

Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Di Kabupaten Karawang

Siti Sopiha Febriyuwati, Nurleli

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

Sitisopihafebriyuwati2000@gmail.com , unileli.unisba@gmail.com

Abstract—The phenomenon that occurs in MSMEs shows that the lack of application of Total Quality Management and Leadership Style so that the performance of employees in providing business services is not good. The application of Total Quality Management and Leadership Style is able to improve employee performance in a company. The increasing employee performance, the greater the company is able to improve company performance. This study aims to be able to explain the application of Total Quality Management and Leadership Style to employee performance at MSMEs in Karawang Regency. This study used a survey method with a quantitative approach. The data source used is the primary data source with data collection techniques using a questionnaire. The population in this study was the UMKM in Karawang Regency and the sample used in this study was the Photocopy Service UMKM in Karawang Regency. The sampling technique used in this study is non-probability sampling with convenience sampling technique. The results showed that the application of Total Quality Management had an effect on employee performance, and Leadership style had an effect on employee performance.

Keywords—*Implementation of Total Quality Management, Leadership Style, Employee Performance*

Abstrak—Penerapan Total Quality Management dan Gaya Kepemimpinan mampu meningkatkan Kinerja Karyawan pada suatu perusahaan. Semakin meningkatnya kinerja Karyawan maka semakin besar pula perusahaan mampu meningkatkan performa perusahaan. Fenomena yang terjadi pada UMKM di Kabupaten Karawang menunjukkan bahwa kurang diterapkannya Total Quality Management dan Gaya Kepemimpinan sehingga kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan usaha kurang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mampu menjelaskan penerapan Total Quality Management dan Gaya Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada UMKM di Kabupaten Karawang. Dalam penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM di Kabupaten Karawang dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah UMKM Jasa Fotocopy di Kabupaten Karawang. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik convenience sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Total Quality Management berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan gaya kepemimpinan

berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci—*Penerapan Total Quality Management, Gaya Kepemimpinan, Kinerja Karyawan*

I. PENDAHULUAN

Perusahaan dituntut untuk bersaing dengan seluruh perusahaan dalam berbagai bidang di era globalisasi. Persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan harus memiliki cara untuk tetap bertahan bahkan berkembang dengan meningkatkan proses kualitas.

Meningkatkan kualitas mutu produk atau jasa dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dapat membantu perusahaan untuk tetap hidup bahkan lebih berkembang. Kualitas sumber daya manusia yang baik dapat dilihat dari meningkatnya kinerja karyawan. Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah suatu hasil dengan kualitas yang diraih oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan komitmen yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001)

Salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan adanya Total Quality Management. Total quality management merupakan suatu cara dalam menjalankan usaha dengan memaksimalkan daya saing suatu organisasi dengan melakukan perbaikan kualitas atas produk jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono, 2003: 4).

Hal ini didukung oleh fenomena dari hasil wawancara yang dilakukan oleh Sopiha (November, 2020) yang terjadi pada UMKM jasa Fotocopy adalah seorang pelanggan merasa bahwa toko selalu menjaga kualitas mutu pelayanan dengan menghasilkan pekerjaan yang cepat, rapi dan memuaskan. Namun pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan sangatlah mengecewakan pelanggan.

Hal ini membuktikan bahwa, perusahaan perlu menerapkan Total Quality Management karena Total Quality Management terbukti mampu bersaing dalam persaingan bisnis. Penerapan Total Quality Management yang baik diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, perlu adanya upaya dalam melakukan perbaikan berkesinambungan mengenai kemampuan sumber daya

manusia.

Selain Total Quality Management, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan itu seorang pemimpin yang harus memiliki kemampuan dalam memberikan dorongan motivasi. Maka seorang pemimpin harus mempunyai gaya kepemimpinan yang tepat dalam mengembangkan staf dan membangun iklim motivasi yang menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi (Thoha, 2004).

Gaya kepemimpinan adalah tingkah laku atau metode yang dipilih oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi anggota organisasi bawahannya (Nawawi, 2003:115).

Fenomena dari hasil wawancara yang dilakukan oleh Sopiah (November, 2020) yang terjadi pada UMKM jasa fotocopy yaitu seorang karyawan yang mendapatkan pelatihan dan dorongan yang cukup dari pemilik toko agar mampu menjalankan tugas sesuai dengan yang telah ditargetkan, namun pada kenyataannya kurangnya dorongan dan pelatihan dari seorang pemilik toko membuat karyawan tidak cekatan dalam menjalankan tugasnya. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang tepat dibutuhkan oleh seluruh karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Penelitian sebelumnya yang menjelaskan pernyataan diatas mengenai adanya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dalam suatu perusahaan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Johannes (2014); Permata Dewi (2012); Riyadi (2011); Susanty & Baskoro (2012); Iqbal N, Anwar S & Haider N (2015); Guterresaa, Armanub & Rofiaty (2019) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang penelitian proposal ini, peneliti akan mengidentifikasi masalah mengenai pengaruh total quality management dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan?

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mampu menjelaskan pengaruh Penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mampu menjelaskan pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja.

II. LANDASAN TEORI

A. Kinerja Karyawan

Griffin (2014:221) mengungkapkan bahwa Kinerja merupakan suatu ukuran kualitas yang mengacu suatu produk di buat dengan sebaik apa yang diinginkan darinya. Sedangkan Rivai (2004: 309) menyatakan bahwa Kinerja karyawan merupakan tingkah laku sebenarnya dari setiap karyawan yang muncul sebagai suatu prestasi kerja dengan sesuatu yang dihasilkan sesuai dengan tugasnya masing-

masing dalam perusahaan.

Sementara Hasibuan (2008:94) menjelaskan Kinerja karyawan adalah suatu hasil yang dicapai dalam melaksanakan tugas seseorang yang dibebankan kepadanya dengan berdasarkan pada pengalaman, kemampuan dan kesungguhan dalam melaksanakannya dan keefisienan waktu.

Berdasarkan pendapat dari beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan sesuatu yang dihasilkan seorang karyawan dalam menjalankan tugas yang telah ditentukan oleh seorang pemimpin.

B. Penerapan Total quality management

Beberapa pendapat menurut para ahli:

1. Griffin (2014:229) mengemukakan bahwa Total Quality Management adalah aktivitas usaha dalam membuat produk dan jasa untuk pasar dengan kualitas yang tinggi.
2. Nasution (2005:22) Total quality management atau yang disebut juga dengan manajemen mutu terpadu dapat diartikan sebagai cara dalam melakukan usaha melalui perubahan kualitas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya menjadi lebih baik secara terus menerus dalam meningkatkan daya saing organisasi.
3. Gaspersz (2005:5-6) Total quality management didefinisikan sebagai suatu metode dalam meningkatkan performansi secara terus menerus (Continuos performance improvement) pada setiap tingkatan operasi atau proses, dalam setiap sektor fungsional dari suatu organisasi, dengan mengaplikasikan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management merupakan sistem yang diterapkan manajemen dalam meningkatkan kualitas proses, sumber daya manusia dan menciptakan lingkungan kerja yang baik agar mampu menghasilkan suatu produk atau jasa yang sempurna tanpa ada kekurangan dalam memuaskan pelanggan.

C. Gaya Kepemimpinan

Definisi gaya kepemimpinan menurut para ahli yang menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses dalam mempengaruhi orang lain untuk mengetahui dan menyetujui hal-hal yang diperlukan dalam menjalankan tugas dan cara menjalankan tugas tersebut, serta proses untuk menyediakan usaha perorangan dan perkelompok dalam mencapai tujuan bersama, hal tersebut dijelaskan oleh Yuki (2010:9)

Sedangkan menurut Thoha (2007:49) Gaya kepemimpinan itu sendiri merupakan suatu norma perilaku yang digunakan seseorang pada saat mencoba untuk mempengaruhi tingkah laku orang lain. Dalam hal ini, mencoba untuk menyesuaikan pendapat diantara orang yang dipengaruhi menjadi penting posisinya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan

bahwa gaya kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin dalam memengaruhi bawahan untuk menjalankan sesuai dengan perintah yang telah ditetapkan seorang pemimpin.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Regresi berganda

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan data primer yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengukuran data. Penelitian ini menerapkan teknik *non probability sampling* dengan metode *convenience sampling*.

TABEL 1. REKAPITULASI HASIL ANALISIS REGRESI

	Koefisien
Konstanta	6.478
Total Quality Management (X1)	0.191
Gaya Kepemimpinan (X2)	0.477

Berdasarkan analisis regresi berganda maka dapat dihasilkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 6.478 + 0.191 X1 + 0.477 X2$$

TABEL 2. Uji SIMULTAN (UJI F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	357.567	2	178.784	32.670	.000 ^b
Residual	257.207	47	5.472		
Total	614.774	49			

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji simultan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, atau lebih kecil dibanding 0.05 sehingga Ho ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Total Quality Management (X1) dan Gaya Kepemimpinan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

TABEL 3. ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 ^a	.582	.564	2.33933

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil koefisien korelasi yang diperoleh adalah 0.763. Maka diperoleh data

R² adalah 0.582. Berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya adalah sebesar 58.2%, sehingga terdapat 41.8% varians variabel terikat yang dijelaskan oleh faktor lain.

TABEL 4. HASIL UJI PARSIAL (T)

Variabel	t hitung	Signifikansi	Keterangan
Total Quality Management (X1)	3.491	0.001	Ho ditolak
Gaya Kepemimpinan (X2)	4.357	0.002	Ho ditolak

B. Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji statistik dengan menggunakan SPSS versi 23 menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja karyawan menghasilkan t hitung sebesar 3,491 dengan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,001 lebih kecil dari level of significant 0,05. Dengan demikian, terdapat pengaruh yang signifikan antara Penerapan Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan.

Kemudian berdasarkan hasil pengujian Koefisien Determinasi diperoleh R Square adalah 0,582. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikat adalah sebesar 58,2%, sehingga terdapat 41,8% varians variabel terikat yang dijelaskan oleh faktor lain.

Hasil yang menunjukkan jika penerapan Total Quality management pada UMKM di Kabupaten Karawang semakin baik, maka Kinerja Karyawan pada UMKM di Kabupaten Karawang akan semakin baik. Hal tersebut sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Griffin (2014), penerapan Total Quality Management yang baik diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan dorongan kepada seluruh karyawan dan pemasok perusahaan dalam mencapai sasaran kualitas perusahaan.

C. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji statistik dengan menggunakan SPSS Versi 23 menunjukkan Gaya Kepemimpinan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) menunjukkan pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja karyawan menghasilkan t hitung sebesar 4,357 dengan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,002 lebih kecil dari level of significant 0,05. Dengan demikian, terdapat pengaruh yang signifikan antara Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja

Karyawan.

Kemudian berdasarkan hasil pengujian Koefisien Determinasi diperoleh *R Square* adalah 0,582. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikat adalah sebesar 58,2%, sehingga terdapat 41,8% varians variabel terikat yang dijelaskan oleh faktor lain.

Hasil menunjukkan bahwa Penerapan gaya kepemimpinan yang tepat diperlukan untuk menyediakan arahan dan untuk memberikan dorongan terhadap setiap karyawan agar mampu menjalankan tugas dengan baik guna memperbaiki mutu produk (Carter, 2005:220).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Penerapan *total quality management* dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada usaha mikro kecil menengah di kabupaten karawang maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Total Quality Management (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Koefisien regresi Total Quality Management (X1) sebesar 0.191 mempunyai arti setiap kenaikan Total Quality Management sebesar 1 satuan, maka Kinerja Karyawan akan naik sebesar 0.191.

Gaya Kepemimpinan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Koefisien regresi Gaya Kepemimpinan (X2) sebesar 0.477 mempunyai arti setiap kenaikan Gaya Kepemimpinan sebesar 1 satuan, maka Kinerja Karyawan akan naik sebesar 0.477.

V. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka saran yang akan diberikan dalam penelitian ini adalah:

A. Saran teoritis

1. Untuk peneliti selanjutnya, masih diperlukan penelitian yang sama dengan menambahkan variabel yang berbeda dan memperluas objek penelitian agar mampu mendapatkan hasil yang beragam.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambahkan sampel penelitian agar hasilnya lebih menguatkan teori yang ada.

B. Saran praktis

1. Untuk *Total Quality Management* diharapkan untuk dilakukan penerapan dengan baik, agar penerapan *Total Quality Management* pada UMKM di Kabupaten Karawang semakin membaik dan mampu meningkatkan kinerja karyawan dengan baik.
2. Untuk Gaya Kepemimpinan yang tepat seharusnya mampu meningkatkan kinerja karyawan UMKM di

Kabupaten Karawang semakin meningkat

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Carter, W. K. (2005). Akuntansi Biaya. Salemba Empat.
- [2] Gaspersz, V. (2005). Total Quality Management. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [3] Griffin, R. J. (2014). Pengantar bisnis. (D. B. Putera, Trans.) Jakarta: Penerbit Erlangga.
- [4] Hasibuan, M. S. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [5] Mangkunegara, A. P. (2001). Manajemen Sumber Daya Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- [6] Nasution. (2005). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- [7] Nawawi, H. H. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif, Cetakan ke-7. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [8] Rivai, V. (2004). Kepemimpinan dan Perilaku organisasi. Jakarta: PT Raja.
- [9] Thoha, M. (2007). Kepemimpinan dalam Manajemen. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [10] Tjiptono, F. d. (2003). Total Quality Management (TQM) (Edisi Kedua ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- [11] Yuki, G. (2010). Kepemimpinan dalam Organisasi, Edisi Ketujuh. (A. Cahyani, Trans.) Jakarta: Pearson Education, Inc dan Pt Indeks.