

Pengaruh Indikator *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan di PT. XYZ

Achmad Syarifudin¹, Hartadi Wijaya², Agung Afrizal³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Banten Jaya
e-mail: ¹achmad.buker69@mail.com, ²wijayahartadi@gmail.com, ³affrizal.ag@gmail.com

Diterima	Direvisi	Disetujui
28-05-2023	16-06-2023	06-07-2023

Abstrak - PT. XYZ merupakan perusahaan alih daya yang bergerak di bidang pemeliharaan dan pelayanan sistem kelistrikan. Kualitas pemeliharaan dan pelayanan kelistrikan menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kualitas yang optimal demi menjaga keandalan sistem kelistrikan dan kepuasan masyarakat. Untuk mendapatkan pemeliharaan dan pelayanan yang optimal, dibutuhkan kinerja karyawan yang baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan dan pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan PT. XYZ. TQM dipilih karena lebih menekankan pada pendekatan sumber daya manusia. Dalam hal ini karyawan didasarkan pada suatu perspektif yaitu perspektif Kompetensi SDM, dimana perusahaan perlu memperhatikan kompetensi karyawan seperti keterampilan, keahlian dan hal lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 20. Data yang diolah didapat melalui pembagian kuesioner sebanyak 52 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT XYZ sebesar 0,873 atau 87,3%, dan kekuatan hubungan kedua variabel sebesar 0,934 dengan arah hubungan bernilai positif.

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

Abstract - PT. XYZ is an outsourcing company engaged in the maintenance and service of electrical systems. The quality of electricity maintenance and service is a top priority in increasing optimal quality in order to maintain the reliability of the electricity system and community satisfaction. To get optimal maintenance and service, good employee performance is needed. This study aimed to determine the implementation and influence of *Total Quality Management* (TQM) on Employee Performance at PT. XYZ. TQM was chosen because it places more emphasis on the human resource approach. In this case employees are based on a perspective, namely the HR Competency perspective, where companies need to pay attention to employee competencies such as skills, expertise and other things that can affect employee performance. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis using SPSS version 20. The processed data was obtained through the distribution of 52 sample questionnaires. The results showed that *Total Quality Management* (TQM) had an influence on PT XYZ's employee performance by 0.873 or 87.3%, and the strength of the relationship between the two variables was 0.934 with a positive value relationship.

Keywords: *Total Quality Management*, Employee Performance, Linear Regression.

PENDAHULUAN

PT. XYZ ditunjuk dan dipercaya untuk berpartisipasi dalam menjaga keandalan pasokan listrik industri maupun masyarakat umum. Keandalan pasokan listrik menjadi hal mutlak yang harus dijaga oleh perusahaan sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidangnya baik dalam hal menangani gangguan ataupun dalam hal pemeliharannya, namun dalam hal ini pekerjaan dalam bidang ini merupakan pekerjaan dengan tingkat resiko sangat tinggi yang dapat mengakibatkan cacat permanen atau bahkan kematian.

Untuk mengukur kinerja pegawai, penulis menggunakan metode *Total Quality Management* yang lebih menekankan pada pendekatan sumber daya manusia. Dalam hal ini karyawan didasarkan pada suatu perspektif yaitu perspektif Kompetensi SDM, dimana perusahaan perlu memperhatikan kompetensi karyawan seperti keterampilan, keahlian dan hal lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Penilaian kinerja adalah proses dimana seorang pemimpin mengevaluasi kinerja karyawan. Evaluasi pegawai juga merupakan evaluasi yang sistematis



terhadap pegawai oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk memahami potensi yang dapat dikembangkan. Evaluasi kinerja adalah proses yang dilakukan untuk menilai hasil kerja karyawan, kinerja organisasi serta menentukan kebutuhan pelatihan kerja.

Kualitas dijadikan sebagai hal utama sebagai fokus dari setiap perusahaan. Berbagai cara dilakukan secara terus menerus untuk meningkatkan kualitas produk, pelayanan dan manajemen perusahaan. Seiring dengan semakin majunya IPTEK, maka muncul sebuah inovasi yang disebut TQM.

Total Quality Management merupakan pendekatan dalam meningkatkan produktivitas organisasi, meningkatkan kualitas, meningkatkan efisiensi, dan mengerjakan segala sesuatu yang benar dengan cara yang tepat (Tjiptono & Diana, 2017). Dengan memperhatikan indikator sebagai berikut:

- a. Kerja sama team
- b. Pendekatan ilmiah
- c. Fokus pada pelanggan
- d. Obsesi terhadap kualitas
- e. Pendidikan dan pelatihan
- f. Komitmen jangka panjang
- g. Perbaikan secara berkesinambungan

METODE PENELITIAN

1. Pengujian Data Awal

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai keakuratan suatu kuesioner. Validitas digunakan sebagai alat ukur untuk menguji seberapa tepat alat pengukur dapat memberikan informasi tentang kejadian yang sedang diukur.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan salah satu alat yang digunakan untuk menilai suatu kuesioner yang berfungsi sebagai indikator suatu variabel tertentu. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila terdapat konsistensi jawaban seseorang terhadap suatu pertanyaan dari waktu ke waktu. Variabel dapat dikatakan reliabel jika $\alpha > 0,60$.

Menurut Uma Sekar dalam (Supardi, 2017), pengambilan untuk uji reliabilitas sebagai berikut:

- 1) *Cronbach Alpha* $< 0,6$ = reliabilitas buruk
- 2) *Cronbach Alpha* $0,6-0,79$ = reliabilitas diterima
- 3) *Cronbach Alpha* $0,8$ = reliabilitas baik

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui kebenaran atau kepalaksanaan hipotesis dalam penelitian, apakah indikator variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap variabel dependen (Y). Signifikansi menunjukkan bahwa pengaruh yang diamati dapat relevan dengan

populasi.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah metode statistik yang dilakukan untuk menguji bagaimana dua atau lebih variabel independen berpengaruh pada satu variabel dependen.

4. Uji Korelasi

Uji korelasi merupakan salah satu teknik analisis untuk mengetahui hubungan variabel satu dengan variabel lainnya, apakah hubungan suatu variabel tersebut kuat, sedang atau lemah. Pada penelitian ini menggunakan korelasi ganda, dimana variabel yang diamati memiliki lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Suatu variabel dikatakan memiliki korelasi atau hubungan jika ada perubahan pada salah satu variabel maka akan diikuti perubahan variabel yang lainnya (Priyono, 2021).

5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan salah satu teknik untuk menganalisis seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Persentase diperoleh dengan terlebih dahulu mengkuadratkan koefisien korelasi dikalikan 100% (Supardi, 2017).

6. Uji F

Uji F dikenal dengan uji simultan, yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen (X_1, X_2, X_3 , dan X_4) dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y), adapun penggunaan nilai signifikansi penelitian ini yaitu 0,05 atau 5%. Uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan f_{tabel} hasil perbandingan digunakan untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Hipotesis dapat diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai hitung signifikansi $< 0,05$.

7. Uji T

Uji T disebut juga sebagai uji parsial, yaitu pengujian yang dilakukan bertujuan mengetahui apakah variabel-variabel independen (X_1, X_2, X_3 , dan X_4) dalam model regresi berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen (Y), adapun penggunaan nilai signifikansi penelitian ini yaitu 0,05 atau 5%. Uji T dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} hasil perbandingan digunakan untuk menentukan apakah hipotesis

Regresi r (Koefisien Korelasi)Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda (*Model Summary*)

<i>Model Summary</i>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.934 ^a	.873	.862	.718	.873	80.436	4	47	.000

a. Predictors: (Constant), Perbaikan Berkesinambungan, Fokus Pada Pelanggan, Pelibatan_Pemberdayaan, Pendidikan_Pelatihan

Sumber: Pengolahan Data, 2022

Sumber: Pengolahan Data, 2022

diterima atau ditolak. Hipotesis dapat diterima apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau nilai hitung signifikansi $< 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN**1. Uji Validitas Data**

Uji validitas digunakan untuk menilai keakuratan suatu kuesioner. Validitas digunakan sebagai alat ukur untuk menguji seberapa tepat alat pengukur dapat memberikan informasi tentang kejadian yang sedang diukur. Untuk menentukan valid atau tidaknya pertanyaan ini adalah jika korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan dengan tingkat signifikansinya 5% $df = n-2$ ($52-2$) = 50 $r_{tabel} = 0,279$.

2. Uji Reliabilitas Data

Untuk menguji reliabilitas kuesioner, digunakan rumus cronbach alpha. Suatu kuesioner penelitian dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha lebih besar dari kriteria minimum yaitu 0,6. Hasil uji reliabilitas kuesioner dapat ditunjukkan pada tabel 4.1.

Apabila dilihat pada hasil uji reliabilitas terhadap masing-masing variabel dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel yang diteliti reliabel atau konsisten.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengamati hubungan dan pengaruh antara *Total Quality Management* (X) sebagai variabel bebas dengan kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat. Perhitungan uji tersebut menggunakan SPSS Versi 20. Hasil Output Analisis Regresi Berganda ditunjukkan pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai konsisten variabel kinerja adalah sebesar 3,165 dan koefisien regresi pada masing-masing variabel independen secara berturut-turut yaitu 0,227 untuk X1, 0,202 untuk X2, 0,211 untuk X3, dan 0,308 untuk X4, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada setiap indikator TQM, maka nilai kinerja karyawan bertambah sebesar nilai pada indikator tersebut. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) adalah positif.

Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	N of item
Fokus Pada Pelanggan	0.758	5
Pendidikan dan Pelatihan	0.791	6
Pelibatan dan Pemberdayaan	0.806	5
Perbaikan Berkesinambungan	0.867	5
Kinerja Karyawan	0.716	6

Sumber: Pengolahan Data, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai konsisten variabel kinerja adalah sebesar 3,165 dan koefisien regresi pada masing-masing variabel independen secara berturut-turut yaitu 0,227 untuk X1, 0,202 untuk X2, 0,211 untuk X3, dan 0,308 untuk X4, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada setiap indikator TQM, maka nilai kinerja karyawan bertambah sebesar nilai pada indikator tersebut. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y) adalah positif.

Uji F

Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda (ANOVA)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	165.715	4	41.429	80.436	.000 ^b
	Residual	24.208	47	.515		
	Total	189.923	51			
a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan						
b. Predictors: (Constant), Perbaikan_Berkesinambungan, FokusPadaPelanggan, Pelibatan_Pemberdayaan, Pendidikan_Pelatihan						

Sumber: Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan hasil uji di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, X3, dan X4 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung}

Besaran R² (Koefisien Determinasi)

Tabel 4.3 di atas juga menunjukkan R² yang disebut nilai koefisien Determinasi, koefisien ini menjelaskan seberapa besar pengaruh antara indikator variabel *Total Quality Management* X1, X2, X3, dan X4 terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) secara simultan.

Dari tabel di atas nilai R² sebesar 0,873, yang memiliki arti bahwa indikator variabel *Total Quality Management* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 87,3%.

$80,436 > F_{tabel} 2,565$. Hal ini menyatakan H5 diterima sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh X1, X2, X3, X4 secara simultan terhadap Y.

Uji T

Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda (Coefficients)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.165	.983		3.221	.002
	FokusPadaPelanggan	.227	.100	.209	2.264	.028
	Pendidikan_Pelatihan	.202	.092	.228	2.199	.033
	Pelibatan_Pemberdayaan	.211	.093	.230	2.265	.028
	Perbaikan_Berkesinambungan	.306	.103	.347	2.961	.005
a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan						

Sumber: Pengolahan Data, 2022

Tabel di atas menjelaskan bahwa dari hasil pengolahan data dapat diketahui nilai sig. untuk pengaruh indikator TQM terhadap kinerja karyawan $< 0,05$ dan nilai T_{hitung} pada seluruh indikator TQM $> T_{tabel}$. Hasil uji di atas digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing indikator variabel bebas

secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Hal ini disimpulkan bahwa hipotesis H1, H2, H3, dan H4 diterima.

Penerapan Total Quality Management (TQM) pada PT. XYZ

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang sudah dilakukan, dapat diuraikan bahwa seluruh indikator *Total Quality Management* (TQM) telah dilaksanakan dengan baik.

Hasil akumulasi jawaban kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Hasil Rata-Rata Variabel *Total Quality Management* (TQM)

<i>Total Quality Management</i> (TQM)		
No	Indikator	Rata-rata
1	Fokus pada Pelanggan	3,25
2	Pendidikan dan pelatihan	3,16
3	Pelibatan dan Pemberdayaan	3,15
4	Perbaikan Berkesinambungan	3,21
Jumlah rata-rata		3,19

Sumber: Pengolahan Data, 2022

Tabel diatas menunjukkan nilai rata-rata pada setiap indikator *Total Quality Management* (TQM), dimana nilai rata-rata fokus pada pelanggan sebesar 3,25, pendidikan dan pelatihan sebesar 3,16, pelibatan dan pemberdayaan sebesar 3,15, serta perbaikan berkesinambungan sebesar 3,21, jika dikalkulasikan dari seluruh indikator maka

hasil rata-rata yang didapatkan yaitu sebesar 3,20. Dari hasil kalkulasi rata-rata dari seluruh indikator maka dapat ditarik kesimpulan yaitu pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) pada PT. XYZ untuk saat ini dikategorikan baik.

Dalam penelitian ini, kinerja pada PT. XYZ akan diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Hasil Rata-Rata Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja Karyawan							
NO	Pertanyaan	Skor				Jumlah	Rata-rata
		SS	S	TS	STS		
1	Y1.1	13	30	9	0	52	3.08
2	Y1.2	16	33	3	0	52	3.25
3	Y1.3	14	38	0	0	52	3.27
4	Y1.4	8	44	0	0	52	3.15
5	Y1.5	2	41	9	0	52	2.87
6	Y1.6	18	39	0	0	52	3.35
Rata-rata							3.16

Sumber: Pengolahan Data, 2022

Dari tabel di atas, dapat diuraikan bahwa setiap indikator yang mengukur kinerja karyawan berfungsi dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh jumlah jawaban responden yang masuk dalam kategori baik.

Pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan PT. XYZ

Apabila mengamati hasil uji statistika yang sudah dijalankan, dapat dijelaskan bahwa variabel indikator *Total Quality Management* sebagai variabel *independent* pada berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan secara simultan dan secara parsial.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui besarpengaruh dan hubungan antara TQM terhadap kinerja karyawan dilakukan uji korelasi (r) dan uji determinasi (R^2) dengan hasil pengujian, bahwa hubungan antara variabel X dengan variabel Y berada dalam skala 0,81 – 1,00 dengan kategori sangat kuat dengan nilai korelasi 0,934, sedangkan untuk pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 87,3%.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menguji penerapan *Total Quality Management* yang berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. XYZ dengan menggunakan perhitungan statistik, maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu:

1. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT. XYZ sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dari hasil jawaban responden terhadap indikator TQM sebesar 3,19 yang berada pada rentang nilai 2,52 – 3,27 dengan penafsiran baik.
2. Pada penelitian ini *Total Quality Management* memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan, baik pengaruh secara parsial maupun simultan dengan hasil $T_{hitung} > T_{tabel}$ untuk X1, X2, X3, X4 secara berturut-turut yaitu (2,264, 2,199, 2,265, 2,961 $>$ 2,012) dan untuk hasil pengujian secara simultan dibuktikan dengan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ (80,436 $>$ 2.012) dengan nilai pengaruh variabel TQM terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 87,3% dan kekuatan hubungan sebesar 0,934 dengan nilai skala dinyatakan sangat kuat.

REFERENSI

- Bintoro. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gava Media.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Indomedia Pustaka.
- Ismail, F. (2018). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-ilmu Sosial* (M. Astuti (ed.); Pertama). KENCANA.

- Krisnaningsih, E., Anwar, K., & Dwiyanto, S. (2019). Pengukuran Beban Kerja Mental Operator Control Room Menggunakan Metode Subjective Workload Assessment Technique (SWAT) di PT. Krakatau Steel (Persero) TBK. *Jurnal InTent*, 2(1), 32–44. <http://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/intent/article/view/507>
- Mahfiza. (2019). *Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. PLN (Persero) Cabang Gorontalo)*. 43–54.
- Orista, O., & Yunanto, A. (2016). *PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) KLAS II MAKASSAR*.
- Priyono. (2021). *ANALISIS REGRESI DAN KORELASI UNTUK SURVEY PENELITIAN* (Guepedia (ed.)). <https://bit.ly/3toIavQ>
- Rahayu, D. I. (2014). Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Karyawan PT. BANK X. *ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk (Studi, 564, 1–13*.
- Sugiyono. (2015). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Pendekatan Kuantitatif, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (21st ed.). CV. ALFABETA.
- Suhariadi, F. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Airlangga University Press.
- Supardi. (2017). *Statistik Penelitian Pendidikan* (Pertama). RAJAWALI PERS.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2017). *Total Quality Management* (1st ed.). CV. ANDI.
- Zulkarnain, I., Gemina, D., & Yuningsih, E. (2019). *PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BCD BOGOR*. 10, 40–48.