

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT SULING MAS TRI TUNGGAL ABADI

Jonathan Ristian

Jurusan Manajemen Jejaring Bisnis / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Jonathanristian123@gmail.com

Intisari - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Penerapan *Total Quality Mangement* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan PT.Suling Mas Tri Tunggal Abadi secara simultan dan parsial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Sampel yang digunakan adalah karyawan yang memiliki bawahan seperti manajer dan supervisor. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 55 karyawan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara penerapan TQM dengan kinerja karyawan pada PT.Suling Mas Tri Tunggal Abadi. Total Quality Management (TQM) terbukti berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT.Suling Mas Tri Tunggal Abadi secara simultan maupun partial.

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

Abstract - *This study aims to determine the effect of Total Quality Management (TQM) simultaneously and partially on employee performance of PT Suling Mas Tri Tunggal Abadi. This research uses a quantitative approach with simple linear regression analysis method. The samples used are employees who have subordinates such as managers and supervisors. The number of samples that used in this study were 55 employees. The results showed that there is a strong relationship between the application of TQM with employee performance in PT. Suling Mas Tri Tunggal Abadi. Total Quality Management (TQM) proved to affect the employees simultaneously and partially on the PT. Suling Mas Tri Tunggal Abadi.*

Keywords : *Total Quality Management, Employee Performance.*

PENDAHULUAN

Pada zaman yang modern ini, perusahaan dituntut semaksimal mungkin untuk mempertahankan keberadaannya didalam persaingan bisnis atau usaha saat ini dengan memberikan produk atau jasa yang kreatif, Memberikan produk atau jasa yang berkualitas atau bermutu tinggi diharapkan dapat mempertahankan keberadaan perusahaan. Namun disadari atau tidak pada saat ini kebutuhan konsumen tidak hanya seputar mutu saja, melainkan konsumen juga menuntut perusahaan untuk terus melakukan inovasi terhadap produk / jasanya, sehingga perusahaan yang tidak mampu berinovasi akan mengalami ketertinggalan dalam persaingan usahanya.

Sumber daya manusia yang berkualitas mendukung perusahaan untuk bersaing dalam era modern saat ini, karena munculnya ide kreatif dari sumber daya manusia akan menciptakan suatu produk / jasa yang sesuai dengan kebutuhan para konsumen saat ini. Oleh karena sistem manajemen yang baik dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah *Total Quality Management (TQM)*.

TQM merupakan suatu teknik yang sering digunakan oleh organisasi baik yang bergerak di bidang jasa maupun manufaktur dalam rangka membantu meningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan karyawan, dan produktifitas. *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Tjiptono 2001:4) dalam (Kumentas, 2013).

Kinerja merupakan suatu pengukuran prestasi kerja dari pada karyawan dan manajemen. Sehingga perlu untuk melihat hal apa saja yang mempengaruhi, diperlukan suatu sistem

penyaluran yang tepat untuk ditetapkan setiap perusahaan sehingga bermanfaat untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan porsi yang tepat (Prabowo, 2012:4). Kumentas (2013) menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja merupakan mekanisme perbaikan secara periodik terhadap keefektifan tenaga kerja dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

Sebelumnya, Said Alhudri & Meyzi Heriyanto (2015) telah melakukan penelitian tentang pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Ranting Bangkinang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *total quality management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dilihat dari empat *total quality management* (TQM) yang telah dilakukan PT. PLN (persero) Ranting Bangkinang secara keseluruhan telah berjalan dengan baik. Dari hasil analisis kinerja karyawan pada PT. PLN (persero) Ranting Bangkinang bahwa karyawan telah mencapai kinerja yang baik setelah diterapkannya total quality management.

PT.Suling Mas Tri Tunggal adalah sebuah perusahaan yang memproduksi kacang dan mie. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT Suling Mas Tri Tunggal Abadi ini dikarenakan berdasarkan hasil wawancara dulunya pihak perusahaan menggunakan sistem manajemen kuno yang menganggap bahwa karyawan bukanlah asset melainkan hanya pekerja. Hingga suatu saat pihak perusahaan menyadari bahwa dengan sistem manajemen yang seperti itu akan menimbulkan kerugian yang besar dan ketertinggalan di jaman saat ini, sehingga perusahaan memutuskan untuk menerapkan TQM.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan kali ini yakni jenis penelitian korelasional. Kuncoro (2009:12) menyatakan bahwa penelitian korelasional adalah “Penelitian yang bertujuan untuk menentukan apakah terdapat hubungan (asosiasi) antara dua variabel atau lebih, serta seberapa jauh korelasi yang ada diantara variabel yang diteliti”.

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yakni variabel bebas (X) adalah *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari 4 unsur yaitu fokus pelanggan, pemberdayaan karyawan, perbaikan proses yang berkesinambungan dan pendidikan dan pelatihan. Serta variabel terikat (Y) adalah kinerja karyawan yang terdiri dari tiga unsur yaitu *overall quality*, *reliability* dan *employee quality*.

Variabel pertama yaitu fokus pelanggan (X1) adalah usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas yang dalam hal ini di tentukan oleh pelanggan. Variabel kedua yaitu pemberdayaan Karyawan (X2) adalah proses mengikutsertakan karyawan dalam pengambilan keputusan dan bersama – sama menjalani keputusan yang telah disepakati. Variabel ketiga yaitu Perbaikan Proses yang Berkesinambungan (X3) pelaksanaan perbaikan proses berkesinambungan meliputi penentuan masalah dan pemecahan yang memungkinkan, pemilihan dan implementasi pemecahan yang paling efektif dan evaluasi ulang, standarisasi serta pengulangan proses. Variabel keempat yaitu Pendidikan dan Pelatihan (X4) adalah pelatihan diberikan secara spesifik yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan dan apa yang sudah dilatihkan dapat diaplikasikan dengan segera di dalam pekerjaan tersebut, sedangkan pendidikan lebih bersifat filosofi dan teoritis.

Kinerja karyawan merupakan suatu pengukuran prestasi kerja dari pada karyawan dan manajemen. Sehingga perlu untuk melihat hal apa saja yang mempengaruhi, diperlukan suatu

sistem penyaluran yang tepat untuk ditetapkan setiap perusahaan sehingga bermanfaat untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan porsi yang tepat.

Ada 2 jenis data yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Kuncoro (2009 : 145) bahwa “Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka)”, dan “Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik”. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah kualitatif merupakan data statistik yang diperoleh dari hasil kuesioner yang ditabulasikan.

Sumber data yang digunakan ialah sumber data primer dan sumber data sekunder. Kuncoro (2009:145) menyatakan bahwa “Data primer adalah pemberi informasi pertama”, dan “Data sekunder adalah orang atau lembaga yang telah mengumpulkan data baik dari data primer ataupun data sekunder yang lain”. Dalam penelitian ini data primer lebih ditekankan pada pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sedangkan data sekunder ialah dokumentasi perusahaan mengenai jumlah karyawan, struktur organisasi dan profil perusahaan.

Dalam penelitian ini pengukuran variabel bebas maupun variabel terikat menggunakan instrumen skala interval dengan teknik pengukuran likert. Skala likert adalah metode skala yang umum digunakan dalam kuesioner yang mengukur baik tanggapan positif maupun negatif terhadap suatu pernyataan dengan menggunakan lima pilihan.

Populasi menurut Kuncoro (2009:118) adalah “kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian”. Dan pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan, staff dan manajer perusahaan PT.Suling Mas Tri Tunggal Abadi. Dan dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 55 sampel.

Dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana yaitu uji untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh antara unsur – unsur Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja karyawan PT.Suling Mas Tri Tunggal Abadi. Sedangkan untuk uji hipotesisnya menggunakan uji serempak (Uji F) dan uji parsial (Uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Fokus Pelanggan

No	Indikator	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan secara berkala.	0.000	Valid
2	Pengukuran kepuasan pelanggan.	0.000	Valid
3	Membina hubungan baik dengan para pelanggan.	0.002	Valid

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Perbaikan Berkesinambungan

No	Indikator	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Penetapan target perbaikan berkelanjutan	0.000	Valid
2	Mempertimbangkan masukan pelanggan	0.000	Valid
3	Perbaikan terus menerus.	0.006	Valid

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

No	Indikator	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Mengembangkan keterlibatan karyawan untuk mengelolah semua aspek kualitas	0.000	Valid
2	Kewenangan karyawan dalam pengambilan keputusan proporsional	0.000	Valid
3	Peran serta semua karyawan dalam proses peningkatan semua aspek kualitas	0.001	Valid

Tabel 4

Hasil Uji Validitas Pendidikan dan Pelatihan

No	Indikator	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Pengelolaan program pelatihan dan pengembangan telah sesuai prinsip-prinsip kualitas	0.000	Valid
2	Pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada semua karyawan	0.000	Valid
3	Memberikan pembelajaran manajemen untuk membuat keputusan yang baik	0.000	Valid

Tabel 5

Hasil Uji Validitas Overall Quality

No	Indikator	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Kualitas yang dihasilkan karyawan yang dikerjakan sesuai ketentuan	0.000	Valid
2	Hasil kerja karyawan telah memuaskan	0.000	Valid

Tabel 6

Hasil Uji Validitas Reliability

No	Indikator	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Kualitas yang dihasilkan karyawan memiliki hasil yang konsisten	0.000	Valid
2	Karyawan bekerja dengan konsisten dalam mencapai target	0.000	Valid

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Employee Quality

No	Indikator	Nilai Signifikansi	Keterangan
1	Memiliki kemampuan dan kapabilitas dalam bekerja	0.000	Valid
2	Mengerti dengan tugas-tugas yang diberikan	0.000	Valid

Uji validitas item digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur objeknya. Item dikatakan valid jika ada korelasi dengan skor total". Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan bentuk kuesioner. Uji validitas dikatakan valid apabila nilai sig < 0,05 jika nilai sig > 0,05 maka item dinyatakan tidak valid, atau dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Jika r hitung > r tabel, maka item dinyatakan valid.

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas TQM

No	Indikator	Nilai Alpha	Keterangan
1	Fokus Pelanggan	0.847	Reliabel
2	Perbaikan Berkesinambungan	0.839	Reliabel
3	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	0.843	Reliabel
4	Pendidikan dan Pelatihan	0.855	Reliabel

Tabel 9
Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan

No	Indikator	Nilai Alpha	Keterangan
1	Overall Quality	0.908	Reliabel
2	Realibility	0.893	Reliabel
3	Employee Quality	0.875	Reliabel

Reabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika r Alphapositif dan $> r$ tabel Selanjutnya untuk mengukur atau menguji apakah kuisisioner yang dipakai untuk mengambil data penelitian dapat dipercaya atau reliabel digunakan uji reabilitas dengan menggunakan koefisien reabilitas Alpha Cronbach. Nilai alpha >0.6 reliabel.

Tabel 10
Rata-Rata Persepsi *Total Quality Management* (TQM)

No	Dimensi	Rata-Rata	Sd
1	Fokus Pelanggan	3.946	0.651
2	Perbaikan Berkesinambungan	4.04	0.628
3	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	3.846	0.630
4	Pendidikan dan Pelatihan	4.05	0.606
	Total	3.971	0.629

Tabel 11
Rata-Rata Persepsi Kinerja Karyawan

No	Dimensi	Rata-Rata	Sd
1	Overall Quality	3.86	0.643
2	Reliability	3.96	0.580
3	Employee Quality	4.31	0.590
	Total	4.04	0.604

Tabel 12
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Keterangan	Nilai
R :	0.946
R Square :	0.895
Adjust R Square :	0.893
Constant	2.114
B	0.946

Berdasarkan tabel 12 maka dapat diketahui persamaan regresi sederhana pada penelitian ini yakni :

$$Y = bX + e$$

$$Y = 0.946X + 0.023$$

Berdasarkan persamaan di atas maka data dijelaskan sebagai berikut:

Dimana :

Y = Kinerja Karyawan

b = Koefisien regresi

X = TQM

E = Standart error

Tabel 13
Hasil Uji F (Simultan)

Keterangan	Nilai
F :	409.510
Signifikansi	0.00

Berdasarkan tabel 13 di atas maka dapat diketahui hasil uji f pada penelitian ini, uji F menunjukkan pengaruh TQM secara simultan atau keseluruhan atau secara bersama – sama terhadap kinerja karyawan, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka dinyatakan secara simultan TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan, berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi menunjukkan $0.000 < 0.05$, ini berarti secara simultan TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tabel 14
Hasil Uji t (Partial)

Keterangan	Nilai
T :	20.236
Signifikansi	0.00

Berdasarkan tabel 14 di atas maka dapat diketahui hasil uji t pada penelitian ini, uji t menunjukkan pengaruh TQM secara partial terhadap kinerja karyawan, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka dinyatakan secara partial TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan, berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi menunjukkan $0.000 < 0.05$, ini berarti secara partial TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Rekapitulasi Jawaban Responden

Rekapitulasi jawaban menunjukkan hasil jawaban karyawan PT.Suling Mas Tri Tunggal atas kuesioner yang diberikan. Dalam hal ini karyawan diminta untuk menjawab seluruh pernyataan atau pertanyaan yang diberikan dengan pilihan jawaban sangat setuju (SS) dengan skor 5, setuju (S) dengan skor 4, cukup (C) dengan skor 3, tidak setuju (TS) dengan skor 2 dan sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1. Dengan menggunakan uji frekuensi dan deskriptif dapat diketahui seberapa banyak yang menjawab sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui untuk masing – masing indikator pada variabel TQM dan indikator pada variabel kinerja karyawan menunjukkan hasil yang baik yakni rata – rata mencapai nilai empat (4) yang berarti seluruh karyawan PT.Suling Mas Tri Tunggal menyetujui dengan adanya penerapan TQM yang terdiri dari fokus pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pelibatan dan pemberdayaan karyawan serta pendidikan dan pelatihan. Selain itu seluruh karyawan pun memahami mengenai tugas – tugas yang diberikan, menyetujui standart yang telah ditetapkan oleh perusahaan, hal ini dibuktikan dengan hasil rekapitulasi jawaban untuk kinerja karyawan mencapai nilai rata – rata empat (4), maka dari itu dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan PT.Suling Mas Tri Tunggal memahami dengan baik dan meyetujui penerapan TQM untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh TQM terhadap kinerja karyawan pada PT.Suling Mas Tri Tunggal Abadi baik secara simultan maupun partial. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Said Alhudri & Meyzi Heriyanto (2015), dengan judul penelitian “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dilihat dari empat *total quality management* yang telah dilakukan PT. PLN (persero) Ranting Bangkinang secara keseluruhan telah berjalan dengan baik. Dari hasil analisis kinerja karyawan pada PT. PLN (persero) Ranting Bangkinang bahwa karyawan telah mencapai kinerja yang baik setelah diterapkannya total quality management. Berdasarkan nilai koefisien korelasi memiliki nilai yang Rendah. Artinya bahwa ada pengaruh antara total quality management terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (persero) Ranting Bangkinang. Sedangkan nilai determinasi (pengaruh) antara total quality management terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (persero) Ranting Bangkinang menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Penerapan TQM pada PT.Suling Mas Tri Tunggal Abadi terbagi menjadi empat (4) yakni fokus pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pelibatan dan pemberdayaan karyawan serta pendidikan dan pelatihan. Untuk menerapkan unsur fokus pelanggan hal perusahaan menempatkan pelanggan pada urutan prioritas, perusahaan menilai bahwa pelanggan adalah asset bagi perusahaan yang sama pentingnya dengan karyawan, sehingga pelanggan harus dijaga jangan sampai pelanggan merasa tidak puas dengan kualitas produk maupun layanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan baik dari supplier maupun konsumen.

Unsur kedua TQM adalah perbaikan berkesinambungan, berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dan memahami untuk melakukan penetapan target perbaikan secara berkala dan berkelanjutan, selalu berupaya untuk mempertimbangkan masukan dari pelanggan, serta melakukan perbaikan terus menerus. PT.Suling Mas Tri Tunggal Abadi selalu berupaya melakukan perbaikan dengan menerapkan TQM perusahaan mengharapkan perubahan yang membawa keberhasilan bagi perusahaan.

Pelibatan dan pemberdayaan karyawan adalah unsur ketiga dalam TQM yang diterapkan pada PT.Suling Mas Tri Tunggal Abadi, hasil rekap jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan perusahaan menjawab setuju dengan mengembangkan keterlibatan karyawan untuk mengelola semua aspek kualitas, membagi kewenangan karyawan dalam pengambilan keputusan secara proporsional, dan meningkatkan peran serta semua karyawan dalam proses peningkatan semua aspek kualitas. Karyawan adalah asset yang utama dan penting bagi perusahaan, tanpa adanya karyawan tujuan perusahaan tidak akan tercapai, menyadari betapa pentingnya karyawan perusahaan selalu berusaha melibatkan karyawan dalam segala aspek perusahaan. Namun dalam pelaksanaannya perusahaan mengalami kendala, seperti karyawan yang pasif, kurang berpartisipasi saat melaksanakan evaluasi atau perencanaan kegiatan. Rasa tidak percaya diri dan merasa bahwa dirinya sebagai karyawan hanya bekerja dan tidak perlu memberikan masukan ataupun turut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Hal ini menjadi tantangan bagi perusahaan untuk terus mendorong karyawan agar rasa percaya diri mereka bisa terbentuk.

Unsur keempat dalam TQM ialah pendidikan dan pelatihan dala hal ini para karyawan sebagian besar menjawab bahwa mereka memahami dan setuju dengan pengelolaan program pelatihan dan pengembangan telah sesuai prinsip-prinsip kualitas, pelatihan dan pengembangan

keterampilan kepada semua karyawan dan memberikan pembelajaran manajemen untuk membuat keputusan yang baik. Salah satu upaya untuk membentuk karyawan yang unggul perusahaan berusaha memberikan pendidikan dan pelatihan kepada seluruh karyawan. Biasanya pendidikan dan pelatihan ini diberikan 3 bulan sekali dan pelatihan yang rutin diberikan oleh masing – masing kepala bagian seperti manager dan supervisor kepada timnya sebulan 2 kali. Pelatihan yang diberikan bisa berupa pemakaian alat – alat atau mesin, menjaga kualitas produk, maupun memahami kebutuhan pelanggan.

Selama ini perusahaan selalu berupaya meningkatkan kinerja karyawannya, berbagai hal dilakukan seperti memberikan pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan hasil rekap jawaban responden dapat diketahui bahwa secara umum unsur overall quality menunjukkan bahwa kualitas yang dihasilkan karyawan yang dikerjakan sesuai ketentuan dan hasil kerja karyawan telah memuaskan. Untuk reliability menunjukkan bahwa kualitas yang dihasilkan karyawan memiliki hasil yang konsisten dan karyawan bekerja dengan konsisten dalam mencapai target. Sedangkan untuk employee quality menunjukkan hasil karyawan memiliki kemampuan dan kapabilitas dalam bekerja dan karyawan mengerti dengan tugas-tugas yang diberikan.

Secara garis besar penerapan TQM pada PT.Suling Mas Tri Tunggal Abadi sudah berjalan dengan baik. Sebagian karyawan sudah memahami apa itu TQM dan kinerja mereka pun sudah baik. Namun perusahaan tidak hanya berpuas dengan hasil yang telah dicapai saat ini, karena dalam penerapan TQM dibutuhkan kedisiplinan dan komitmen yang tinggi agar terus terlaksana dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah di dapat maka dapat diketahui bahwa penerapan TQM mempengaruhi kinerja karyawan pada PT.Suling Mas Tri Tunggal Abadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa secara keseluruhan rata – rata pada TQM dengan empat dimensi yakni fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan serta pendidikan dan pelatihan menunjukkan hasil yang cukup setuju dengan nilai rata – rata jawaban responden adalah 4, sama halnya dengan kinerja karyawan yang menunjukkan hasil cukup setuju dengan nilai rata – rata jawaban responden yakni rata – rata 3.

Hasil uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini menunjukkan hasil valid dan reliable baik pada variabel TQM maupun pada kinerja karyawan. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa Terdapat hubungan yang kuat antara penerapan TQM dengan kinerja karyawan pada PT.Suling Mas Tri Tunggal Abadi, hal ini dibuktikan dengan nilai R 0.946 yang mendekati angka 1.

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui hasil uji hipotesis yang terdiri dari uji f dan uji t pada penelitian ini adalah uji F menunjukkan pengaruh TQM secara simultan atau keseluruhan atau secara bersama – sama terhadap kinerja karyawan, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka dinyatakan secara simultan TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan, nilai signifikansi menunjukkan $0.000 < 0.05$, ini berarti secara simultan TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan berdasarkan pengujian uji t dapat diketahui hasil uji t pada penelitian ini, uji t menunjukkan pengaruh TQM secara partial terhadap kinerja karyawan, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka dinyatakan secara partial TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan, nilai signifikansi menunjukkan $0.000 < 0.05$, ini berarti secara partial TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara simultan maupun partial *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Suling Mas Tri Tunggal Abadi. Penerapan TQM dalam dimensi perbaikan berkesinambungan serta pendidikan

dan pelatihan pada PT. Suling Mas Tri Tunggal Abadi sudah berjalan baik, namun dimensi fokus pelanggan dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan perlu ditingkatkan agar kinerja karyawan lebih meningkat. Kinerja karyawan PT. Suling Mas Tri Tunggal Abadi dalam dimensi *employee quality* sudah baik, namun perlu adanya peningkatan pada dimensi *overall quality* dan *reliability*

Saran:

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka peneliti memberikan saran kepada perusahaan untuk meningkatkan pemberian pendidikan dan pelatihan kepada seluruh karyawan, mengingat sebagian besar karyawan perusahaan sudah memasuki usia lanjut, hal ini membutuhkan waktu dan proses bagi mereka, dan untuk para karyawan yang berada di bagian marketing di berikan pelatihan untuk memahami dan membaca peluang di pangsa pasar mengenai kebutuhan karyawan, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang akurat bagi perbaikan dan evaluasi perusahaan. Meskipun secara umum pelaksanaan TQM pada perusahaan sudah baik, peneliti ingin menyarankan agar perusahaan menetapkan target untuk meningkatkan penerapan TQM pada perusahaan dengan menerapkan unsur TQM yang lain pada perusahaan seperti obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kepemimpinan, kebebasan yang terkendali dan kesatuan tujuan. Sehingga perusahaan dapat meningkatkan system perusahaannya kearah yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Carolina ,Yeni.2012. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi (Survei padaPerusahaan Manufaktur di Jawa Barat yang Listing di BEI). *Jurnal Akuntansi Vol.4 No.2 November 2012: 175-186.*
- Duwi Priyatno.2012. *Belajar Cepat Olah Data Statistik SPSS*. Andi.Yogyakarta
- Flippo, Edwin B.2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.Jakarta
- Gaspersz, Vincent. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz Vincent.2011.*Total Quality Management*. Vinchristo Publication.Bogor
- Gruman, J.A. and Saks, A.M.2011.*Performance management and employee engagement*. Human Resource Management Review, 21, 123–136.
- Hasanah,Hikmah.2013. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating(Studi Empiris pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.Jakarta*
- Handoko,H. 2007. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Edisi kedua, BPEE, Yogyakarta.
- Kumentas,Chyntia N.2013. Pengaruh Tqm, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia. *Jurnal EMBA Vol.1 No.3 Juni 2013, Hal. 796-805*
- Kuncoro Mudrajad.2009.*Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*.Erlangga.Jakarta
- Meidiyana,dkk.2014.Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan (Reward) Sebagai Variabel Moderating Pada PT. Inka (Persero) Madiun. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi Vol. 02 No. 01, Februari 2014 Hal: 1 – 8*
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Natha, Ketut Suardhika, Total Quality Management sebagai Perangkat Manajemen Baru untuk Optimisasi. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi Volume 13 Nomor 1 Tahun, 2008.*
- Prabowo, Arif Sulistiyo, 2012. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Untung Bersama Sejahtera. *Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.*

Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Rajawali Press, Jakarta.

Robins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi*, PT. Prenhallindo. Jakarta

Said Alhudri & Meyzi Heriyanto. 2015. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang. *Jom FISIP Volume 2 No.2 Oktober 2015*.

Sugiyanto, Sri. 2013. Pengaruh Total Quality Management Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Ruang Rawat Inap Rsud Tugurejo Semarang). *Jurnal Ekonomi – Manajemen – Akuntansi No. 35 / Th.Xx / Oktober 2013 Issn:0853-8778*.

Tjiptono, Fandi. 2001. *Prinsip-prinsip Total Quality Management*. Andi Offset. Yogyakarta.

Wibowo. 2010. *Manajemen kinerja*, Edisi Ketiga, Rajawali Press, Jakarta.

