

IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON EMPLOYEE MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE (A CASE STUDY AT THE JOB TRAINING INSTITUTE – KARAWANG)

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP MOTIVASI KARYAWAN DAN KINERJA ORGANISASI (STUDI KASUS DI LEMBAGA PELATIHAN KERJA – KARAWANG)

Ade Sofyan

Horizon University Indonesia

*ade.sofyan.stmik@krw.horizon.ac.id

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study is intended to determine the extent to which the implementation of Total Quality Management provides significant value to Employee Motivation and Organizational Performance in the environment of the Job Training Institute in Karawang. Performance improvement can be measured from the extent to which TQM can be implemented properly. This will have an impact on the increasing productivity of the performance of Internship Participants managed by the Job Training Institute in Karawang. Employee motivation and Organizational Performance are indicators of the success of the implementation of TQM. This can be seen from the Work Unit Competence in each Internship Program run by the Job Training Institute so that the industrial world that has collaborated with LPK-LPK will get the benefit value from the implementation. For Internship Participants at LPK, it will also improve their work competence, measured in terms of skills, understanding the rules and discipline and the expected targets can be achieved.

Keywords: TQM, Motivation, Performance

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan Total Quality Management memberikan nilai yang signifikan terhadap Motivasi Karyawan serta Kinerja organisasi di lingkungan Lembaga Pelatihan kerja yang ada di Karawang. Peningkatan kinerja bisa diukur dari sejauh mana TQM bisa dijalankan dengan baik. Hal ini akan berdampak pada semakin tingginya produktivitas kinerja dari Peserta magang yang dikelola oleh Lembaga Pelatihan Kerja yang ada di Karawang Motivasi karyawan dan Kinerja Organisasi merupakan indikator keberhasilan dari pelaksanaan TQM. Hal ini bisa terlihat dari Kompetensi Unit Kerja yang ada di setiap Program Pemagangan kerja yang dijalankan oleh Lembaga Pelatihan Kerja sehingga dunia industri yang telah bekerja sama dengan LPK-LPK akan mendapatkan nilai kemanfaatan dari implementasi tersebut. Bagi Peserta Magang di LPK pun akan meningkatkan kompetensi kerjanya, terukur secara skill, paham terhadap aturan serta kedisiplinan dan target yang diharapkan dapat tercapai.

Kata Kunci: TQM, Motivasi, Kinerja

1. INTRODUCTION

Total Quality Management (TQM) disebut Manajemen Mutu Terpadu yang juga disebut Manajemen Kualitas Terpadu. Mears dalam Lubis (2005: 17) mendefinisikan Total Quality Management (TQM) sebagai suatu sistem yang dilaksanakan dalam jangka panjang dan terus menerus untuk memuaskan konsumen dengan meningkatkan kualitas produk perusahaan. Sementara itu, Ross dalam Lubis (2005: 17) menyatakan bahwa TQM merupakan integrasi seluruh fungsi dan proses organisasi agar tercapai tujuan dari peningkatan kualitas produk yaitu kepuasan pelanggan. Total Quality Management didefinisikan sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santosa dalam Tjiptono, 2003:4). Menurut Ishikawa dalam Tjiptono (2003:4), Total Quality Management diartikan sebagai: “perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari

suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan kepuasan pelanggan.” Menurut Tjiptono

(2003:4) *Total Quality Management* dapat diartikan sebagai : “suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya” Dari beberapa definisi di atas, *Total Quality Management* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* merupakan pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktivitas dan kinerja lain dalam perusahaan.

Kinerja suatu Lembaga Pelatihan kerja sangat tergantung dari bagaimana manajemen melakukan pengelolaan dengan baik, dimana seluruh indikator termasuk motivasi karyawan serta kinerja organisasi harus berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang dibutuhkan di perusahaan. Hal akan berdampak positif dengan menghasilkan lulusan dari Lembaga Pelatihan Kerja tersebut menjadi lebih optimal karena mereka memiliki nilai kompetensi baik itu berupa *skill* (kemampuan) serta *knowledge* (pengetahuan). Motivasi sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan ketika mereka bekerja. Karena salah satu keberhasilan produktivitas yang tinggi adalah motivasi kerja karyawan lebih baik. Begitupun sebaliknya produktivitas akan semakin meningkat karena karyawan di Perusahaan bekerja dengan perasaan nyaman dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dampak lain bagi Lembaga Pelatihan Kerja yang ada di Karawang ketika Kinerja Organisasi dapat berjalan dengan lancar berarti implementasi TQM nya berjalan dengan baik. Sebaliknya ketika Lembaga Pelatihan Kerja mengalami penghambatan dalam proses produktivitasnya berarti karyawan belum optimal melaksanakan TQM nya. Di beberapa Lembaga Pelatihan kerja yang ada di Karawang saat mengalami penurunan kinerja dikarenakan karyawan yang ada saat ini di LPK masih pola rekrutmennya belum menggunakan standar yang sesuai dengan kebutuhan di industri. Hal ini berdampak pada kinerja perusahaan akan berdampak pada penurunan produktivitasnya. Penelitian ini diusulkan untuk melihat bagaimana implementasi Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pelatihan Kerja akan berdampak pada peningkatan kinerja melalui 2 indikator yaitu Motivasi karyawan serta Kinerja Organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, perumusan masalah dalam penelitian ini mencakup tiga aspek utama. Pertama, bagaimana implementasi Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap motivasi karyawan di Lembaga Pelatihan Kerja. Kedua, bagaimana hubungan antara implementasi TQM terhadap kinerja organisasi di Lembaga Pelatihan Kerja. Ketiga, bagaimana pengaruh implementasi TQM terhadap motivasi karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan di Lembaga Pelatihan Kerja di Karawang.

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, penelitian ini akan menggunakan beberapa pendekatan pemecahan masalah. Pendekatan pertama adalah studi literatur, yang bertujuan untuk memahami konsep, teori, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan implementasi TQM, motivasi karyawan, dan kinerja organisasi. Selanjutnya, penelitian ini akan merancang metode penelitian yang sesuai, baik dalam hal pendekatan, variabel, maupun teknik analisis data yang akan digunakan. Setelah metode ditetapkan, tahap berikutnya adalah pengumpulan data yang dapat dilakukan melalui survei, wawancara, atau observasi di Lembaga Pelatihan Kerja yang menjadi objek penelitian.

Setelah data terkumpul, analisis data akan dilakukan untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan pengaruh antara variabel yang diteliti. Hasil analisis ini akan dibahas dalam bagian pembahasan untuk memberikan interpretasi lebih lanjut mengenai temuan penelitian. Dari hasil pembahasan tersebut, penelitian ini akan menyusun kesimpulan yang menjawab perumusan masalah serta memberikan saran yang dapat menjadi rekomendasi bagi Lembaga Pelatihan Kerja dalam mengoptimalkan implementasi TQM. Akhirnya, seluruh proses penelitian akan dirangkum dalam laporan penelitian yang berisi seluruh tahapan dan temuan yang telah diperoleh.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Total Quality Management

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen dalam organisasi yang berfokus pada kualitas dengan melibatkan partisipasi seluruh sumber daya manusia. Tujuan utama dari TQM adalah mencapai kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberikan manfaat bagi anggota organisasi, sumber daya manusia, dan masyarakat. Konsep TQM berlandaskan

pada profesionalisme dan spesialisasi, di mana segala aspek yang berkaitan dengan pengendalian mutu hanya dapat dikuasai oleh para spesialis di bidang tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Ishikawa (1992), jika pengendalian mutu ditanyakan kepada individu di luar divisi kendali mutu, maka mereka cenderung tidak dapat memberikan jawaban yang akurat.

Untuk memahami TQM secara lebih jelas, konsep ini dapat dibedakan menjadi dua aspek utama. Aspek pertama menjelaskan apa itu TQM, sedangkan aspek kedua membahas cara mencapainya. TQM merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha yang bertujuan memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan berkelanjutan terhadap produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Penerapan pendekatan kualitas total ini hanya dapat dicapai dengan memperhatikan beberapa karakteristik utama, antara lain fokus pada pelanggan baik internal maupun eksternal, memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas, menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan serta pemecahan masalah, memiliki komitmen jangka panjang, bekerja dalam tim (teamwork), melakukan perbaikan proses secara berkesinambungan, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, memberikan kebebasan yang terkendali, serta memiliki kesatuan tujuan (Fandy & Anatsya, 2003:4).

Selain itu, TQM juga merupakan penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan dalam upaya meningkatkan material dan jasa yang menjadi masukan dalam organisasi, memperbaiki semua proses penting dalam organisasi, serta meningkatkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna produk dan jasa baik saat ini maupun di masa depan (Soewarso, 1999:1). Pada dasarnya, setiap organisasi selalu berusaha melakukan perbaikan kinerja secara gradual, bertahap, dan berkelanjutan. Namun, dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, peningkatan yang dilakukan secara bertahap saja dirasa kurang memadai untuk tetap berada di posisi terdepan. Oleh karena itu, diperlukan perubahan menyeluruh terhadap seluruh proses kerja dalam organisasi agar dapat mencapai keunggulan kompetitif yang lebih tinggi. Upaya inilah yang dikenal dengan Total Quality Management (Wibowo, 2011:149).

2.2. Konsep Motivasi Karyawan

Konsep motivasi memainkan peran penting dalam kinerja organisasi. Dalam situasi yang tidak nyaman, kemampuan seseorang untuk tetap fokus, mendorong diri sendiri, dan mencapai tujuan cenderung menurun secara bertahap. Oleh karena itu, motivasi kerja menjadi elemen penting yang memungkinkan karyawan menunjukkan hasil terbaiknya. Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan internal yang mendorong seseorang untuk bertindak atau melakukan sesuatu guna mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam konteks organisasi, motivasi berfungsi sebagai dorongan atau keinginan individu untuk bekerja keras demi mencapai tujuan organisasi.

Beberapa konsep motivasi yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi meliputi kepuasan kerja, penghargaan, serta pelatihan dan pengembangan. Kepuasan kerja merupakan keadaan di mana karyawan merasa senang, puas, dan termotivasi dalam pekerjaannya. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung bekerja lebih baik dan menunjukkan kinerja yang optimal. Selain itu, penghargaan dalam bentuk insentif dan hadiah juga berperan dalam meningkatkan motivasi karyawan. Pengakuan terhadap kontribusi mereka terhadap organisasi dapat mendorong semangat kerja dan meningkatkan produktivitas.

Selanjutnya, pelatihan dan pengembangan menjadi faktor penting dalam membangun motivasi karyawan. Kesempatan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan kerja akan memberikan rasa percaya diri dan kepuasan tersendiri bagi karyawan. Mereka yang merasa memiliki peluang untuk berkembang dalam organisasi cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen terhadap pekerjaannya. Dengan demikian, penerapan konsep motivasi yang tepat dalam organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan mendukung pencapaian tujuan bersama.

2.3. Konsep Kinerja Organisasi

Konsep kinerja (*Performance*) dapat didefinisikan sebagai sebuah pencapaian hasil atau *degree of accomplishment* (Rue dan byars, 1981 dalam Keban 1995). Hal ini berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama dalam sebuah organisasi atau

kelompok untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen. Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (*individual Performance*) dengan kinerja organisasi (*Organization Performance*). Organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut. Berdasarkan definisi kinerja diatas menjelaskan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada di suatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan.

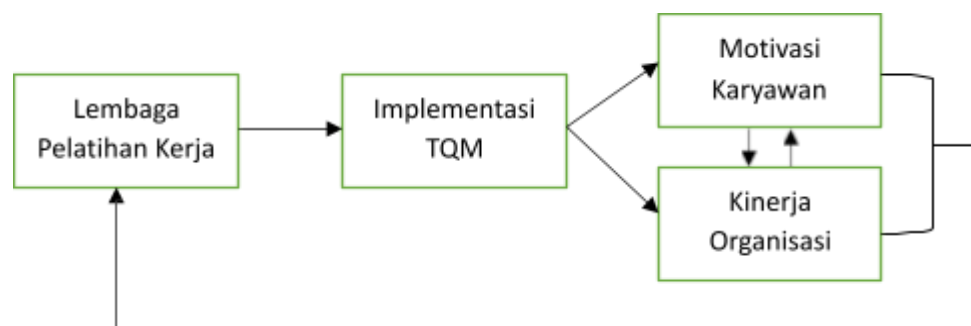
2.4. Konsep Lembaga Pelatihan Kerja

Pengertian lain dari LPK adalah instansi pemerintah, badan hukum, atau perorangan yang memenuhi persyaratan dan sudah mendapat izin untuk menyelenggarakan pelatihan kerja. Pemerintah mendukung penuh lembaga pelatihan kerja di Indonesia. Bahkan, pemerintah juga membuka pendaftaran LPK untuk menjadi mitra pra-kerja dan jaminan kehilangan pekerjaan atau JKP sehingga masyarakat yang membutuhkannya dapat dengan mudah mendapatkan akses untuk bergabung.

Lembaga Pelatihan kerja memiliki tujuan yang jelas, yaitu untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, mendirikan usaha secara mandiri, dan melanjutkan pendidikan ke level yang lebih tinggi. Tujuan ini diarahkan sesuai amanat Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan untuk mewujudkan pendidikan yang berkeadilan, bermutu dan relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Dalam upaya mewujudkan cita-cita ini Lembaga Pelatihan Kerja berorientasi untuk menyediakan berbagai program layanan pendidikan, biaya pendidikan yang relatif terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, kualitas yang mumpuni untuk setiap jenis dan jenjang pendidikan, tidak melakukan perbedaan layanan pendidikan dari segi apa pun, dan menjamin kelulusan untuk melanjutkan ke dunia kerja.

2.5. Kerangka Berpikir

Rangka ide dari penelitian ini adalah terdiri dari dua variabel, yaitu Implementasi Total Quality Management Terhadap Motivasi Karyawan dan Kinerja Organisasi. Penelitian dilakukan adalah mengetahui hubungan antara Implementasi Total Quality Management terhadap Motivasi Karyawan dan Kinerja Organisasi di Lembaga Pelatihan Kerja. Kerangka berpikir dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



1. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel adalah suatu cara untuk mengukur atau menilai konsep variabel yang bersifat abstrak atau sulit diobservasi secara langsung. Operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:.

1. Variabel penelitian: Implementasi TQM

- a. Definisi konsep: pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan karyawan dan

ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota, organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat.

- b. Definisi operasional: Variabel ini memiliki dua dimensi, yaitu: kualitas dan Partisipasi keseluruhan karyawan.
 2. Variabel penelitian: Motivasi Karyawan ;
 - a. Definisi Konsep: pendekatan variabel ini adalah Proses pengembangan dan peningkatan keterampilan (Skill), pengetahuan (Knowledge) dan sikap (Attitude) kerja karyawan dalam rangka meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja
 - b. Definisi Operasional: variable ini memiliki kepuasan Kerja, Penghargaan, Pelatihan dan Pengembangan.
2. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H0 : $p = 0$: Implementasi TQM tidak berpengaruh terhadap Motivasi Karyawan dan Kinerja organisasi

H1 : $p \neq 0$: Implementasi TQM berpengaruh terhadap Motivasi Karyawan dan Kinerja Organisasi.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis, Desain dan Variabel Penelitian

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Adapun Desain Penelitian yang dilakukan adalah kausalitas – asosiatif, dengan terlebih dahulu mencari hubungan (kausalitas) antara variabel X (Implementasi TQM) terhadap Y1 (Motivasi Karyawan), dan Y2 (Kinerja Organisasi) kemudian mencari pengaruh (asosiatif) dari variabel X terhadap variabel Y.

1. Teknik Pengumpulan Data
 - a. Data Primer, dengan observasi dan penyebaran kuesioner
 - b. Data Sekunder, dengan Studi Literatur
2. Populasi dan Sampel

Populasi diambil dari peserta Kursus pada LPK Karawang
3. Objek Penelitian

3.2. Lokasi Penelitian LPK Karawang

Metode yang digunakan pada penelitian ini bersifat kuantitatif dan tergolong pada penelitian survey, yaitu penelitian yang digunakan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif maka untuk memperoleh data sampel yang diambil dari populasi digunakan alat berupa kuesioner. Data yang telah terkumpul diolah dengan menggunakan program komputer yaitu SPSS Versi 16.00 untuk analisis deskriptif.. Variabel penelitian yang akan dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah variabel-variabel yang terkandung di dalam hipotesis. Variabel-variabel tersebut diklasifikasikan menjadi 3 bagian, yaitu variabel bebas Motivasi Karyawan (X_1) dan Kinerja Organisasi (X_2), serta Implementasi TQM lembaga Pelatihan Kerja (Y) sebagai variabel terikat.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (1998:57) adalah: "Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Sedangkan pengertian sampel menurut Nasution (1996:86) dikatakan bahwa: "Setiap penelitian memerlukan sejumlah orang untuk diselidiki. Secara ideal kita harus menyelidiki keseluruhan populasi. Bila populasi terlampau besar kita ambil sejumlah sampel yang representatif yaitu yang mewakili keseluruhan populasi. Memilih sejumlah tertentu dari keseluruhan populasi disebut sampling". Selanjutnya Usman dan Akbar (1998:44) : "sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu". Menurut Santoso (2011:70) untuk memenuhi syarat jumlah sampel yang harus dipenuhi jika menggunakan analisis kuantitatif, maka harus lebih dari 30. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebanyak $n = 36$.

VARIABEL PENELITIAN	DIMENSI	INDIKATOR	NO PERNYATAAN
Motivasi Karyawan (X_1)	1. Hierarki Kebutuhan	1. Fisiologis 2. Keamanan 3. Sosial 4. Penghargaan 5. Aktualisasi diri	16,17 18,19 20,21 22,23 24,25
	2. Kinerja	1. Tanggung Jawab 2. Prestasi kerja 3. Peluang untuk maju 4. Pengakuan atas kinerja 5. Pekerjaan yang menantang	26,27 28,29 30,31 32,33 34,35
Kinerja Organisasi (X_2)	1. Output	1. Produktivitas 2. Kualitas layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas	36 37,38 39 40 41,42
	2. Proses	1. Efisien 2. Efektivitas 3. Keadilan 4. Daya tangkap	43 44,45 46,47 48

		5. Profesionalisme	49,50
Implementasi TQM (Y)	1. Daya Saing	1. Pelanggan 2. Pengambilan keputusan 3. Kerja sama 4. Proses berkesinambungan 5. Kesamaan tujuan	1 2,3 4 5,6 7
	2. Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Tepat jumlah 3. Sesuai standar pelayanan 4. Pelayanan yang cepat 5. Profesionalisme	8,9 10 11,12 13,14 15

Setelah semua data diperoleh, baik dari hasil wawancara, pengamatan dan pertanyaan kuesioner yang disampaikan kepada responden maka akan dijadikan sebagai dasar untuk menjelaskan keadaan yang ada pada saat penelitian. Semua data yang diperoleh akan diberikan skor dan dianalisis dengan menggunakan uji statistik. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Teknik Regresi, yaitu regresi sederhana untuk menentukan kontribusi masing-masing variabel X dan Y. sedangkan regresi ganda untuk menentukan kontribusi variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama terhadap variabel Y. Analisis Korelasi Linier

Teknik analisa ini mencoba menjelaskan hubungan yang kuat antar variabel-variabel dan mempunyai penaksiran yang diberikan lambang “r”.

$$r = \frac{\sum (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum (X_i - \bar{X})^2 \sum (Y_i - \bar{Y})^2}}$$

Implementasi TQM (Y)

Berdasarkan data penelitian tentang Implementasi TQM diperoleh rentang skor empirik dengan mengambil nilai yang sudah dijumlahkan untuk masing-masing responden sebanyak (n) 36 dengan 15 item yang diolah, dengan menggunakan perhitungan SPSS 16.

Deskripsi Statistik Implementasi TQM (n = 36)

Rata-Rata	Simpangan baku	Median	Modus	Nilai Minimum	Nilai Maksimum
-----------	----------------	--------	-------	---------------	----------------

58,278	8,66	56	58	38	75
--------	------	----	----	----	----

Distribusi Frekuensi data Implementasi TQM

No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)
1	38 – 48	4	11
2	49 – 59	15	41,8
3	60 – 70	14	38,9
4	71 – 81	3	8,3
Jumlah		36	100

Motivasi Kerja (X1)**Deskripsi Motivasi Kerja (n=36)**

Rata-rata	Simpangan Baku	Median	Modus	Nilai minimum	Nilai Maksimum
76,4444	12,4107	76	78	53	100

Distribusi Frekuensi data Motivasi Kerja

No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi relatif (%)
1	53 – 60	4	11,1
2	61 – 68	5	13,9
3	69 – 76	8	22,2
4	77 – 84	10	27,8
5	85 – 92	6	16,7
6	93 – 100	3	8,3
J u m l a h		36	100

Kinerja Organisasi (X2)**Deskripsi Kinerja Organisasi (n = 36)**

Rata-rata	Simpangan Baku	Median	Modus	Nilai Minimum	Nilai Maksimum
58,083	9,2779	57,5	66	41	75

Distribusi Frekuensi data Kinerja Organisasi

No	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)
1	41 – 47	5	13,9
2	48 – 54	8	22,2
3	55 – 61	9	25
4	62 – 68	9	25
5	69 – 75	5	13,9
J u m l a h		36	100

Hubungan antara Motivasi Kerja (X1) dengan tingkat Implementasi TQM (Y) Pengujian hipotesa ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan positif dan negatifkah antara variabel Y dengan variabel X1. Dengan bentuk hubungan kedua variabel tersebut dapat digambarkan persamaan sebagai berikut : $Y = 22,777 + 0,464 X1$, sebelum hasil perhitungan tersebut digunakan untuk memprediksi hubungan Y dengan X1, persamaan regresi tersebut harus syarat kelinearan dan keberartian.

Analisa Varian untuk Regresi Y dan X1**ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1162.664	1	1162.664	27.028	.000 ^a
	Residual	1462.559	34	43.016		
	Total	2625.222	35			

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja

b. Dependent Variable: Implementasi TQM

Untuk uji linearitas seperti pada kesimpulan diatas, diperoleh F hitung (kecocokan) sebesar 1,890 pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi linear dengan persamaan $Y = 22,777 + 0,464 X_1$. Dengan demikian persamaan regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi hubungan variabel *dependen* Y dengan variabel X1. Persamaan ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu point X1, maka akan terjadi kenaikan terhadap Y sebesar 0,464 satuan pada konstanta 22,777. Kekuatan hubungan antara variabel X1 dengan Y ditunjukkan oleh uji keberartian dengan uji t didapat t hitung = 5,199, harga t tabel dengan dk = 35, taraf signifikan $\alpha = 0,05$, didapat nilai t sebesar 1,697. Karena t hitung = 5,199 > t tabel = 1,697, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Dengan perkataan lain bahwa terdapat hubungan positif antara Motivasi Kerja dengan tingkat Implementasi TQM.

Hubungan antara Motivasi Kerja (X2) dengan tingkat Kepuasan Pelanggan (Y)

Pengujian hipotesis ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan positif atau negatifkah hubungan yang terjadi antara variabel Y dengan X2 serta seberapa besar hubungan kedua variabel tersebut. Dengan bentuk hubungan kedua variabel tersebut digambarkan persamaan $Y = 47,632 + 0,183 X_2$. Sebelum hasil perhitungan tersebut digunakan untuk memprediksi hubungan Y dan X2, persamaan regresi tersebut harus memenuhi syarat kelinearan dan keberartian.

Analisa Varian untuk regresi Y atas X2 dengan persamaan**ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101.199	1	101.199	1.363	.251 ^a
	Residual	2524.023	34	74.236		
	Total	2625.222	35			

-
- a. Predictors: (Constant), Kinerja Organisasi
b. Dependent Variable: implementasi TQM

Untuk uji linearitas seperti tabel diatas, diperoleh F hitung (Kecocokan) sebesar 1,871 pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ sehingga dapat dikatakan model regresi linear dengan persamaan regresi $Y = 47,632 + 0,183 X_2$. Dengan demikian persamaan regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi hubungan variabel dependent Y dengan variabel X_2 . persamaan ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu poin X_2 maka akan terjadi kenaikan terhadap Y sebesar 0,183 satuan pada konstanta 47,632.

Hubungan antara tingkat Implementasi TQM (Y) dengan Motivasi Kerja (X1) dan Kinerja Organisasi (X2) secara bersama-sama.

Hasil perhitungan Analisis regresi Jamak untuk kedua variabel bebas dengan variabel *dependent* diperoleh arah regresi b untuk Motivasi Kerja (X1) sebesar 0,508 dan Kinerja Organisasi (X2) sebesar -0,127 dengan konstanta (a) sebesar 26,836. Untuk mengetahui derajat keberartian persamaan regresi diuji dengan menggunakan uji F. Dari hasil perhitungan diperoleh F hitung = 13,916 dan F tabel untuk $\alpha = 0,05$ adalah sebesar 2,40.

Analisa Varian untuk Regresi Linear Jamak $Y = 26,836 + 0,508 X_1 - 0,127 X_2$

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1201.080	2	600.540	13.916	.000 ^a
Residual	1424.142	33	43.156		
Total	2625.222	35			

- a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kinerja Organisasi
b. Dependent Variable: Implementasi TQM

Hasil perhitungan pada tabel diatas menunjukkan bahwa harga F hitung yang diperoleh sebesar 13,916 sedangkan F tabel dengan dk (derajat kebebasan) pembilang 2 dan dk penyebut 33 pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ adalah sebesar 2,40. Dari hasil perhitungan ternyata harga F hitung > F tabel, maka dapat dinyatakan terdapat korelasi antara Y dengan X_1 dan X_2 secara bersama- sama. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ($H_0 = 0$) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi untuk $Y = 26,836 + 0,508 X_1 - 0,127 X_2$ terdapat hubungan positif dari ketiga variabel diatas dan teruji kebenarannya.

4. PEMBAHASAN

Dari hasil pengujian hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa ketiga hipotesis dalam penelitian ini terbukti kebenarannya. Oleh karena itu hasil penelitian ini dapat disimpulkan :

(1) Terdapat hubungan positif antara Motivasi Kerja dengan Implementasi TQM di Lembaga Pelatihan Kerja di Karawang. (2) Terdapat hubungan positif antara Kinerja Organisasi dengan Implementasi TQM di Lembaga Pelatihan Kerja di Karawang. (3) Terdapat hubungan positif antara Motivasi Kerja dan Kinerja Organisasi secara bersama-sama dengan Implementasi TQM di Lembaga Pelatihan Kerja di Karawang. (4) Variabel Motivasi Kerja merupakan variabel yang lebih dominan dalam menentukan Implementasi TQM daripada Kinerja Organisasi. Variabel Motivasi Kerja terbukti mempunyai

hubungan positif dengan Variabel Implementasi TQM Koefisien korelasi antara kedua variabel ini sebesar 0,665 ($t_{\text{hitung}} = 5,199 > t_{\text{tabel}} = 1,697$) dengan persamaan regresi $Y = 22,777 + 0,464 X_1$.

Koefisien Determinasi antara Variabel Motivasi Kerja dengan tingkat Implementasi TQM sebesar 0,443. Nilai ini berarti bahwa sekitar 44,3 % variasi yang terjadi pada tingkat Implementasi TQM dapat dijelaskan oleh peningkatan Motivasi Kerja karyawan. Dengan demikian faktor Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk menentukan tingkat Implementasi TQM. Selain itu dari hasil penelitian diketahui bahwa pemberian Kinerja Organisasi di perusahaan terbukti mempunyai hubungan positif dengan tingkat Implementasi TQM. Koefisien korelasi antara kedua variabel sebesar 0,196 ($t_{\text{hitung}} = 5,161 > t_{\text{tabel}} = 1,697$) dengan persamaan regresi $Y = 47,632 + 0,183 X_2$. Koefisien Determinasi antara Motivasi Kerja dengan tingkat Implementasi TQM terlihat pada uji F tabel sebesar 0,039. Nilai ini berarti bahwa terdapat sekitar 3,9 % variasi yang terjadi pada tingkat Implementasi TQM dapat dijelaskan dari tingkat Implementasi TQM. Dengan demikian faktor Kinerja Organisasi merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk menentukan tingkat Implementasi TQM. Kedua variabel bebas yang sudah dijelaskan diatas, yaitu Motivasi Kerja dan Kinerja Organisasi secara bersama-sama dalam penelitian ini, dijelaskan bahwa mempunyai hubungan positif dengan tingkat Implementasi TQM. Dari hasil penelitian diperoleh koefisien korelasi sebesar -0,457 ($t_{\text{hitung}} = 3,291 > t_{\text{tabel}} = 1,645$), dengan persamaan regresi $Y = 26,836 + 0,508 X_1 - 0,127 X_2$.

Dari hasil persamaan regresi tersebut diatas, ternyata variabel yang diteliti mendukung kerangka pemikiran yang telah dikemukakan sebelumnya. Sedangkan koefisien determinasi untuk variabel Motivasi Kerja dan Kinerja Organisasi sebesar 0,458 atau sebesar 45,8 %. Dengan demikian kedua faktor tersebut merupakan faktor-faktor yang dapat diperhatikan untuk menentukan tingkat Implementasi TQM. Untuk menentukan faktor yang paling dominan di antara kedua variabel bebas dinyatakan dengan nilai determinasi kedua variabel tersebut. Pada variabel Motivasi Kerja diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 44,3 % dan untuk variabel Kinerja Organisasi sebesar 3,9 %. Jadi dapat disimpulkan variabel Motivasi Kerja (X_1) lebih dominan dari variabel Kinerja Organisasi (X_2). Dari penelitian di atas, terlihat bahwa hubungan masing-masing variabel bebas (Motivasi Kerja dan Kinerja Organisasi) baik secara parsial maupun bersama-sama dengan tingkat Implementasi TQM mempunyai hubungan yang positif.

5. KESIMPULAN

Variabel Motivasi Kerja (X_1) secara parsial memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap tingkat Implementasi TQM (Y) di Lembaga Pelatihan Kerja di Karawang. Koefisien Determinasi antara Motivasi Kerja dengan tingkat Implementasi TQM sebesar 0,443 ini berarti bahwa sekitar 44,3 % variasi yang terjadi pada tingkat Implementasi TQM dapat dijelaskan oleh dengan meningkatkan Motivasi Kerja karyawan. Dengan demikian bahwa Kinerja Organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam menentukan peningkatan Implementasi TQM.

Variabel Kinerja Organisasi (X_2) secara parsial memiliki hubungan positif tetapi tidak signifikan terhadap tingkat Implementasi TQM (Y) di Lembaga Pelatihan Kerja di Karawang. Koefisien Determinasi antara Kinerja Organisasi dengan tingkat Implementasi TQM sebesar 0,039. Nilai ini berarti bahwa terdapat sekitar 3,9 % variasi yang terjadi pada tingkat Implementasi TQM dapat dijelaskan oleh Kinerja Organisasi. Dengan demikian variabel Kinerja Organisasi merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk menentukan Implementasi TQM..

Variabel Motivasi Kerja (X_1) dan Kinerja Organisasi (X_2) secara serentak memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Implementasi TQM (Y) di Lembaga Pelatihan Kerja di Karawang. Koefisien Determinasi antara Motivasi Kerja dan Kinerja Organisasi dengan Implementasi TQM adalah sebesar 0,458. Nilai ini berarti bahwa terdapat sekitar 45,8 % variasi yang terjadi pada Implementasi TQM dapat dijelaskan oleh variabel Motivasi Kerja dan Kinerja Organisasi secara bersama-sama.

Variabel Motivasi Kerja (X_1) memiliki hubungan yang lebih dominan daripada Kinerja Organisasi (X_2) terhadap Implementasi TQM (Y) di Lembaga Pelatihan Kerja di Karawang. Pada variabel Motivasi Kerja diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 44,3% dan untuk variabel Kinerja Organisasi sebesar 3,9 %. Jadi dari masing-masing variabel bebas (Motivasi Kerja dan Kinerja Organisasi) baik secara parsial maupun bersama-sama mempunyai hubungan yang positif terhadap Implementasi TQM.

Saran

Bagi Manajemen di Lembaga Pelatihan Kerja di Karawang sebaiknya terus mengembangkan program-program yang dapat meningkatkan Implementasi TQM melalui Peningkatan Motivasi Kerja dan Kinerja Organisasi agar seluruh program yang ada seperti pelatihan-pelatihan, dapat disinergikan dan diberikan kepada seluruh Karyawan.

Bagi seluruh karyawan supaya terus meningkatkan keilmuan yang sesuai, kreatifitas dalam bertindak serta jalinan kemitraan yang harmonis dengan siapapun agar memiliki peluang dan pengalaman yang bisa diaplikasikan dalam pekerjaan sehari-hari. Bagi peneliti sendiri harus terus ditambah faktor-faktor lainnya karena dengan semangat belum bisa menjamin jalannya program tersebut melainkan harus ditunjang juga oleh kekayaan pengetahuan yang cukup, kreativitas dalam menjalankan program serta jaringan kemitraan yang harus di rintis agar bisa tetap bersinergi.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Ratna. 2016. "Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan..Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan". Jurnal Manajemen.Volume 4.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, TQM Total Quality Management Edisi Revisi, (Yogyakarta: ANDI, 2002)
- Gaspersz, Vincent Total Quality Management, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005. Hanik, Umi. Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan, Semarang: RaSAIL Media Group, 2011.
- Lesley Munro dan Malcolm, Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu, (Jakarta: PT Gramedia, (Terjemahan), Cet. ke-3, 2002)
- Marwansyah 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta. Nasution, M. Nur. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Muhammad, Ashari. 2017. Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja.Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Pln (Persero) Unit Pelayanan Transmisi Sulselrabar. Skripsi.Fakultas Ekonomi.dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Rivai, Veithzal. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada