teknik Yogyakarta, Jurnal Studi Manajemen. vol. 8 No. 2

Angelina, Rian. 2012. *Effect Of Total Quality Management, Reward System And Organization Commitment To Managerial Performance In Hospital In* Pekanbaru. Jurnal FE Universitas Riau.

Ansori, Miswan. 2017. Analisis Implementasi *Supply Chain Management* terhadap kinerja Perusahaan (Studi pada Himpunan Industri Mebeul Dan Kerajinan Indonesia, Komisi Daerah Jepara Raya). Universitas Islam Nahdlatul Ulama. WAHANA. vol. 20 No. 2. Hal 45-52

Anwar, Sariyun Naja. 2013. Manajemen Rantai Pasokan (Supply Chain Management): Konsep dan Hakikat. Jurnal Dinamika Informatika. www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fti2/artice/download/

Ariani, Desi dan Bambang Munasdwiyanto. 2013. Analisis *pengaruh Supply Chain Manajemen* terhadap kinerja perusahaan pada industri kecil dan menegah makanan olahan khas Sumatera Barat Universitas Dipenogoro. Jurnal Studi Manajemen Organisasi. vol. 2 No. 3 Hal 132-141

Devaraj, Lee J. Krajewski. 2007. *Impact of eBusiness technologies on operational performance: The role of production information integration in the supply chain. Journal of Operations Management.*

Devi Rahmi. 2013. Pengaruh Total Quality Management dan Pengendalian Personal Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Hotel Bintang Di Kota Padang). Jurnal Fakultas Ekonomi Negeri Padang.

Fitrianto, Ahmad Yudha. 2016. Pengaruh *Supply Chain Management* terhadap kinerja operasional outlet pada *counter handphone* yang terdaftar di PT. Multikom Indonesia cabang Semarang. Dipenogoro Journal of Management. vol. 5 No. 2. Hal 1-11

Hermawan, Mahmud dan Linda Agustina. 2014. Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial. Accounting Analysis Journal.

Laiya, Randi Abdul Rizal. 2018. Pengaruh *Total Quality Manajemen* terhadap kinerja manajerial pada PT. Bank Mandiri TBK area Manado. Universitas Sam Ratulangi. Jurnal EMBA. vol. 6 No. Hal. 2658-2667

Lamato, Brian R. 2017. Analisis *Total Quality Manajemen* terhadap kinerja manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya desa Tumaluntung kabupaten Minahasa. Jurnal EMBA. vol. 5 No. 2. Hal 423 – 432

Lambdhagati, Haifa. 2017. Pengaruh Penerapan TQM, SCM, dan Orientasi Kewirausahaan terhadap Kinerja Operasi (Studi pada pengrajin tas di sentra industri tas Ciampea, Kabupaten Bogor).

Diponegoro Journal Of Management. Vol.6 No.4. Hal 1-11

Modgil, dan Sanjay Sharma. 2016. "*Total Productive Maintance, Total Quality Management, and operational performance: An empiric study of Indian pharamaceutical industry." Journal of Quality in Maintenance Engineering*, Vol. 22 Issue: 4 353-377.

Putro, Suryati Eko. 2010. Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial dengan sistem penghargaan sebagai Variabel Moderasi. Jurnal Media Mahardikka. Vol. 8 No. 3.

Rachmad Zainul, Handriyono dan Didik Pudjo. 2015. Pengaruh Integrasi Internal *Supply Chain Management* terhadap Kinerja Perusahaan Pengrajin Mebel Di Desa Karang Bendo Kabupaten Lumajang. Universitas Jember. Artikel Ilmiah Mahasiswa.

Suharto Regina dan Devie. 2013. Analisa Pengaruh *Supply Chain Management* terhadap Keunggulan bersaing dan Kinerja perusahaan. *Business Accounting Review*. Vol. 1 No. 2.

Widjaya, Oey Hannes, dan Ian Nurpatria Suryawan. 2014. Pengaruh TQM dan QMI terhadap kinerja PT Bridgestone Tire Indonesia di Bekasi. Universitas Tarumanegara. Karya Ilmiah Dosen.

Wulandari dan Ria Nelly Sari. 2016. Pengaruh *Supply Chain Management* terhadap kinerja perusahaan melalui keunggulan bersaing pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek. Universitas Dipenogoro. Jurnal Ekonomi. vol. 21 No. 3. Hal 462- 479.