

JURNAL TUGAS AKHIR

**EVALUASI PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL PADA POLIKLINIK UTAMA UNTAG SURABAYA**



Oleh :

MARIA ROSNITA ROPA

1221600101

Dosen Pembimbing :

Dra.Ec.Titiek Rachmawati, M.Si.CMA

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

Evaluasi Penerapan Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial pada Poliklinik Utama UNTAG Surabaya

Maria Rosnita Ropa 1221600101

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : mariarosnitaropa98@gmail.com

Abstract

This increasingly rapid globalizations makes a lot of competition. Every company tries to improve its performance as much as possible in order to win the competition. Companies need continuous improvement efforts on the ability of human resources, processes and the environment. The best way to improve the components of human resources, processes and the environment on an ongoing basis is to implement TQM. TQM provides the benefit of increasing competitiveness. The concept of total quality management is a concept of continuous improvement that is applied at each level of operation.

The purpose of the research to be accordance with the formulation of the problem is to find out how to evaluate the application of total quality management to managerial performance in the UNTAG Surabaya Main Polyclinic. The method of analysis used in this study is a descriptive qualitative research method. The results of the study indicate that the total quality management has been applied at UNTAG main polyclinic Surabaya. The finding of the research evaluation concluded that total quality management has improved managerial performance at UNTAG main polyclinic.

Keywords : Evaluation, Total Quality Management, Managerial Performance.

Abstrak

Globalisasi yang semakin pesat menimbulkan banyaknya persaingan. Setiap perusahaan berusaha meningkatkan kinerjanya sebaik mungkin agar bisa memenangkan persaingan. Perusahaan memerlukan cara perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan sumber daya manusia, proses, dan lingkungan. Untuk memperbaiki komponen sumber daya manusia, proses, dan lingkungan secara berkesinambungan adalah dengan cara menerapkan total quality management. Total quality management mempunyai manfaat yaitu meningkatkan daya saing. Konsep total quality management merupakan konsep perbaikan terus-menerus di tiap-tiap level operasi untuk meningkatkan kinerja dan dapat memenangkan persaingan.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai sesuai dengan rumusan masalah yaitu untuk mengetahui bagaimana evaluasi penerapan total quality management terhadap kinerja manajerial pada Poliklinik Utama UNTAG Surabaya. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa total quality management sudah diterapkan di Poliklinik Utama UNTAG Surabaya. Pencapaian kinerja selalu meningkat di setiap tahun. Hasil temuan evaluasi penerapan menyimpulkan bahwa total quality management telah meningkatkan kinerja manajerial pada Poliklinik Utama UNTAG Surabaya.

Kata Kunci : Evaluasi, Total Quality Management, Kinerja Manajerial.

PENDAHULUAN

Dalam situasi persaingan agar dapat memenangkan persaingan perusahaan di tuntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawan. Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan untuk memenangkan persaingan adalah Total Quality Management. Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

Implikasi teknik Total Quality Management harus diikuti pula dengan penerapan komponen dari dua sistem akuntansi manajemen. Komponen tersebut yaitu sistem penghargaan dan pengukuran kinerja. Sistem penghargaan diterapkan dalam perusahaan maka kualitas kinerja dari para individu akan semakin terpacu apabila mereka diberikan penghargaan. Sehingga para manager dan karyawan akan lebih giat lagi melaksanakan kinerjanya.

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya menyediakan beragam fasilitas untuk mahasiswa salah satunya adalah Poliklinik Utama UNTAG Surabaya. Poliklinik Utama UNTAG Surabaya berkomitmen dalam memberikan layanan dalam rangka membantu meningkatkan derajat kesehatan. Untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang dapat meningkatkan persaingan Poliklinik

Utama UNTAG Surabaya harus memperbaiki kualitasnya secara terus menerus.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi penerapan total quality management terhadap kinerja manajerial pada Poliklinik Utama UNTAG Surabaya.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana evaluasi penerapan total quality management terhadap kinerja manajerial pada Poliklinik Utama UNTAG Surabaya.

Manfaat Penelitian

1. Bagi Poliklinik Utama UNTAG Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Poliklinik Utama UNTAG Surabaya tentang pentingnya penerapan TQM dan sistem akuntansi manajemen dimana dalam penelitian ini adalah sistem pengukuran kinerja sebagai salah satu alat strategi yang baik untuk pencapaian tujuan.

2. Bagi Penulis

Dapat memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai penerapan TQM terhadap kinerja manajerial pada suatu perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan.

3. Bagi Mahasiswa Akuntansi

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang ilmu akuntansi manajemen, sehingga dapat mengetahui pentingnya manfaat TQM terhadap kinerja manajerial pada

suatu instansi atau perusahaan serta dapat diterapkan di dunia pekerjaan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan peneliti selanjutnya terutama mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif.

Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang disajikan secara deskriptif atau berbentuk uraian atau berbentuk penjelasan serta tidak menggunakan skala numerik.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber tanpa media perantara.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Poliklinik Utama UNTAG Surabaya. Proses penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai dengan bulan Mei 2020.

Teknik Pengolahan Data

1. Wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan informan.
2. Observasi, yaitu pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya.

3. Studi Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data yang tidak ditunjukkan langsung kepada subjek penelitian.

Proses Pengolahan Data

1. Recoding, yaitu memindahkan data pada beberapa formulir ke dokumen.
2. Duplicating, yaitu penggandaan data di atas formulir-formulir atau dokumen.
3. Verifying, yaitu meneliti kembali catatan – catatan untuk mengetahui apakah sudah baik dan komplit sehingga dapat di proses lebih lanjut.

Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini metode analisa data yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif. Metode analisis data kualitatif adalah pendekatan pengolahan secara mendalam data dari hasil pengamatan, wawancara, dan literature.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi hasil Evaluasi Penerapan Total Quality Management

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa TQM sudah diterapkan di Poliklinik Utama UNTAG Surabaya. Unsur – unsur TQM yang sudah diterapkan yaitu produk, jasa, manusia, dan lingkungan. Pada unsur produk penerapan TQM sudah diterapkan dimana Poliklinik Utama UNTAG Surabaya selalu melaporkan obat – obatan yang sudah kedaluarsa ke yayasan dan menyediakan rumah obat. Unsur jasa penerapan TQM sudah diterapkan dimana Poliklinik Utama UNTAG Surabaya selalu memantau pasien. Unsur penerapan TQM pelatihan dan pendidikan sudah diterapkan dimana karyawan selalu mengikuti pelatihan perbaikan berkesinambungan dan juga selalu mengikuti seminar. Karyawan Poliklinik Utama UNTAG selalu fokus pada pelaksanaan tugas dan pelayanan yang sudah dibagikan. Selalu menjaga suasana kerja yang kondusif bagi semua karyawan pelanggan dan lingkungan.

Deskripsi Hasil Pencapaian Kinerja

Hasil penerapan TQM telah meningkatkan kinerja manajerial di Poliklinik Utama UNTAG Surabaya. Dimana selama ini walaupun tidak ditargetkan dan hampir setiap tahun jumlah kasus bertambah.

Tabel 1 : Perbandingan Hasil Penerapan Unsur Total Quality Management

No.	Unsur – Unsur	Penerapan	Hasil
1.	Produk : Harus berorientasi pada kualitas yang sesuai dengan permintaan pasien.	Selalu melaporkan obat yang sudah kedaluarsa ke yayasan, menyediakan rumah obat sehingga obat selalu update.	Telah diterapkan
2.	Jasa: Fokus pada pelanggan.	Walaupun kesan tidak forman tetapi selalu mengingatkan dan memantau pasien.	Telah diterapkan
3.	Pentingnya pendidikan dan pelatihan bagi karyawan	Selalu ada pelatihan tetapi dilakukan secara bergilir, selain pelatihan karyawan juga selalu mengikuti seminar.	Telah diterapkan
4.	Proses : Berfokus pada pelaksanaan tugas.	Selalu fokus pada pelaksanaan tugas dan pelayanan untuk pelanggan.	Telah diterapkan
5.	Lingkungan : Berfokus dalam menjaga suasana	Dalam menjalankan aktivitas poliklinik setiap	Telah diterapkan

	kerja bagi semua karyawan.	karyawan senantiasa bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan.	
--	----------------------------	--	--

Impikasi Penelitian

Implikasi dalam penelitian ini adalah meningkatkan semangat yang positif dan roll model bagi karyawan serta peduli akan lingkungan disekitar karyawan.

Keterbatasan Penelitian

1. Poliklinik Utama UNTAG Surabaya yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hanya yang ada di Surabaya bukan di semua kota. Hal ini memungkinkan tidak adanya sampel yang mempengaruhi hasil penelitian.
2. Penelitian ini menggunakan variabel tptal quality management dan kinerja manajerial. Sedikitnya variabel yang digunakan, sehingga mungkin saja variabel lain yang belum digunakan dapat mempengaruhi hasil penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan total quality management telah meningkatkan kinerja manajerial pada Poliklinik Utama UNTAG Surabaya. Hal ini dilihat dari penerapan unsur-unsur total quality management dalam pelaksanaan manajemen pada Poliklinik Utama UNTAG Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

1. Lamato,Hassan,Karuntu,2017.Analisis TQM terhadap Kinerja Manajerial pada PT.Kanwil Manado. Jurnal EMBA Vol 2, No.3.
2. Lanny,Polli.Mourah Karuntu 2019.Analisis Total Quality Management terhadap kinerja manajerial pada Dinas Perhubungan Kota Manado,Jurnal EMBA Vol 7,No 1.
3. Randy Abdul,Azari Hassan,Jessy Pondang 2018.Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial pada PT.Bank Mandiri Tbk.Area Manado.Jurnal EMBA Vol.6 No.3.

Refrensi

Hans Mowwen,2007,Akuntansi Manajemen Book 1.Jakarta: Salmba Empat