

# Pengaruh Total Quality Management dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Salsabila Agustina

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung

Jl. Tamansari No 1 Bandung 40116

slsblagstn@gmail.com

**Abstract**—The application of total quality management and motivation can improve employee performance. The phenomenon that occurs in companies in Indonesia showed that the lack of service and quality value companies that could potentially degrade the performance of the company, in addition to the lack of work motivation that lead to potential negligence in performing their duties. The method used in this research is quantitative method and verification. The data used in this research is the primary data source. The collection technique used was a questionnaire. The population of penelitian ini are 30 employees BJB Branch Tamansari Bandung sample in this study were 30 employees BJB Branch Tamansari Bandung. Sampling technique in this research is probability sampling with the kind of simple random sampling. Testing hypotheses used in this study using multiple regression analysis. The results of this study to determine the application of total quality management, motivation and performance of employees and shows that the application of total quality management on the performance of employees, and organizational culture influence on employee performance.

**Keywords**—application of total quality management, motivation apes, employee performance

**Abstract**—Penerapan total quality management dan motivasi kerja meningkatkan kinerja karyawan. Fenomena yang terjadi pada perusahaan di Indonesia menunjukkan bahwa kurangnya pelayanan serta nilai mutu perusahaan yang berpotensi turunnya performa perusahaan, selain itu kurangnya Motivasi Kerja yang mengakibatkan potensi kelalaian karyawan dalam menjalankan tugas. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dan verifikatif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber data primer. Adapun Teknik pengumpulan yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan BJB Cabang Tamansari Kota Bandung Sampel pada penelitian ini adalah 30 karyawan BJB Cabang Tamansari Kota Bandung. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah probability sampling dengan jenis simple random sampling. Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini untuk mengetahui penerapan total quality management, motivasi kerja dan kinerja karyawan serta menunjukkan bahwa penerapan total quality management berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci**—penerapan total quality management, motivasi kerja, kinerja karyawan

Bisnis dan persaingan sangat ketat di lingkungan global memacu setiap perusahaan atau organisasi bersaing menjadi yang terbaik. Perusahaan maupun organisasi memikirkan strategi yang baik untuk dapat mencapai visi dan misinya, agar dapat bersaing di lingkungan bisnis dunia, setiap perusahaan harus meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja perusahaan dan motivasi para karyawan. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas ,salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah Total Quality Management (TQM). Namun kenyatannya TQM di beberapa perusahaan masih buruk, seperti yang terjadi di PD Parkir Makassar yang memiliki pengelolaan konsep manajerial yang buruk ditinjau dari pelaksanaan F8 dimana banyaknya oknum parkir liar pada kegiatan tersebut. Hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat akan parkir di daerah tersebut.

Buruknya kinerja karyawan selain disebabkan buruknya TQM, juga dapat disebabkan karena Motivasi kerja yang rendah. Unsur utama dari motivasi yaitu upaya, tujuan organisasi, dan kebutuhan. Namun pada kenyataannya, masih banyak permasalahan mengenai buruknya motivasi kerja karyawan seperti yang terjadi pada beberapa Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia yang memiliki motivasi yang rendah sehingga tidak menjalankan tugas secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara Total Quality Management dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Mengetahui penerapan Total Quality Management pada BJB Cabang Tamansari Bandung
2. Mengertahui motivasi kerja pada BJB Cabang Tamansari Bandung
3. Mengetahui Kinerja Karyawan pada BJB Cabang Tamansari Bandung
4. Mengetahui pengaruh penerapan Total Quality Management terhadap dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan
5. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan

## I. PENDAHULUAN

## II. LANDASAN TEORI

Sugiono (2000:12) menyatakan bahwa, “TQM adalah suatu pendekatan untuk meningkatkan competitive ,efectivity dan fleksibility dari seluruh organisasi.” Nasution [1] menjelaskan Total Quality Management (TQM) sebagai “kesatuan yang dibangun berdasarkan konsep quality, productivity, kerjasama tim, dan kepuasan customer oleh seluruh bagian perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik.” Dari definisi para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa karakteristik TQM yaitu:

1. Fokus Pelanggan
2. Obsesi terhadap Kualitas
3. Kerjasama Tim (Teamwork)
4. Pendidikan dan Pelatihan
5. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Motivasi Kerja adalah cara mengerahkan kemampuan terbaik seseorang untuk mencapai tujuan organisasi yang memuaskan dengan mencapai kebutuhan karyawan. [2] sedangkan Ibrahim [3] memaparkan Motivasi sebagai dorongan yang menjadi setiap motif untuk bekerja. Motivasi Kerja dapat diukur melalui karakteristik yang diungkapkan oleh Wibowo [4], yaitu:

1. Kebutuhan untuk berprestasi
2. Kebutuhan memperluas pengalaman dan
3. Kebutuhan untuk menguasai sesuatu pekerjaan.

Kinerja karyawan adalah hasil kualitatif atau kuantitatif yang diperoleh seseorang atau grup dalam organisasi, menurut kewenangan, tugas dan tanggung jawab orang tersebut dalam mencapai tujuan organisasi yang legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika [5]. Lebih lanjut lagi, Riyadi [6] memaparkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang dalam melakukan sesuatu yang didasarkan atas sincerity, time, proficiency, experience. Berdasarkan Becker & Klimoski (1989), maka kinerja karyawan dapat diukur melalui :

1. Kuantitas pekerjaan
2. Sikap menghadapi peraturan
3. Kerjasama menyelesaikan pekerjaan
4. Kinerja keseluruhan.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

TABEL 1. HASIL KOEFESIEN REGRESI

Coefficient s <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

			r			
1	(Constant)	1.349	2.838		.476	.657
	TQM	0.463	.095	.553	4.852	.000
	Motivasi Kerja	0.269	.088	.347	3.061	.005

#### A. Penerapan TQM pada BJB Cabang Tamansari Bandung

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang diberikan kepada 30 karyawan BJB Cabang Tamansari Bandung maka diperoleh skor sebesar 1398 dengan kelas interval kriteria “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Total Quality Management di BJB Cabang Tamansari Bandung sudah sangat baik. Namun masih terdapat kelemahan pada salah satu indikator mengenai adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan yang berkaitan dengan pengambilan keputusan yang masih belum merata. Perusahaan belum memberi kesempatan kepada semua karyawannya untuk mengambil keputusan.

#### B. Motivasi Kerja pada BJB Cabang Tamansari Bandung

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang diberikan kepada 30 karyawan BJB Cabang Tamansari Bandung maka diperoleh skor sebesar

1.210 dengan kelas interval kriteria “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Motivasi Kerja di BJB Cabang Tamansari Bandung sudah sangat baik. Namun masih terdapat kelemahan pada salah satu indikator mengenai kebutuhan menguasai suatu pekerjaan berkaitan dengan pemberian fasilitas oleh perusahaan untuk menjadi duta perusahaan di tempat lain. tersebut menunjukkan bahwa perusahaan masih belum mendukung secara penuh karyawan yang berprestasi dengan melakukan pertukaran duta.

#### C. Kinerja Karyawan pada BJB Cabang Tamansari Bandung

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang diberikan kepada 30 karyawan BJB Cabang Tamansari Bandung maka diperoleh skor sebesar 1094 dengan kelas interval kriteria “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan di BJB Cabang Tamansari Bandung sudah sangat baik. Namun masih terdapat kelemahan pada salah satu indikator mengenai kinerja keseluruhan yang berkaitan dengan mendahulukan pekerjaan yang merupakan prioritas kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa fokus dari pihak internal Cabang Tamansari di Kota Bandung masih terbagi antara prioritas dan bukan.

#### D. Pengaruh Penerapan Total Quality Management pada BJB Cabang Tamansari Bandung

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh penerapan Total Quality Management terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil perhitungan uji t diperoleh t hitung sebesar 4,852 dan ttabel 2,048 dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  2,048 dengan tingkat signifikansi 0,00 ( $p < 0,05$ ), dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penerapan Total Quality Management secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada BJB Cabang Tamansari Bandung. Koefisien determinasi beta x zero- order diperoleh nilai sebesar 0,4317 yang menunjukkan arti bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 43,17%. Sedangkan sisanya sebesar 56,83% dipengaruhi oleh faktor lain seperti Budaya Organisasi (Elsa, 2013). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alhudri & Heriyanto (2015), Zahari & Zakuan (2016:1) yang menyatakan bahwa penerapan Total Quality Management berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

#### E. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan BJB Cabang Tamansari Bandung

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil perhitungan uji t diperoleh t hitung sebesar 3,061 dan ttabel 2,048 dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  2,048 dengan tingkat signifikansi 0,00 ( $p < 0,05$ ), dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Motivasi Kerja secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada BJB Cabang Tamansari Bandung. Koefisien determinasi beta x zero- order diperoleh nilai sebesar 0,2481 yang menunjukkan arti bahwa Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 24,81%. Sedangkan sisanya sebesar 75,19% dipengaruhi oleh faktor lain seperti disiplin kerja (Meilany & Ibrahim, 2015). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ali, Zhong, Piang, Ali (2016) dan Olusadum & Anulika (2017) yang menyatakan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan Total Quality Management pada Cabang Tamansari Kota Bandung dinilai sudah sangat baik. Hal ini dilihat dari Fokus kepada Pelanggan, Obsesi Kualitas, Kerja sama Team (Teamwork), Pendidikan dan Pelatihan, dan Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan yang dilakukan oleh perusahaan sudah berjalan dengan baik.

2. Motivasi Kerja pada BJB Cabang Tamansari Kota Bandung dinilai sudah sangat baik. Hal ini dilihat dari kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan memperluas pengalaman dan kebutuhan untuk menguasai suatu pekerjaan. sudah dilakukan dengan baik.
3. Kinerja karyawan pada BJB Cabang Tamansari Kota Bandung dinilai sudah baik. Hal ini dilihat dari penerapan Kuantitas Pekerjaan, Sikap Menghadapi Peraturan, Kerjasama Antar Tim, Dan Kinerja Keseluruhan yang berjalan dengan baik.
4. Penerapan Total Quality Management berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun masih terdapat kelemahan diantaranya keterlibatan karyawan serta pendidikan dan pelatihan yang kurang.
5. Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Namun masih terdapat kelemahan diantaranya fasilitas terhadap karyawan yang berprestasi (duta perusahaan) yang belum memadai.

## V. SARAN

### A. Saran Operasional

1. Sebaiknya, BJB Cabang Tamansari Kota Bandung menyediakan pelatihan dan pendidikan karyawan sesuai dengan bidang yang dibutuhkan, maka salah satu hal yang perlu dilakukan melakukan program pelatihan, mengadakan Training Center, seminar internal yang dilakukan secara berkala untuk karyawannya.
2. Sebaiknya, BJB Cabang Tamansari Kota Bandung melakukan peningkatan fasilitas untuk karyawan yang berpotensi berprestasi untuk menjadi duta perusahaan baik di dalam maupun luar perusahaan melalui program pertukaran duta atau reward beasiswa karyawan berprestasi.
3. Sebaiknya, Karyawan BJB Cabang Tamansari Kota Bandung membagi pekerjaan berdasarkan prioritas kerja mereka, maka salah satu hal yang perlu dilakukan ialah membuat list pekerjaan dan merinci tugas atau pekerjaan apa saja yang sifatnya mendesak dan penting dan membagi jadwal pekerjaan mereka kedalam list tersebut

### B. Saran Pengembangan Ilmu

1. Masih diperlukannya penelitian pada bidang yang sama untuk mengetahui konsistensi dari hasil penelitian, karena hasil penelitian penerapan Total Quality Management dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang sudah ada memiliki hasil penelitian yang berbeda-beda.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah sampel penelitian agar hasilnya lebih menggeneralisasikan teori, selain itu diharapkan mampu menambahkan variabel seperti Budaya

organisasi dan Disiplin kerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nasution, M. 2005. Total Quality Management. Jakarta: PT Gramedia Indonesia.
- [2] Robbins, SP. Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Prehalindo.
- [3] Ibrahim, M. 2000. Pembelajaran Kooperatif. Surabaya: University press.
- [4] Wibowo. 2011. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [5] Moeheriono. 2010. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Surabaya: Ghalia Indonesia
- [6] Riyadi, Slamet. 2011. Pengaruh Kompensasi Finansial, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada perusahaan manufaktur. *Jurnal. Manajemen dan kewirausahaan*. Vol 113. 40-45.
- [7] Alhudri dan Heriyanto. 2015. Pengaruh Penerapan TQM terhadap kinerja karyawan studi kasus PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang. *Jurnal Fisip*. Vol 2.
- [8] Ali, Zhong, Piang, Ali. 2016. The Impact of Motivation on the Employee Performance and Job Satisfaction. *Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol 6.
- [9] Becker and Klimoski. A field Study of The Relationship Between the organizational feedback Environment and Performance. 1989. 348.
- [10] Elsa, Vosva. 2013. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
- [11] Lestari & Fitriah. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Perusahaan Sepatu Cv. Dheraya. 2015
- [12] Lestari, Nurlili, Rosdiana. 2015. Pengaruh Tingkat Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Survey Pada pt len industri (persero).
- [13] Meilany & Ibrahim. 2015. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Management and Strategy*. Vol. 2
- [14] Olusadum & Anulika. 2017. The Impact of Motivation on Employee Performance. *Journal of Management and Strategy*. Vol. 9.
- [15] Zahari dan Zakuan. 2016. The Effects of Total Quality Management (TQM) on the Employee Performance in Malaysian Manufacturing Industry. *Journal of Business and Management*. 1-2.