Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)
Vol.6 No.4, (Desember) 2025: 103-112
Penerbit: Management Department, UIN Alauddin Makassar, Indonesia

# PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN ORGANIZATION LEARNING TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA PERUSAHAAN PERHOTELAN YANG ADA DI KOTA MAKASSAR

**Nurul Rahmat[1], S. Widad Ahmad[2]**
[1,2] Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Total Quality Managemen dan Organization Learning terhadap Kinerja Perusahaan Perhotelan yang ada di kota Makassar. Penelitian ini merupakan data kuantitatif, dan penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Lokasi penelitian ini dilakukan perusahaan perhotelan yang ada di kota Makassar. Pnelitian ini menggunakan data primer yang mengumpulkan datanya menggunakan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan perusahan perhotelan yang ada di kota Makassar. Dalam pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan berdasarkan pada suatu karakteristik tertentu. Adapun sampel yang diteliti sebanyak 5 perusahaan perhotelan yang ada di kota Makassar. Dalam penelitian ini mengguankan bantuan statistical package for social science (SPSS) dengan analisis data validitas, reabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu Total Quality Managemen dan Organization Learning secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan perhotelan yang ada di Kota Makassar, Total Quality Managemen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan perhotelan yang ada di Kota Makassar dan Organization Learning secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan perhotelan yang ada di Kota Makassar.

*Kata Kunci : Total quality management; organization learning; kinerja perusahaan*

**ABSTRACT**

This study aimed to examine the effects of Total Quality Management and Organizational Learning on the performance of hotel companies in Makassar City. The research employed a quantitative approach with an associative research design. The study was conducted in hotel companies operating in Makassar City and utilized primary data collected through questionnaires. The population comprised all employees working in hotel companies in Makassar City. A purposive sampling technique was applied based on specific criteria, resulting in a sample of five hotel companies in Makassar City. Data analysis was performed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS), including tests of validity

nurulrahmat527@gmail.com, UIN Alauddin Makassar

and reliability, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination analysis. The results indicated that Total Quality Management and Organizational Learning simultaneously have a positive and significant effect on hotel company performance in Makassar City. Furthermore, Total Quality Management partially has a positive and significant effect on hotel company performance, while Organizational Learning also partially has a positive and significant effect on hotel company performance in Makassar City.

***Keywords:*** *Total quality management; organizational learning; company performance*

## PENDAHULUAN

Kondisi persaingan pasar antar perusahaan yang semakin tinggi membuat setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatnya penjualan sehingga perusahaan akan memiliki lebih banyak konsumen. Ada beberapa hal yang harus dipahami oleh perusahaan selaku produsen, bahwa semakin banyak konsumen maka perusahaan akan semakin sulit mengenali konsumennya secara teliti terutama tentang suka atau tidaknya konsumen terhadap barang atau jasa yang ditawarkan dan alasan yang mendasarinya (Hatane Samuel, 2003). Salah satu contoh jenis perusahaan yang bergerak dalam industri jasa adalah perusahaan perhotelan.

Perusahaan perhotelan merupakan salah satu mata rantai dalam jaringan industri pariwisata. Perusahaan perhotelan merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk Kepentingan keluarga maupun liburan. Fungsi utama perusahaan perhotelan adalah untuk memberikan pelayanan kepada konsumen berupa pelayanan penginapan, restoran, dan layanan ballroom untuk jenis kegiatan yang berskala besar.

Perubahan yang terjadi membuat perusahaan harus melakukan penyesuaian dengan perubahan yang terjadi dan ikut mengalami perubahan baik secara struktural maupun sumberdaya yang dimiliki. Dibutuhkan banyak strategi yang harus dilakukan oleh perusahaan agar sebuah perusahaan dapat terus berdiri dan berkembang di mata publik. Minat pengunjung harus dibentuk secara terus menerus agar pandangan publik menjadi lebih baik lagi serta terciptanya sebuah loyalitas di antara perusahaan dengan konsumennya.

Manajemen hotel akan dihadapkan pada berbagai persoalan ataupun usaha-usaha dalam menjaga kepercayaan tersebut, agar tetap memperoleh citra yang positif dimata publik dan konsumen hotel itu sendiri. Namun hal tersebut bisa diantisipasi dengan beberapa cara yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, serta menata proses manajerial dalam organisasi, sehingga produk atau jasa yang dihasilkan mampu memberikan nilai yang lebih dibandingkan dengan produk atau jasa yang lain.

Sebagai contoh jika kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan buruk, maka perusahaan bisa bernasib seperti beberapa perusahaan perhotelan yang mengalami kerugian dan tutup, yaitu: Hotel Garuda Plaza yang berada di kota medan tutup pada tahun 2020 dan Garuda Citra Hotel yang juga tutup pada tahun 2020 (Kartika Sari, 2023), Perusahaan harus betulbetul memperhatikan dengan baik kinerja perusahaan agar terhindar dari kerugian. Salah satu yang harus perusahaan perhatikan adalah sistem manajemen mutu mereka, mereka harus memberikan pelayaan yang baik dengan mengedepankan manejemen mutunya dengan begitu para konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan dan citra perusahaan juga akan menjadi baik.

Perusahaan harus dapat mengambil keuntungan kemampuan untuk bersaing dan untuk mendapatkan keuntungan sebanyak mungkin. Organisasi harus lebih memperhatikan untuk mengembangkan dan mengoptimalkan praktik manajemen mereka. Salah satu bentuk praktek manajemen adalah Total Quality Management (Madanat & Khasawneh, 2017).

Dalam menghadapi persaingan, perusahaan berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas dan produktivitas. kinerja akan meningkat, tentu akan meningkatkan profit. Untuk meningkatkan kualitas, salah satunya yang harus dilakukan adalah menerapkan Total Quality Management (TQM). Total Quality Management adalah pendekatan untuk memaksimalkan daya saing organisasi. Total Quality Management adalah suatu filosofi yang diakui secara luas, dan telah menjadi slogan utama Ketika organisasi bersaing dalam keunggulan (Sureshchandar, 2023). Total Quality Management sebagai suatu cara pengelolaan yang bertujuan untuk perbaikan berkelanjutan dalam suatu perusahaan guna memberikan nilai pelanggan serta memenuhi kebutuhan pelanggan (Wang et al., 2012).

Selain Total Quality Management, pembelajaran organisasi adalah praktik manajemen lain yang dapat mempengaruhi kinerja bisnis suatu perusahaan. Menurut peneliti sebelumnya, pembelajaran organisasi adalah dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dan variabel kunci dalam peningkatan kinerja organisasi (Fiol & Lyles, 1985; Stata 1989; Garvin, 1993; Brockmand & Morgan, 2003). Pembelajaran organisasi baru-baru ini mulai menjadi bidang penelitian yang semakin penting (Michna, 2009). Hal ini disebabkan oleh niat para peneliti untuk menyelidiki bagaimana organisasi belajar dan apa dampaknya terhadap perusahaan dalam hal keunggulan kompetitif, inovasi, dan efektivitas (Shahin, 2010).

## METODOLOGI

Penelitian ini dijalankan dengan transparansi dan akuntabilitas. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan objektivitas tanpa manipulasi untuk mendukung hipotesis tertentu. Setiap informasi dari sumber lain akan diakui dengan tepat untuk menghindari plagiarisme. Peneliti juga memastikan bahwa tidak ada konflik kepentingan yang mempengaruhi jalannya penelitian. Semua pihak bertindak secara profesional tanpa agenda tersembunyi yang dapat

mempengaruhi obyektivitas hasil. Peneliti bertanggung jawab atas seluruh proses dan hasil penelitian ini.

## HASIL

*Uji validitas*

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner penelitian yag dilakukan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi bivariate person dengan alat bantu program SPSS. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung > r tabel. Jika r hitung > r tabel maka kuesioner dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung < r tabel maka kuesioner dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas atas kuesioner penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Total Quality Management

| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| X1.1 | 0,380 | 0.151 | Valid |
| X1.2 | 0,410 | 0.151 | Valid |
| X1.3 | 0,338 | 0.151 | Valid |
| X1.4 | 0,443 | 0.151 | Valid |
| X1.5 | 0,534 | 0.151 | Valid |
| X1.6 | 0,565 | 0.151 | Valid |
| X1.7 | 0,566 | 0.151 | Valid |
| X1.8 | 0,504 | 0.151 | Valid |
| X1.9 | 0,500 | 0.151 | Valid |
| X1.10 | 0,434 | 0.151 | Valid |

*Sumber : SPSS 30, 2024*

Hasil Uji Validitas Variabel *Organization Learning*

| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| X2.1 | 0,499 | 0.151 | Valid |
| X2.2 | 0,517 | 0.151 | Valid |
| X2.3 | 0,572 | 0.151 | Valid |
| X2.4 | 0,542 | 0.151 | Valid |
| X2.5 | 0,531 | 0.151 | Valid |
| X2.6 | 0,612 | 0.151 | Valid |
| X2.7 | 0,546 | 0.151 | Valid |

*Sumber : SPSS 30, 2024*

Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)
Vol.6 No.4, (Desember) 2025: 103-112
Penerbit: Management Department, UIN Alauddin Makassar, Indonesia

Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Perusahaan

| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Y.1 | 0,605 | 0.151 | Valid |
| Y.2 | 0,580 | 0.151 | Valid |
| Y.3 | 0,622 | 0.151 | Valid |
| Y.4 | 0,715 | 0.151 | Valid |
| Y.5 | 0,648 | 0.151 | Valid |
| Y.6 | 0,569 | 0.151 | Valid |

*Sumber : SPSS 30, 2024*

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa r hitung dari semua item pernyataan lebih besar dari r tabel df=(n-2) maka df= (120-2=118) maka diperoleh r tabel sebesar 0,151, maka semua item yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

*Uji Reabilitas*

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kepercayaan instrumen kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk untuk mengetahui konsistensi alat ukur dan konsisten jika pengukuran tersebut diulang dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* (α). Apabila nilai *Cronbach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,60, maka jawaban dari responden pada kuesioner dinyatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) lebih kecil dari 0,60 maka jawaban dari responden pada kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas atas instrument kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Reabilitas

| No. | Variabel | *Cronbach's Alpha* (α) | N of items | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | *Total Quality Management* (X1) | 0.601 | 10 | Reliabel |
| 2 | *Organization Learning* (X2) | 0.608 | 7 | Reliabel |
| 3 | Kinerja Perusahaan (Y) | 0.676 | 6 | Reliabel |

*Sumber : SPSS 30, 2024*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* (α) pada variabel *Total Quality Management* (X1) sebesar 0,601, variabel *Organization Learning* (X2) sebesar 0,608, variabel Kinerja Perusahaan (Y) sebesar 0,676. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner dalam penelitian ini reliabel atau konsisten sehingga dapat digunakan sebagai instrumen

penelitian karena nilai *Cronbach's Alpha* (α) pada X1, X2, dan Y tersebut lebih besar dari 0,60.

*Uji Asumsi Klasik*

*a. Uji Normalitas*

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah data residual yang didapakan berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS. Uji normalitas menggunakan uji statistik non-parametik Kolmogorov Smirnov merupakan uji normalitas menggunakan fungsi distribusi kumulatif, dan hasil nya adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

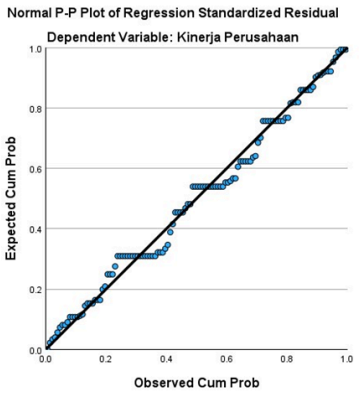
| | | Unstandardized Residual |
|---|---|---|
| N | | 120 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | .85433192 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .074 |
| | Positive | .072 |
| | Negative | -.074 |
| Test Statistic | | .074 |
| Asymp. Sig. (2-tailed)[c] | | .154 |

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil tabel di atas menggunakan uji normalitas dengan kolmogorov-smirnov terlihat bahwa nilai Sig.(2-tailed) sebesar 0,154. Yang artinya lebih besar dari taraf signifikan 0,05 (0,154 > 0,05). Hal itu berarti nilai residual terstandarnisasi dinyatakan menyebar secara normal.

Selain itu, model lain yang digunakan adalah Normal P-Plot. Pada Normal P-Plot distribusi data dikatakan normal apabila data menyebar di sekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal. Hasil uji normalitas menggunakan Normal P-Plot dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1
Normal P-Plot




*Sumber : SPSS 30, 2024*

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

*b. Uji Mulitkolinearitas*

Multikolinearitas berarti terjadi korelasi linear yang mendekati sempurna antar lebih dari dua variabel bebas. Uji multikoloniearitas memiiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi variabel bebas (independen). Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen sama dengan nol. Gejala multikoloniearitas dapat dideteksi dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation faktor (VIF). Jika dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung multikolinier.

Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregresi terhadap variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabilitas independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nlai VIF tinggi (karena VIF=1 / tolerance). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikoloniearitas adalah nilai tolerance >0,10 dan nilai VIF <10. Seperti yang tertera pada tabel sebagai berikut:

Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)
Vol.6 No.4, (Desember) 2025: 103-112
Penerbit: Management Department, UIN Alauddin Makassar, Indonesia

Tabel 4
Hasil Uji Multikolonieritas

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 7.464 | 1.895 | | 3.939 | <,001 | | |
| | Total Quality Management | .330 | .050 | .517 | 6.646 | <,001 | .639 | 1.566 |
| | Organization Learning | .185 | .048 | .302 | 3.883 | <,001 | .639 | 1.566 |

a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan

*Sumber : SPSS 30, 2024*

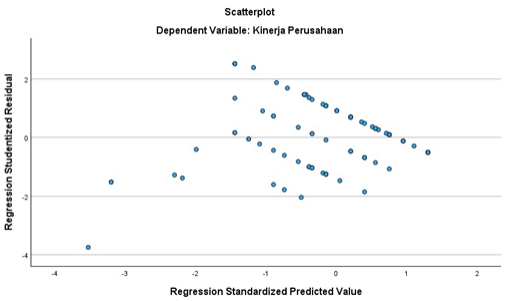
Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan nilai variabel *Total Quality Management* (X1) memiliki nilai tolerance sebesar 0.639 >0,10 dan nilai VIF 1,566 <10 dan variabel *Organization Learning* (X2) memiliki nilai tolerance sebesar 0.639 >0,10 dan nilai VIF 1,566 <10.

*c. Uji Heteroskedastisitas*

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan dari residual atau pengamatan ke pengamatan lain. Model Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis grafik, yaitu melihat grafik scartter plot. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan sebagai berikut:

1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 2
Uji Heteroskedastisitas




*Sumber : SPSS 30, 2024*

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa titik titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

## DISKUSI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh temuan bahwa Total Quality Management (TQM) dan Organizational Learning (OL) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan perhotelan di Kota Makassar. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip manajemen mutu terpadu dan budaya pembelajaran organisasi mampu menciptakan sistem kerja yang lebih efektif, efisien, serta berorientasi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, semakin tinggi komitmen perusahaan perhotelan dalam menerapkan TQM dan mendorong proses pembelajaran organisasi, maka semakin baik pula kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Secara parsial, Total Quality Management berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai utama TQM seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, serta perbaikan berkelanjutan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas layanan hotel. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ismael et al. (2024) dan Olaleye et al. (2024) yang menegaskan bahwa implementasi TQM dalam industri jasa, khususnya perhotelan, berkontribusi pada peningkatan keberlanjutan bisnis dan daya saing organisasi. Dalam konteks perusahaan perhotelan di Makassar, penerapan TQM memperkuat kemampuan manajemen dalam menjaga standar pelayanan, mengurangi kesalahan kerja, serta membangun citra positif di mata pelanggan.

Selanjutnya, Organizational Learning juga terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Hal ini berarti bahwa kemampuan organisasi untuk belajar dari pengalaman, berbagi pengetahuan antar karyawan, dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis menjadi faktor penting dalam mendorong inovasi dan efektivitas kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmat Yanuary et al. (2024) dan Hamzali & Arwin (2022) yang menunjukkan bahwa pembelajaran organisasi meningkatkan kreativitas, responsivitas, serta kualitas pengambilan keputusan dalam perusahaan jasa. Pada konteks industri perhotelan, proses pembelajaran yang berkelanjutan membantu karyawan memahami kebutuhan pelanggan dengan lebih baik serta mampu menyesuaikan strategi pelayanan yang sesuai dengan dinamika pasar.

## REFERENSI

H.G, Madanat & Khasawneh, A.S. (2017). Impact Of Total Quality Management Implementation On Effectiveness Of Human Resource Management In The Jordanian Banking Sector From Employees' Perspective. Academy Of Strategic Management Journal. Vol. 16 (1): 21-30.

Hamzali, S. (2022). Pengaruh pembelajaran organisasi dan inovasi organisasi terhadap kinerja organisasi. Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 9(1), 241-249.

Olaleye,B.R., Abdurrashid, I., & Mustapha, B. (2024). Organizational sustainability and TQM practices in hospitality industry: employee-employer perception. The TQM Journal, 36(7), 1936-1960.

Sari,Kartika " 2 Hotel Tua di Medan: Dulu Berjaya, Kini Tutup Dalam Keterpurukan"https://www.detik.Com/sumut/bisnis/d-6852011/2-hotel-tua-di-medan-dulu-berjaya-kini-tutup-dalam-keterpurukan, Pada tanggal 12 November 2023.

Sureshchandar, G. S. 2003. A holistic model for total quality service. International Journal of Service Industry Management, 14 (2), 159.

Wang et al . Mega-Events And City Branding: A Case Study of Shanghai World Expo 2010. Journal of US-China Public Administration, ISSN 1548- 6591 November 2012, Vol. 9, No. 11, 1283-1293.

Yanuary, R., Ada, K. B., & Syukur, S. H. (2024). Peranan Pembelajaran Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi (Studi Kasus Perusahaan Properti PT. Madea Mitra Mandiri di Kota Palu). Jurnal Kolaboratif Sains, 7(6), 1916-1924.

`