

Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan

Parahitha Dwi Putri*, Epi Fitriah

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

* parahithadwiputri@gmail.com, Epi.Fitriah@unisba.ac.id

Abstract. Employee performance can be used as a means to achieve organizational goals. If the employee's role is not used properly, it can have an effect that hinders the organization in achieving its organizational goals. The phenomenon that occurs in the company PT Surya Lestari Mandiri is the lack of maximum employee performance. This can be seen from the lack of employee responsibility in completing tasks and some employees who are still late for work and do not come to work without explanation. But even so the company has implemented one of the dimensions of total quality management, namely the existence of teamwork that can be more easily and effectively in completing tasks in a timely manner so that the company's targets can be achieved and encourage the company to achieve the level of productivity and the level of profitability obtained by the company. The purpose of this study was to examine the effect of total quality management on employee performance at PT Surya Lestari Mandiri. The research method used is a verification method with a quantitative approach. The data source used in this study is the primary data source. The sampling technique in this study is probability sampling. The hypothesis test used in this study is to use simple regression analysis. The hypothesis results show that total quality management affects employee performance.

Keywords: *Total Quality Management, Performance, Employee performance.*

Abstrak. Kinerja karyawan dapat dijadikan sebagai sarana untuk mencapai tujuan organisasi. Jika peran karyawan tidak digunakan dengan baik, maka dapat menimbulkan efek yang menghambat organisasi dalam mencapai tujuan organisasinya. Fenomena yang terjadi pada perusahaan PT Surya Lestari Mandiri adalah kurang maksimalnya kinerja karyawan. Hal tersebut dilihat dari masih terdapat kurangnya tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan tugas dan beberapa karyawan yang masih terlambat masuk kerja serta tidak masuk kerja tanpa keterangan. Tetapi meskipun begitu perusahaan telah menerapkan salah satu dimensi dari total quality management yaitu adanya kerjasama tim yang dapat lebih mudah dan efektif dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sehingga target perusahaan dapat tercapai dan mendorong perusahaan mencapai tingkat produktivitas serta tingkat profitabilitas yang diperoleh oleh perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh total quality management terhadap kinerja karyawan pada PT Surya Lestari Mandiri. Metode penelitian yang digunakan adalah metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah probability sampling. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa total quality management berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Kinerja, Kinerja Karyawan.*

A. Pendahuluan

Di era globalisasi saat ini, perusahaan dituntut semaksimal mungkin untuk tetap hidup dalam persaingan bisnis dengan cara menyediakan produk atau jasa yang kreatif, menyediakan produk atau jasa yang berkualitas dan bermutu sehingga diharapkan dapat mempertahankan keberadaan bisnis perusahaan. Namun saat ini, kebutuhan konsumen tidak hanya akan kualitas, tetapi konsumen juga menginginkan perusahaan untuk terus melakukan inovasi untuk memproduksi produk atau jasanya, sehingga perusahaan tidak akan tertinggal dalam persaingan bisnisnya.

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting bagi suatu organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, SDM merupakan faktor utama dan pertama dari berhasil atau tidaknya organisasi. Sumber daya manusia yang baik dapat mendukung pelaku usaha untuk bersaing di era globalisasi ini karena output kreatif dari sumber daya manusia akan menghasilkan produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan konsumen saat ini. Namun saat ini, kebutuhan konsumen tidak hanya akan kualitas, tetapi konsumen juga menginginkan perusahaan untuk terus melakukan inovasi untuk memproduksi produk atau jasanya, sehingga perusahaan tidak akan tertinggal dalam persaingan bisnisnya.

Kinerja karyawan dapat dijadikan sebagai sarana untuk mencapai tujuan organisasi. Jika peran karyawan tidak digunakan dengan baik, maka dapat menimbulkan efek yang menghambat organisasi dalam mencapai tujuan organisasinya. Kinerja karyawan dapat dikelola secara efektif apabila perusahaan dapat meningkatkan jumlah faktor yang mempengaruhi pengelolaan suatu organisasi. Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian dan pemenuhan pekerjaan atau kegiatan serta rencana untuk mencapai tujuan, sasaran, pekerjaan, untuk mencapai visi organisasi. Mulyadi (2001:159) menekankan bahwa sistem pengukuran kinerja digunakan karyawan untuk menentukan tujuan dan standar kinerja serta memotivasi kinerja individu dari waktu ke waktu. Penerapan sistem pengukuran kinerja di perusahaan untuk mengetahui mengidentifikasi karakteristik dan kualitas kinerja serta mengidentifikasi langkah-langkah yang akan diambil untuk memperbaikinya. Sebagian besar perusahaan bekerja pada level yang sama dengan karyawannya, sehingga perusahaan akan meningkatkan kinerja karyawannya, untuk dapat meningkatkan efisiensi maka akan tercapai kualitas target yang utama. (Jusuf, 2013: 635)

Salah satu cara yang dapat diterapkan oleh suatu bisnis adalah *Total Quality Management (TQM)*, dimana prinsip utamanya didasarkan pada pemikiran bahwa cara terbaik untuk meningkatkan persaingan dan kemajuan dalam persaingan bisnis dengan menciptakan kualitas terbaik. Menciptakan kualitas tertinggi dalam pengelolaan suatu organisasi bertujuan untuk meningkatkan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan (Tjiptono dan Diana 2003: 4). *Total Quality Management (TQM)* merupakan cara terbaik untuk tetap terdepan dalam persaingan global dengan menciptakan produk dan layanan terbaik. TQM menyediakan organisasi atau bisnis dengan solusi untuk tantangan global yang berubah dengan cepat. Konsep dan pendekatan TQM membutuhkan komitmen dan keterlibatan dari manajemen dan seluruh organisasi untuk melakukan tugas agar dapat memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. TQM mulai diimplementasikan oleh perusahaan karena dianggap dapat mendukung aktivitas manajemen perusahaan. *Total Quality Management* mengarahkan perusahaan menuju perbaikan berkelanjutan yang dapat mencapai kepuasan pelanggan. Pendekatan yang berpusat pada pelanggan ini adalah kunci untuk upaya peningkatan berkelanjutan serta alat dan proses yang handal. TQM dapat

diterapkan pada perusahaan besar dan kecil, perusahaan industri atau jasa, maupun perusahaan swasta dan publik (Mulyadi, 2000:10).

Peningkatan persaingan tidak hanya meningkatkan jumlah pesaing di pasar tetapi juga membawa perubahan dalam persaingan di pasar. Melalui keberhasilan penerapan *Total Quality Management (TQM)*, perusahaan dapat melihat perubahan yang dialami karyawan dan manajer di dalam perusahaan. Hal ini berdampak pada kinerja karyawan, karena keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dan memenuhi tanggung jawab sosialnya bergantung pada karyawan. Jika karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, maka organisasi akan dapat mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan.

Fenomena yang terjadi pada kinerja karyawan Surya Toserba adalah ada beberapa karyawan yang tidak fokus pada saat melaksanakan pekerjaannya. Dengan tidak fokusnya karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya tentu berpengaruh terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Selain itu, ditemukan juga beberapa karyawan yang terlambat masuk kerja dan bahkan ada yang tidak masuk tanpa keterangan. Hal tersebut bersumber langsung dari wawancara dengan manajer HRD Iswandi Surya Toserba. Menindak karyawan yang terlambat dan tidak masuk tanpa keterangan, manajer HRD Iswandi akan memberikan peringatan secara lisan terlebih dahulu. Bila tidak ada perubahan maka akan langsung diberikan surat peringatan ke dua.

Dari permasalahan yang ada di PT Surya Lestari Mandiri tersebut terlihat bahwa perusahaan telah menerapkan *TQM* dengan melakukan salah satu dimensi *TQM* dengan baik yaitu fokus pada pelanggan. PT Surya Lestari Mandiri selalu memastikan bahwa pelayanan dan kualitas produk yang mereka jual telah sesuai dengan standar yang pelanggan butuhkan agar tercapainya kepuasan pelanggan. Untuk menjaga layanan dan produk yang baik setiap periodenya, sehingga PT Surya Lestari Mandiri dapat menjalankan layanan dan produk mereka dengan konsisten sehingga target perusahaan dapat tercapai dan mendorong perusahaan mencapai tingkat produktivitas serta tingkat profitabilitas yang diperoleh oleh perusahaan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Meyzi (2015) memiliki hasil penelitian yang menyatakan bahwa *Total Quality Management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Handoko (2014) Angela M. Tae, Rahmat Laan, Muhran (2019), rusmi (2019). Johanthan Ristian (2019) yang memiliki hasil penelitian yang menyatakan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* Pada PT Surya Lestari Mandiri?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT Surya Lestari Mandiri?
3. Apakah penerapan *Total Quality Management (TQM)* mempengaruhi terhadap kinerja karyawan pada PT Surya Lestari Mandiri?

Tujuan Penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan penerapan *Total Quality Management (TQM)* PT Surya Lestari Mandiri
2. Untuk menjelaskan kinerja karyawan pada PT Surya Lestari Mandiri
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja karyawan pada PT Surya Lestari Mandiri.

B. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini akan menggunakan sumber data primer. Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu dengan menggunakan wawancara dan kuisioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan pada perusahaan PT Suryal Lestari Mandiri. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan probability sampling dengan teknik random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Sehingga diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 30 karyawan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.846	1.058		.799	.431					
Total Quality Management	.426	.026	.752	16.420	.000	.952	.752	.952	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2023

Dari tabel di *Coefficients* di atas dengan melihat kolom B maka diperoleh persamaan sebagai berikut.

$$Y = 0.846 + 0.426X$$

Y = Kinerja Karyawan

b0 = Konstanta

b1 = Koefisien regresi

X = Total Quality Management

Dari hasil persamaan regresi linier sederhana tersebut masing-masing variabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) sebesar 0.846 menunjukkan bahwa jika nilai *Total Quality Management* sama dengan nol maka Kinerja Pegawai sebesar 0.846 dengan kata lain jika *Total Quality Management* sangat rendah maka perusahaan cenderung melakukan Kinerja Pegawai.
2. Koefisien regresi (b) bernilai positif sebesar 0.426 menunjukkan bahwa setiap bertambahnya *Total Quality Management* sebesar 1% diprediksi akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0.426.

Uji t

Tabel 2. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a					Correlations			Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.846	1.058		.799	.431					
Total Quality Management	.426	.026	.752	16.420	.000	.952	.752	.952	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2023

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Total Quality Management mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari tingkat signifikan 5%. Maka pengujian hipotesis adalah Ho ditolak dan ha diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara total quality management terhadap kinerja karyawan.

Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

Model	Model Summary ^b									
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change
1	.752 ^a	.565	.503	1.66409	.506	269.611	1	28	.000	1.925

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2023

Berdasarkan tabel di atas diperoleh informasi bahwa *R Square* sebesar 0.565 nilai tersebut menunjukkan secara parsial dalam memberikan kontribusi atau pengaruh yang dikenal dengan istilah Koefisien Determinasi (KD) dihitung dari mengkuadratkan koefisien korelasi:

$$\text{Koefisien Determinasi} = (0.752)^2 \times 100\% = 56.5\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Pegawai sebesar 56.5%, sedangkan sisanya sebesar 43.5% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.28 menunjukkan bahwa variabel total Quality Management memiliki nilai tingkat signifikansi sebesar 0,000 maka pengujian hipotesis adalah H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya nilai signifikan tersebut lebih

kecil dari tingkat signifikan 5% atau 0,05. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara total quality management terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai *R-square* adalah 56.5% yang dimana sisanya sebesar 43.5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil penelitian ini memberikan bukti secara empiris bahwa semakin baik penerapan total quality management semakin baik pula kinerja karyawan. Dari hasil jawaban responden mengenai variabel total quality management skor tertinggi terdapat pada pernyataan Karyawan dilibatkan memecahkan masalah yang terjadi di perusahaan dengan skor sebanyak 117. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa dengan melibatkan karyawan permasalahan yang terjadi di perusahaan akan terselesaikan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Sedangkan variabel Kinerja Karyawan pada perusahaan PT Surya Lestari Mandiri, diperoleh hasil skor tertinggi pada indikator memiliki inisiatif dan selalu berhati-hati dalam menyelesaikan pekerjaan dengan skor sebanyak 112. Hal ini menunjukkan bahwa para karyawan berinisiatif saling membantu jika terdapat rekan kerjanya yang mengalami kesulitan ketika melaksanakan tugasnya dan selalu berhati-hati menyelesaikan tugasnya agar sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management dan kinerja karyawan pada PT Surya Lestari Mandiri termasuk dalam kriteria baik. Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Surya Lestari Mandiri.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sukwadi (2012), Vera Sitio (2022), Christanti (2019), Sari et. Al (2018) dan Tinuke, et al. (2012) menemukan bahwa praktik TQM mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga dapat menciptakan hubungan baik antara para karyawan, dan dapat mendorong karyawan untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja.

Hal ini, di dukung oleh hasil penelitian Indriani, Dewi Tri, Fitriah, Epi dengan judul “Praktik Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten Kota Bandung)” menyatakan bahwa *Total Quality Management* terdapat hubungan yang kuat dengan kinerja karyawan sehingga terdapat berpengaruh antara praktik *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan pada cabang utama Bank Jabar Banten Kota Bandung sehingga menunjukkan semakin baik *Total Quality Management* (TQM) akan dapat meningkatkan kinerja karyawan lebih baik.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh penerapan total quality management terhadap kinerja karyawan pada PT Surya Lestari Mandiri maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Penerapan Total Quality Management pada PT Surya Lestari Mandiri masuk ke dalam kategori Baik.
2. Kinerja Karyawan pada PT Surya Lestari Mandiri masuk ke dalam kategori Baik.
3. Penerapan Total Quality Management (TQM) mempengaruhi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Surya Lestari Mandiri secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan kontribusi pengaruh sebesar 56.5%.

Acknowledge

Dalam menyelesaikan penelitian ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT. Orang tua dan Keluarga, Dosen Pembimbing Ibu Epi Fitriah, SE, M.Si,

Ak, CA, serta tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dan memberi dorongan semangat kepada penulis sampai selesainya penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Jusuf, R. S. (2013). Analisis Pengaruh Tqm, Sistem Pengukuran Kinerja Dalam Reward Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal EMBA*.
- [2] Mulyadi. (2000). *Prinsip Manajemen Kontemporer Untuk Mengurangi*. Yogyakarta: Alfabeta.
- [3] Sofianty, D., & Nurhalyati, N. 2018. *Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Universitas Islam Bandung
- [4] Adiwuri, Diva, Nurleli. (2022). Pengaruh Pengungkapan Akuntansi Lingkungan dan Mekanisme Good Corporate Governance terhadap Kinerja Lingkungan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(1), 8-15.