



**ANALISIS PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PELAKSANAAN PARTISIPASI ANGGARAN DAN TOTAL
QUALITY MANAGEMENT CV. MEKAR JAYA MANDIRI**

***AN EXAMINATION OF THE EFFECTS OF BUDGET PARTICIPATION
AND TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON CUSTOMER SATISFACTION
AT CV. MEKAR JAYA MANDIRI***

Chrisera Milleni Eliezer

chriseramilleni@gmail.com

Juaniva Sidharta

juaniva.sidharta@uki.ac.id

Ramot P. Simanjuntak

ramot_p_simanjuntak@yahoo.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia
Jakarta, Indonesia

ABSTRACT

This research aimed to determine the effect of total quality management and budget participation on customer satisfaction in a service company providing export and import transportation services. The study used a quantitative method and secondary data, with 50 customers and 32 respondents. Results showed that total quality management and budget participation significantly influence customer satisfaction, with a 5.6% influence of independent variables and 94.4 explanations from other variables.

Keywords: Budget involvement, total quality management (TQM), and customer satisfaction

I. Pendahuluan

Loyalitas pelanggan akan dipengaruhi oleh pertumbuhan perusahaan dan persaingan yang semakin ketat dalam lingkungan bisnis global kontemporer. Perusahaan terus melakukan berbagai usaha atau aktivitas yang tujuannya adalah untuk mencapai tujuan tertentu secara bersama. Usaha-usaha banyak taktik yang digunakan untuk melakukan hal ini guna memperoleh hasil terbaik dan memberikan

peningkatan nilai atau kemampuan bersaing yang lebih besar dalam persaingan bisnis. Salah satunya, perusahaan memberikan kualitas jasa terbaik.

Perusahaan harus terus memperbaiki kemampuan sumber daya manusia, kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan untuk menghasilkan kualitas jasa.

Untuk memperbaiki kemampuan komponen tersebut secara konsisten, kontrol kualitas penuh adalah metode yang sangat tepat. Sebagaimana tujuannya adalah secara konsisten meningkatkan kualitas produk. Perusahaan mempunyai potensi untuk meningkatkan posisi kompetitifnya. Perusahaan mempunyai potensi untuk meningkatkan posisi kompetitifnya, yang pada gilirannya solusi yang diusulkan akan menghasilkan peningkatan pendapatan dan akibatnya, peningkatan keuntungan.

Tujuan manajemen kualitas total adalah membentuk organisasi yang memiliki individu terbaik di bidang mereka. Untuk mencapai hal itu, kebijakan dan pemberdayaan karyawan diperlukan. Kebijakan ini harus memberikan karyawan kesempatan untuk memecahkan masalah yang mereka hadapi dan memberikan mereka keterampilan untuk melakukannya. Memahami, mempengaruhi, membimbing, dan aspek kemanusiaan dalam pelayanan menentukan kualitas pelayanan. Alasan utamanya adalah kesalahan manusia, sekecil apapun, manajemen operasional dan kualitas layanan yang buruk.

Anggaran yang sehat memerlukan keterlibatan anggota kelompok. Manajemen membuat anggaran untuk satu tahun dengan tujuan menggunakan sumber daya tertentu untuk membawa organisasi ke tempat tertentu. Partisipasi dalam penganggaran adalah ketika orang-orang di tingkat atasan dan bawahan terlibat dan mempengaruhi tujuan rencana pengeluaran. Tergantung pada tujuan mereka, manajer sering kali merancang anggaran yang terlalu ketat atau terlalu longgar. Keterbatasan dana yang berlebihan merupakan hambatan besar bagi pengelolaan yang aspiratif dan inovatif, sementara anggaran yang terlalu besar memberikan ruang bagi manajemen untuk bermanuver. Untuk melakukan hal tersebut mengembangkan lingkungan yang mereka inginkan. anggarannya dan pada akhirnya akan memiliki kemampuan untuk meminimalkan risiko yang harus ditanggung (Assaf, 2009).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperjelas caranya manajemen kualitas dan persiapan anggaran secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan pelanggan CV. Mekar Jaya Mandiri. Penelitian juga akan menjelaskan inisiatif untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan, kemampuan sumber daya manusia serta tingkat pelayanan prima CV. Mekar Jaya Mandiri.

CV. Mekar Jaya Mandiri adalah perusahaan *forwarding* yang melakukan pengiriman barang ekspor dan impor dengan menggunakan container yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. CV. Mekar Jaya Mandiri telah mengendalikan kualitas layanan selama bertahun-tahun dengan menekankan kualitas layanan mulai dari pencarian pelanggan hingga pengaturan dan pengawasan barang pelanggan untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan produk mereka.

Penulis ingin meninjau kembali dengan judul penelitian “**Analisis Pengaruh Partisipasi Anggaran dan Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Mekar Jaya Mandiri**”, mengingat latar belakang informasi tersebut di atas.

Berdasarkan penjelasan di atas, berikut ini yang menjadi subjek penelitiannya:

1. Dengan adanya TQM mempengaruhi kepuasan pelanggan CV. Mekar Jaya Mandiri?
2. Apakah kepuasan pelanggan CV. Mekar Jaya Mandiri dipengaruhi oleh partisipasi anggaran?
3. Apakah kepuasan pelanggan CV. Mekar Jaya Mandiri dipengaruhi oleh TQM dan partisipasi anggaran secara bersamaan?

II. Uraian Teoritis

A. Seluruh Kontrol Kualitas

Kualitas menurut Goetsch dan Davis (1994) serta Tjiptono dan Diana (1995) dalam Siswanto (2011), dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain manusia, proses, lingkungan, manusia, dan barang. TQM (Seluruh Kontrol Kualitas) adalah budaya tempat kerja yang menggabungkan timbal balik ke dalam barang dan jasa bisnis, membutuhkan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen.

Selama dekade terakhir, organisasi telah mengadopsi Seluruh Kontrol Kualitas (TQM) untuk meningkatkan kemampuan mereka untuk bersaing dengan secara konsisten menghasilkan barang yang lebih baik, layanan, manusia, proses, dan lingkungan. Pendekatan ini telah mengarah pada pengembangan metode akuntansi manajemen untuk data berkualitas tinggi.

Salah satu pendekatan manajemen mutu adalah manajemen kualitas total, atau TQM, yaitu melibatkan program perbaikan berkelanjutan untuk produk, layanan, proses, dan lingkungan untuk memastikan kepuasan pelanggan.

Hanafiah (2011) menguraikan elemen penting Total Quality Management (TQM) bagi perusahaan industri jasa agar dapat menerapkan TQM secara efektif diantaranya:

1. Fokusnya adalah pada produk dan layanan diberikan kepada klien
2. Kepemimpinan yang mendorong penerapan konsep TQM dalam organisasi pelayanan
3. Budaya di dalam perusahaan, juga dikenal sebagai budaya terfokus kualitas, merupakan aspek penting dalam organisasi mana pun

-
4. Komunikasi yang efektif antara seluruh personel dalam suatu organisasi dan orang-orang dalam organisasi dengan pemangku kepentingannya
 5. Partisipasi karyawan dalam atau pemahaman penerapan TQM
 6. Karyawan memiliki berbagai akuntabilitas dalam organisasinya
 7. Pengelolaan didasarkan pada fakta dan data
 8. Dari prospek jangka panjang, pernyataan tersebut menunjukkan bahwa situasi saat ini tidak berkelanjutan dan memerlukan penyelidikan dan adaptasi lebih lanjut

Dam Hensler Siswanto (2011) dan Brunell, Scheuing, dan Christopher (1993) mempromosikan empat prinsip manajemen kualitas terintegrasi: kepuasan pelanggan, menghormati semua orang, manajemen berbasis fakta, dan perbaikan berkelanjutan. Kepuasan pelanggan mencakup pelanggan internal dan eksternal, dengan fokus pada harga, keamanan, dan akurasi waktu. Menghormati semua orang, termasuk karyawan, memastikan mereka adalah sumber daya yang berharga. Manajemen berbasis fakta memprioritaskan perbaikan dalam sumber daya yang ada dan menggunakan data statistik untuk memprediksi hasil. Perbaikan terus menerus melibatkan siklus PDCA, termasuk perencanaan, implementasi, inspeksi, dan langkah-langkah perbaikan.

Peningkatan adalah tujuan dari manajemen mutu secara keseluruhan daya saing dan keunggulan perusahaan dengan tetap mengoptimalkan sumber daya dan kompetensinya dalam persaingan global. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas barang dan jasa. TQM menetapkan bahwa peningkatan kualitas yang berkelanjutan meningkatkan pendapatan dan meningkatkan reputasi perusahaan, menampilkan kelebihannya signifikan dari manajemen responsif dalam meningkatkan kualitas.

Goetsch dan Davis (2013:15) menguraikan Sepuluh atribut TQM meliputi tim kerja, perbaikan sistem berkelanjutan, pendidikan, kebebasan terkendali, komitmen jangka panjang, obsesi kualitas, fokus pelanggan, metode ilmiah, dan persatuan.

B. Partisipasi Anggaran

Anggaran adalah rencana keuangan yang menerapkan tujuan dan strategi organisasi ke dalam praktik, termasuk perkiraan pengeluaran dan usulan untuk memenuhi pengeluaran tersebut, dan direpresentasikan dalam istilah moneter atau material. Keterlibatan anggaran mendorong bawahannya untuk berpartisipasi dalam persiapan anggaran, meningkatkan tanggung jawab dan kinerja. Ini memungkinkan manajer untuk berbagi ide-ide kreatif, menghasilkan keputusan yang lebih realistis dan penyesuaian dengan tujuan perusahaan.

Arfan (2009:173) mendefinisikan anggaran sebagai rencana manajerial yang menjamin pencapaian tujuan organisasi penyedia dana dalam operasi sehari-hari. Persiapan anggaran perusahaan bergantung pada aktivitas dan teks ini membahas Peristiwa masa lalu, sekarang, dan masa depan. Data dapat berasal dari sumber internal atau eksternal, termasuk laporan keuangan, penjualan industri, pertumbuhan ekonomi, tingkat inflasi, dan suku bunga. Manajer harus berkonsultasi dengan karyawan atau bawahannya sebelum menyiapkan anggaran untuk mendorong partisipasi, meningkatkan komunikasi, dan bekerja sama untuk mencapai tujuan dari waktu ke waktu.

C. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan mengacu pada reaksi emosional pelanggan terhadap penyedia layanan dan produk, dan dapat digunakan oleh bisnis untuk mengevaluasi dan mengukur kinerja karyawan, memberikan sumber daya, serta informasi berharga untuk evaluasi oleh para pemangku kepentingan. Kepuasan pelanggan dicapai ketika layanan memenuhi atau melebihi harapan, dengan empat dimensi utama: harga, kualitas layanan, faktor emosional, dan efisiensi.

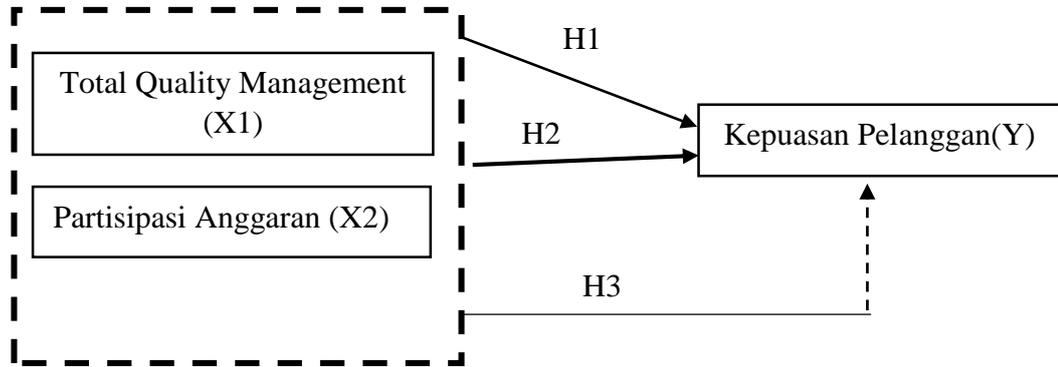
Harga adalah faktor penting dalam kepuasan pelanggan, karena harga rendah memberikan nilai tinggi untuk uang, bahkan bagi mereka yang tidak peduli dengan harga. Mulai dari fundamental sistem, sumber daya manusia, teknologi, penerimaan atau pemanasan kerja, pelatihan, hingga budaya kerja perusahaan atau organisasi, maka kualitas pelayanan perusahaan perlu ditingkatkan. Faktor emosional dalam dunia klien mengacu pada persepsi kepuasan konsumen terhadap produk atau layanan, mendorong kepercayaan dan kebanggaan konsumen. Dimensi keempat dari dimensi pelanggan adalah kenyamanan (Efficiency), yang memastikan pelanggan dapat dengan mudah mengakses dan membayar untuk produk atau layanan yang diinginkan, yang mengarah pada kepuasan.

D. Kerangka Riset

Kerangka penelitian sebagaimana dijelaskan pada Gambar 2.1 diperoleh dari tinjauan literatur:

Gambar 2.1

Kerangka Riset



Spesifik:

—————▶ = Studi yang tidak lengkap

- - - - -▶ = Penelitian serentak (kolaboratif).

E. Penciptaan Hipotesis

1. Dampak Total Quality Management atau TQM pada kepuasan pelanggan

Menurut Bitner dan Zeithaml (2003), penilaian pelanggan terhadap suatu barang atau jasa merupakan tingkat kepuasan mereka memenuhi kebutuhan mereka.

Sukardi (2016) melakukan studi kasus di Plaza Mulia Samarinda, Matahari Department Store menekankan bagaimana Total Quality Management (TQM) mempengaruhi kepuasan klien.n. Penelitian menunjukkan karena di Matahari Department Store, manajemen kualitas total sangat meningkatkan kebahagiaan pelanggan.

Penelitian sebelumnya merekomendasikan upaya untuk mengevaluasi kembali bagaimana Total Quality Management (TQM) berdampak pada kebahagiaan klien. Jadi, adalah sebagai berikut hipotesis yang diajukan:

H₁: Penerapan dampak Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan patut diperhatikan.

2. Dampak keterlibatan anggaran terhadap kepuasan pelanggan

Keterlibatan manajer tingkat bawah dalam proses pembuatan anggaran didefinisikan oleh Hansen dan Mowen (2007:335). Sasaran umum sering dibagikan dengan manajer yang terlibat dalam pembuatan anggaran selaras dengan sasaran tersebut.

Berbagai peneliti telah melakukan penelitian tentang dampak partisipasi anggaran terhadap kepuasan pelanggan dalam beberapa tahun terakhir. Hasil penelitian tersebut juga dapat bervariasi, tergantung pada metode penelitian, industri, dan konteks tertentu.

Peneliti bertujuan untuk menilai kembali dampak partisipasi anggaran terhadap kepuasan pelanggan. Berikut hipotesis yang diajukan:

H₂: Penerapan anggaran untuk partisipasi memberikan dampak yang signifikan kepuasan pelanggan

3. Dampak keterlibatan anggaran dan Dampak manajemen kualitas total (TQM) terhadap kebahagiaan klien

Penelitian ini menyelidiki dampak kepuasan pelanggan, keterlibatan anggaran, dan manajemen kualitas total (TQM) adalah tiga hal aspek yang dapat mempengaruhi bagaimana suatu organisasi mengelola kualitas produk atau layanan

yang mereka tawarkan serta bagaimana mereka melibatkan pelanggan dalam proses tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor ini secara pernyataan hal ini dapat diungkapkan secara eksplisit atau tidak langsung. Penelitian ini menguji pengaruh positif keterlibatan dalam anggaran dan Total Quality Management (TQM) untuk kepuasan pelanggan akan tergantung sampai sejauh mana implementasi keduanya berjalan efektif dalam suatu organisasi. Dalam praktiknya, integrasi yang baik antara kedua faktor ini dapat menciptakan lingkungan di mana kualitas ditingkatkan secara berkelanjutan sambil tetap mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pelanggan.

H₃: Keterlibatan anggaran dan dampak Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan

F. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Pengarang	Berita Utama	Variabel	Hasil studi
1.	Edo Andrianto (2011)	Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.	Variabel Independen yaitu Total Quality Management dan Variabel Dependen yaitu Kepuasan Kerja Karyawan.	Hasil Studi menunjukkan dampak Total Quality Management mengenai kepuasan kerja karyawan.
2.	Ratih Purwasih Purnama Sari, UIN Suska Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (2015)	Dampak Sedang (Penelitian Empiris Dalam Negeri di Wilayah RSUD Bangkinang) Dampak Kinerja Partisipasi Anggaran dengan Variabel Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Pengetahuan Penyusunan Anggaran	Anggaran untuk partisipasi, dorongan, kepuasan dalam bekerja, kesadaran akan penyusunan anggaran, dan kinerja manajerial.	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kebahagiaan kerja dan keahlian persiapan anggaran tidak berhubungan dengan keberhasilan manajerial, keterlibatan anggaran dan motivasi berhubungan dengan keberhasilan manajerial

3.	Ria Amalia Sukardi (2016)	Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pada Matahari Departement Store di Plaza Mulia Samarinda.	Variabel Independen yaitu Total Quality Management (TQM) dan Variabel Dependen yaitu Kepuasan Pelanggan	Penerapan TQM Total Quality Management (TQM) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Matahari Departement Store.
4.	Safitri Niken (2006)	Variabel tersebut dikenal dengan Job Relevant Information (JRI) Intermediate: Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Merapi Utama Pharma Cabang Yogyakarta)	Peran JRI sebagai faktor intervening yang mempengaruhi kebahagiaan dan kinerja kerja pegawai serta keterlibatan dalam perumusan anggaran.	menunjukkan bahwa ketika hubungan antara kepuasan kerja pada karyawan PT. Apotek Merapi Utama dan partisipasi penyusunan anggaran diuji, hasilnya baik dan tidak signifikan secara statistik.
5.	Andi Candra Malindo, Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi UIN Riau Suska (2010)	Sebuah penelitian empiris terhadap manajer hotel di Pekanbaru menguji pengaruh kualitas manajemen secara keseluruhan mengenai efektivitas manajerial.	Kinerja manajerial, TQM (manajemen kualitas kuantitas)	Temuan studi ini menunjukkan bahwa penerapan TQM mempunyai dampak langsung terhadap kinerja manajer.
6.	Putra Gunawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim, Riau Pekanbaru (2015)	Dampak Partisipasi Anggaran, Dampak Penerapan Sistem Reward dan TQM (Total Quality Management) Terhadap Kinerja Manajerial RSUD Pratomo Bagansiapiapi, M.D.	Partisipasi dalam anggaran, <i>Total Quality Management</i> (TQM), dan sistem mendapat penghargaan	Temuan studi ini menunjukkan bahwa program insentif, anggaran partisipasi, dan TQM semuanya berdampak signifikan terhadap kinerja manajerial.

III. Teknik Penelitian

A. Jenis Studi

Menurut Chandrarin (2017:2), metodologi penelitian positivis memerlukan penggunaan alat kuantitatif, merujuk teks ini memberikan analisis mendalam tentang teori akuntansi positif Watts & Zimmerman. Dalam pendekatan kuantitatif, temuan diperoleh dari analisis yang menggunakan alat statistik parametrik melalui serangkaian prosedur penelitian terstruktur.

B. Lokasi dan Subjek Studi

Penelitian ini dilakukan di CV. Mekar Jaya Mandiri beralamat di Jl. Perak Barat No. 279, Surabaya - Indonesia. Objek dalam penelitian ini adalah sebanyak 32 pelanggan CV. Mekar Jaya Mandiri.

C. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting untuk desain penelitian, dan setiap pendekatan menawarkan kelebihan dan kekurangan. Nilai penelitian dapat ditingkatkan dengan metodologi yang tepat, serta analisis data membantu menguji hipotesis dan pengambilan keputusan. Penelitian ini akan menggunakan kuesioner, daftar pertanyaan terbuka dan tertutup, dengan properti tertutup yang diukur menggunakan skala interval sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Sebuah kuesioner yang didistribusikan kepada para pemangku kepentingan dalam batas waktu peneliti memungkinkan untuk cepat mengumpulkan jawaban lengkap dan klarifikasi langsung dari setiap keraguan, meningkatkan proses penyelidikan.

D. Jenis & Sumber Data

Penulisan itu menggunakan data numerik, yang dihitung dari variabel, untuk menganalisis kuesioner dengan kepemimpinan perusahaan pada dampak manajemen kualitas total, partisipasi anggaran, sistem reward, dan kinerja manajemen. Data kualitatif, di sisi lain, adalah penjelasan atau jawaban dari kuesioner.

Data primer adalah rincian yang dikumpulkan langsung dari subjeknya, menurut Azwar (2011:91), sedangkan data sekunder berasal dari dokumen perusahaan tertulis atau informasi situasi perusahaan.

E. Populasi dan Sampel

Studi ini berfokus pada basis pelanggan CV. Mekar Jaya Mandiri, sebuah perusahaan dengan lebih dari 50 perusahaan, dengan 32 responden. Sampel ditentukan memanfaatkan proses Purposive Sampling, yang melibatkan memilih sampel sesuai standar spesifik, seperti karyawan internal yang bekerja selama minimal satu tahun.

F. Identifikasi Perbedaan

Peneliti menggunakan dua variabel dalam penelitian ini: baik variabel terikat maupun bebas. Berikut ini adalah variabel-variabel tersebut:

- Y = Kepuasan Pelanggan
- X1 = Total Quality Management

X2 = Keterlibatan anggaran

G. Metode Analisis Data

Penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS 25 untuk Windows untuk melakukan pengujian hipotesis dengan bantuan komputer, penilaian kualitas data, meneliti kebijaksanaan konvensional dan statistik deskriptif.

1. Uji Kualitas Data

Karena ini adalah data utama, kemudian verifikasi validitas dan reliabilitas digunakan untuk menilai kualitas data penelitian. Uji validitas Ghazali (2013) mengukur akurasi kuesioner. Validitas ditentukan oleh kemampuan pertanyaan untuk mengungkapkan pengukuran yang dimaksudkan.

Korelasi Pearson digunakan dalam penyelidikan ini untuk menentukan validitas. Tes keandalan mengukur konsistensi instrumen dari waktu ke waktu, menggunakan metode statistik berdasarkan Cronbach Alpha. Nilai Cronbach Alpha melampaui 0,60 menunjukkan keandalan instrumen.

2. Pengujian Asumsi Klasik

Ghozali (2016) menjelaskan bahwa uji normalitas menentukan distribusi dalam model regresi, variabel independen dan dependen. Uji Kolmogorov-Smirnov pada satu sampel digunakan untuk menentukan apakah data mempunyai distribusi khas atau tidak. Korelasi antar anggota sampel yang disusun secara kronologis disebut autokorelasi. Seringkali dalam data deret waktu. Hal ini mengakibatkan varians baik sampel maupun model regresi yang dihasilkan gagal mengkarakterisasi populasi secara memadai memperkirakan nilai variabel. Tes Durbin Watson mengkonfirmasi autokorelasi jika $d < dL$ atau $d > 4-dL$.

Multikolinearitas merupakan korelasi sempurna antar variabel independen sehingga mempengaruhi standar error interpretasi. Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan menggunakan ambang batas VIF (<10.00) dan batas toleransi (>0.10). Dalam kasus multikolinearitas, model dapat diperbaiki dengan menghilangkan variabel yang toleransinya rendah dan korelasinya paling rendah.

3. Analisa Kelipatan Ekspresi Linier

Penerapan untuk memperkirakan ukuran variabel, analisis regresi linier berganda menganalisis hipotesis terikat berdasarkan data dari variabel bebas yang diketahui, dengan menggunakan rumus yang dikembangkan secara sistematis seperti di bawah ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kinerja Manajerial

α : Konstanta

X_1 : TQM

X_2 : Partisipasi anggaran
 $\beta_1\beta_2$: Koefisien dan Regresi
 e : Error

4. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2013:98) menjelaskan bahwa kemampuan model dalam mendeskripsikan varians variabel dikurangi dengan uji koefisien determinasi (R^2). Derajat varians dalam tampilan variabel independen yang dapat dipertanggungjawabkan oleh variabel dependen tersebut ditentukan oleh koefisien determinasi (R^2). Nilai R-Square terbagi dalam salah satu dari tiga kategori: kuat ($>0,67$), sedang ($>0,33$ tetapi lebih rendah dari $0,67$), atau ($>0,19$ tetapi lebih rendah dari $0,33$).

H. Uji Hipotesa

1. Test Parsial (Uji T)

Besar kecilnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ditentukan dengan menggunakan uji statistik T. Ini menggunakan uji coba 2 sisi, perbandingan t hitung dan t tabel. Disepakati bahwa nilai t menunjukkan sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen taksiran lebih besar dari t tabel.

2. Ujian Serentak (Uji F)

Uji F merupakan suatu metode statistik untuk mengetahui sejauh mana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya, menurut Ghozali (2013:98). Otonom dari variabel dependen dengan tingkat kesalahan 5% berarti ada pengaruh yang signifikan.

IV. Interpretasi dan Percakapan

A. Ikhtisar Bisnis

CV. Mekar Jaya Mandiri perusahaan logistik muda, telah bertransformasi dari penyedia layanan pengiriman dan transportasi lokal menjadi perusahaan Pengiriman Barang Internasional pada tahun 2008. Meskipun masih muda, perusahaan ini telah mengembangkan semangat kerja tim profesional yang kuat dan kemitraan sinergis antara perusahaan pelanggan dan internal operator. Dengan pendekatan unik pada transportasi terpadu, CV. Mekar Jaya Mandiri menawarkan harga lebih murah dan menjadi mitra solusi distribusi logistik global.

CV. Mekar Jaya Mandiri berfokus pada pengembangan sumber daya manusia, pemberian kursus untuk meningkatkan etos kerja, profesionalisme, dan semangat tim. Mereka menyediakan layanan transportasi yang efisien dan hemat

biaya, memanfaatkan pengalaman, sekutu strategis, dan staf profesional untuk memberikan ikatan yang kuat dan bermanfaat dengan agen dan klien.

Mekar Jaya Mandiri menyediakan layanan end-to-end, termasuk perdagangan produk, penyesuaian kontainer, ekspor dan impor barang, transportasi darat, pengiriman proyek, dan berfungsi sebagai gudang berbagai peralatan pengiriman.

B. Visi dan misi perusahaan

1. Bayangan

Menawarkan layanan transportasi terlengkap, ekstensif, dan unggul dan juga muncul sebagai perusahaan petualangan terkemuka di Indonesia. Kapan pun, di medan apa pun, dan dalam keadaan apa pun, bisnis petualangan yang memiliki reputasi baik dapat memberikan layanan berkualitas tinggi yang memuaskan dan dapat diandalkan. Sebuah bisnis yang kompetitif dalam industri *forwarding* dan ekspedisi.

2. Misi

1. Awasi seluruh perusahaan dengan bantuan staf yang berkualifikasi, metode operasional yang efektif, dan penggunaan TI yang masuk akal dan dapat diukur.
2. Meningkatkan nilai perusahaan melalui akal, inovasi, dan kreativitas.
3. Mengembangkan perusahaan dengan mengutamakan win-win solution dengan mitra, baik eksternal maupun internal.
4. Memberikan layanan terbaik dengan biaya hemat. Menawarkan layanan kompetitif kepada klien dan bisnis di industri izin kostum dan pengiriman truk.
5. Mendukung operasi pelabuhan untuk memastikan pergerakan kargo yang efisien
6. Memberikan kontribusi sebaik-baiknya terhadap lingkungan, negara, pekerja, dan pelanggan/perusahaan

C. Analisa Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menilai ketepatan alat ukur dalam mengungkapkan konsep gejala/peristiwa. Dapat dirumuskan seperti ini: apabila jumlah r melebihi r_{tabel} dan positif maka sah. Tidak, jika R hitung tidak sebesar R_{tabel} . Selain itu, jika nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian validitas ditampilkan pada tabel berikut.:

124 | Buletin Ekonomi

Vol.24 No.2 2024

ISSN - 14103842

FEB-UKI JAKARTA

1) Total Quality Management

Tabel 4.1
Uji validitas total quality manajemen

Total Quality Management				
No.	Variabel/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X1.1	0,643	0,2960	BENAR
2	X1.2	0,520	0,2960	BENAR
3	X1.3	0,376	0,2960	BENAR
4	X1.4	0,644	0,2960	BENAR
5	X1.5	0,527	0,2960	BENAR
6	X1.6	0,504	0,2960	BENAR
7	X1.7	0,569	0,2960	BENAR
8	X1.8	0,382	0,2960	BENAR
9	X1.9	0,566	0,2960	BENAR
10	X1.10	0,124	0,2960	TIDAK BENAR
11	X1.11	0,417	0,2960	BENAR
12	X1.12	0,492	0,2960	BENAR
13	X1.13	0,478	0,2960	BENAR
14	X1.14	0,135	0,2960	TIDAK BENAR
15	X1.15	0,225	0,2960	BENAR
16	X1.16	0,468	0,2960	BENAR
17	X1.17	0,206	0,2960	BENAR
18	X1.18	0,512	0,2960	BENAR
19	X1.19	0,287	0,2960	BENAR
20	X1.20	0,581	0,2960	BENAR

Sumber: ditangani oleh penulis

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa seluruh 20 indikator TQM valid dan cocok untuk mengukur gejala yang diteliti. Nilai terbesar sebesar 0,358, sedangkan nilai terendah sebesar 0,124.

2) Keterlibatan Anggaran

Tabel 4.2
Periksa Legitimasi Keterlibatan Anggaran

Partisipasi Anggaran				
No.	Variabel/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan

1	X2.1	0,358	0,2960	VALID
2	X2.2	0,423	0,2960	VALID
3	X2.3	0,315	0,2960	VALID
4	X2.4	0,513	0,2960	VALID
5	X2.5	0,418	0,2960	VALID
6	X2.6	0,358	0,2960	VALID

Sumber: ditangani oleh penulis

Temuan uji validitas anggaran partisipasi disajikan pada Tabel 4.2. Diperoleh 6 pernyataan valid instrumen yang sesuai untuk mengukur gejala, dengan nilai r hitung $> 0,05$ dengan nilai tertinggi 0,513.

3) Kepuasan Konsumen

Tabel 4.3
Verifikasi Keakuratan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan				
No.	Variabel/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Y1.1	0,414	0,2960	VALID
2	Y1.2	0,525	0,2960	VALID
3	Y1.3	0,776	0,2960	VALID
4	Y1.4	0,427	0,2960	VALID
5	Y1.5	0,520	0,2960	VALID
6	Y1.6	0,669	0,2960	VALID
7	Y1.7	0,324	0,2960	VALID
8	Y1.8	0,840	0,2960	VALID

Sumber: ditangani oleh penulis

Tabel 4.3 menegaskan hasil uji kepuasan pelanggan yang valid, dengan 8 instrumen pernyataan valid yang cocok untuk mengukur gejala. Validitas terlihat dari nilai r hitung $> 0,05$, dimana 0,840 merupakan nilai tertinggi.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.4
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
TQM	.778	20

Sumber: diolah oleh penulis

Uji reliabilitas penelitian menunjukkan variabel-variabel tersebut reliabel karena batas koefisien ketergantungan sebesar 0,6 terlampaui oleh nilai Cronbach Alpha.

3. Uji Normalitas

Tabel 4.5
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.98734235
Most Extreme Differences	Absolute	.180
	Positive	.131
	Negative	-.180
Test Statistic		.180
Asymp. Sig (2-tailed)		.010 ^c
a. Test distribution is normal		
b. Calculated from data		
c. Lilliefors Significance Correction		

Sumber: ditangani oleh penulis

Data penelitian dinormalisasi menggunakan Uji sampel Kolmogorov Smirnov tunggal menunjukkan distribusi normal dengan nilai signifikansi 0,010. Kalau hasil tesnya di bawah 5%, keterangannya tidak dikirimkan secara berkala.

4. Uji Autokorelasi

Tabel 4.6
Uji Autokorelasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.342 ^a	.117	.056	3.089	2.346

a. Predictors: (Constant), Anggaran, TQM
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Asli: ditangani oleh penulis

Penelitian ini menggunakan pengujian autokorelasi untuk mengetahui apakah varians sampel tidak dapat mewakili populasi secara akurat dan model regresi tidak dapat menentukan nilai variabel secara akurat. Berikut rumus dari pengujian Autokorelasi:

$$n = 32$$

$$d = 2,346$$

$$dL = 1.3093$$

$$dU = 1.5736$$

$$4-dL = 4-1,3093 = 2,6907$$

$$4-dU = 4-1,5736 = 2,4264$$

$$\text{Hasil pengujian autokorelasi} = d < dL$$

$$= 2,346 < 2,4264$$

Maka kesimpulan hasil dari pengujian autokorelasi karena hipotesis nol terbantahkan, maka terjadi autokorelasi.

5. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.7
Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.497	7.485		2.071	.047		
	TQM	.136	.131	.274	1.040	.307	.437	2.288
	Partisipasi Anggaran	.146	.463	.084	.317	.754	.437	2.288
a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan								

Sumber: ditangani oleh penulis

Data tidak menunjukkan multikolinearitas, seperti seperti terlihat pada Tabel 4.7, karena nilainya VIF Total Quality Management dan partisipasi anggaran adalah $2,288 < 10$ dan $0,437 > 0,1$.

6. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.8
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.554	4.432		1.253	.220
	TQM	.089	.078	.307	1.141	.263
	Partisipasi Anggaran	-.440	.274	-.432	-1.607	.119

a. Dependent Variabel: Abs_RES

Sumber: ditangani oleh penulis

Seperti yang diilustrasikan pada Tabel 4.8 faktor partisipasi anggaran dan total kualitas manajemen mempunyai nilai lebih tinggi dibandingkan 0,05 menunjukkan homoskedastisitas, dimana nilai sisa setiap nilai prediksinya berbeda-beda dan variasinya cenderung konstan.

7. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.9
Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.497	7.485		2.071	.047
	TQM	.136	.131	.274	1.040	.307
	Partisipasi Anggaran	.146	.463	.084	.317	.754

a. Dependent Variabel: Kualitas Pelanggan

Sumber: ditangani oleh penulis

Dari tabel 4.9 dalam penelitian ini dapat diketahui nilai Constan (a) sebesar 15,497 sedang persamaan regresi tersebut dapat diselesaikan dengan menggunakan nilai X1 dan X2 (b/koeffisien regresi) sebesar 0,136 dan 0,146. di tulis:

$$Y = a+b_1x_1+b_2X_2 \text{ atau} \\ = 15,497 + 0,136 + 0,146$$

Nilai konstanta sebesar 15,497 menandakan bahwa variabel kualitas pelanggan tetap konstan.

8. Uji Determinasi (R²)

Tabel 4.10
Uji Determinasi (R²)

Coefficients ^a				
Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
1	.342 ^a	.117	.056	3.089
a. Predictors: (Constant), Partisipasi anggaran, TQM				

Sumber: ditangani oleh penulis

Tabel 4.10 menggambarkan bagaimana partisipasi anggaran sebesar 5,6% dan TQM mempengaruhi kepuasan pelanggan CV. Mekar Jaya Mandiri, memanfaatkan nilai R Square yang dipersonalisasi 0,056. Sedangkan variabel tambahan mereka tidak digunakan dalam penyelidikan ini atau dimasukkan ke dalam model berjumlah 94,4.

D. Uji Hipotesa

1. Uji t (Parsial)

Analisis statistik dilakukan untuk menentukan dengan parsial apakah hubungan antara manajemen mutu secara keseluruhan dan serta partisipasi anggaran pada kepuasan pelanggan. Uji t memiliki nilai probabilitas $\alpha = 0,05$. Standar pengujian hipotesa dengan memakai uji statistik t ialah apabila nilai probabilitas t (p-value) $< 0,05$, maka hipotesa alternatif di terima, yang mengemukakan bahwasanya total quality management serta partisipasi anggaran memengaruhi variabel kepuasan pelanggan. Hasil uji t dijelaskan pada bagian berikut:

1. Dampak Total Quality Management terhadap Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.11
Uji Parsial (Uji T) TQM Terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.446	6.756		2.434	.021
	TQM	.167	.085	.337	1.962	.059
a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan						

Sumber: ditangani oleh penulis

Berdasarkan hasil uji penelitian yang belum lengkap, TQM memiliki nilai t 1,962 yang menunjukkan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan., menolak hipotesis bahwa variabel independen dan dependen tidak berhubungan satu sama lain. Demikian temuan penelitian ini membuktikan bahwasanya Total Quality Management tidak punya pengaruh pada kepuasan konsumen.

2. Pengaruh partisipasi anggaran terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 4.12
Uji Parsial (Uji T) Partisipasi Anggaran Terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.860	7.141		2.501	.018
	TQM	.507	.306	.290	1.657	.108
a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan						

Sumber: ditangani oleh penulis

Hasil uji parsial penelitian menunjukkan anggaran partisipasi mempunyai dampak yang besar terhadap kinerja manajer, dengan nilai t sebesar 1,657 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel independen dan dependen. Jadi, hasilnya riset ini membuktikan bahwasanya partisipasi anggaran tidak punya pengaruh pada kepuasan pelanggan.

2. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4.13
Uji Simultan (Uji F)

ANNOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
1	Regression	36.568	2	18.284	1.917	.165 ^b
	Residual	276.651	29	9.540		
	Total	313.219	31			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Anggaran, TQM						

Sumber: ditangani oleh penulis

Temuan studi mengungkapkan bahwa keterlibatan anggaran (X2) dan TQM (X1) mempunyai dampak yang besar kepuasan klien (Y), mempunyai nilai f sebesar 1,917 yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan.

V. Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan

Dibawah ini merupakan kesimpulan riset berlandaskan analisa yang sudah dilaksanakan:

1. Kepuasan pelanggan CV. Mekar Jaya Mandiri tidak dipengaruhi oleh variabel Total Quality Management, sesuai temuan uji parsial (uji t). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management yang di bawah standar tidak akan terjadi membawa pada peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Variabel partisipasi anggaran tidak ada pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Mekar Jaya Mandiri berdasarkan temuan uji parsial (uji t). Hal ini menunjukkan bahwa anggaran partisipasi dan partisipasi tidak berhubungan kebahagiaan pelanggan.
3. Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa partisipasi anggaran dan kualitas manajemen secara umum mempunyai dampak kepuasan pelanggan CV. Mekar Jaya Mandiri. Hasil R-Squared sebesar 0,056. Ini menunjukkan betapa bergantungnya variabel tersebut dipengaruhi oleh seluruh faktor

independen sebesar 5,6%, sedangkan variabel lain di luar model memberikan pengaruh sebesar 94,4 persen.

2. Saran

Rekomendasi berikut dapat dibuat mengingat temuan dan keterbatasan penelitian:

1. Sebaiknya CV. Mekar Jaya Mandiri selalu mengupayakan perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan/atau lingkungan yang nantinya akan meningkatkan kualitas jasa suatu perusahaan menjadi yang terbaik. Contohnya memberikan training atau pelatihan yang sesuai dengan kinerja Sumber Daya Manusia di CV. Mekar Jaya Mandiri.
2. Sebaiknya partisipasi manajer di tingkat bawah dalam proses pembuatan anggaran tetap dipertahankan agar kepuasan pelanggan semakin tercapai
3. Dalam hal mencapai kepuasan pelanggan sebaiknya perusahaan dapat menetapkan prosedur pengelolaan yang mempunyai tingkat kebebasan yang representatif dan aspiratif untuk memanfaatkan sepenuhnya sumber daya manusia perusahaan sekaligus mencapai visi dan tujuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A. F. (2008). *Budgetary Participation and Performance: some Malaysian Evidence. International Journal of Public Sector Management*, 658-676.
- Chandrain, G. (2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Etta Mamang Sugatji, d. (2010). *Metedologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Malang.
- Gunawan, P. (2021). *Pengaruh Penerapan TQM (Total Quality Management), Partisipasi Anggaran dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rm. Pratomo Bagansiapiapi*. Riau: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, UIN Suska.
- Hadi, A. P. (2014). *Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Industri Tepung Tapioka Kecamatan Margoyoso, Kabupaten Pati)*. Malang.
- Hasanah, H. (2013). *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah.
- Laksmi, A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Margareta, S. R. (2007). *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Daerah Operasi VI Yogyakarta di Stasiun Lempuyungan)*. Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Mowen, H. d. (2009). *Akuntansi Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurgiyantoro, d. (2012). *Statistika Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Parulian, C. d. (2010). *Anggaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ramadhani, T. (2011). *Pengaruh Total Quality Management, Budaya Organisasi dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial untuk penelitian selanjutnya (Studi Empiris pada Perusahaan Jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang)*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah.

-
- Sari, R. P. (2015). *Pengaruh Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Dengan Motivasi, Kepuasan Kerja dan Pengetahuan Tentang Penyusunan Anggaran Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang)*. Riau: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska.
- Simamora, H. (2012). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Star Gate Publisher.
- Solikhun, A. (2012). *Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah: Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Akuntansi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sufandy, S. (2018). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Persero, Tbk. Cabang Makassar*. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.