

**PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
(TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. INDOKOM  
SAMUDRA PERSADA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Untuk Memenuhi  
Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana**



**Oleh:**

**Melistiani**

**NPM. 1512120082**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG**

**2019**



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka sanggup menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 7 Oktober 2019



**Melistiani**

**NPM. 1512120082**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi** : Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indokom Samudra Persada

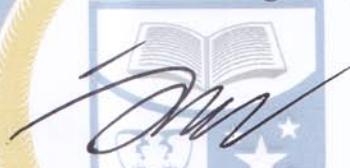
**Nama Mahasiswa** : Melistiani

**No. Pokok Mahasiswa** : 1512120082

**Program Studi** : S1 Akuntansi

**DISETUJUI OLEH :**

**Pembimbing**

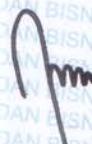


**Jaka Darmawan,**

**SE., AK., M. Ak., CA., CPAI., CMA., CAPM., CAPE**

**NIK. 13820316**

**Ketua Program Studi Akuntansi**



**Anik Irawati, S.E., M.Sc**

**NIK. 01170305**

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Akuntansi IIB Darmajaya dan dinyatakan diterima  
untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar

### SARJANA EKONOMI

MENGESAHKAN

Tim Penguji

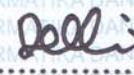
Ketua Penguji

: Delli Maria, S.E., Msc

Anggota Penguji

: Reva Meiliana, S.E., M.Acc., Akt

Tanda Tangan



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

IIB Darmajaya

Dr. Faurani F Santi Singagerda, S.E., M.Sc

NIK. 30040419

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 September 2019

# RIWAYAT HIDUP

## 1. Identitas Diri

- a. Nama : Melistiani
- b. NPM : 1512120082
- c. Tempat, Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 15 Juni 1997
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Jl. Imam Bonjol Gg. Waluh I No.44 Kemiling  
Bandar Lampung
- f. Suku : Jawa
- g. Kewarganegaraan : Indonesia
- h. E-mail : [melstiani0675@gmail.com](mailto:melstiani0675@gmail.com)
- i. HP : 0896-4964-0190

## 2. Riwayat Pendidikan

- a. Sekolah Dasar : SD Negeri 3 Sumberejo Kemiling
- b. Sekolah Menengah Pertama : SMP Al-Husna Bandar Lampung
- c. Sekolah Menengah Atas : SMA Surya Dharma Bandar Lampung

Dengan ini saya menyatakan bahwa semua keterangan yang saya sampaikan di atas adalah benar.

Yang Menyatakan

Bandar Lampung, 7 Oktober 2019

**Melistiani**  
**NPM. 1512120082**

## MOTTO

“Setiap orang pasti mempunyai mimpi, begitu juga saya, namun menurut saya yang paling penting adalah bukan seberapa besar mimpi yang kamu punya, Tapi seberapa besar usaha kamu untuk mewujudkan mimpi itu”

“ MAN JADDA, WAJADA ”

Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka dia akan berhasil...

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini aku persembahkan kepada.....

Kedua orang tua, Bapak dan Ibuku yang selalu menjadi penyemangat, yang selalu mendoakan dan menyemangatiku dalam hatinya. Teruntuk orangtua ku terimakasih sudah mendidikku sudah mengajarku artinya kemandirian, artinya menghadapi sebuah permasalahan dan semua itu mengajarkan aku ketitik pendewasaan hingga saat ini. Terimakasih sudah menjadi sosok orang tua yang kuat yang mampu memberi rasa bersyukur atas apa yang dikirimkan oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala melalui dirimu.

Untuk kakak-kakaku terimakasih atas doa dan dukungan yang kalian berikan kepadaku.

Buat sahabatku di kampus, terimakasih telah memberikan semangat, motivasi, bantuan, dan saran terbaik untuk penyelesaian skripsi ini.

**PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
(TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. INDOKOM  
SAMUDRA PERSADA**

**Oleh :  
Melistiani**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris dari Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indokom Samudra Persada. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah perbaikan berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan, dan kerjasama tim. Metode pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 85 karyawan. Uji analisis data menggunakan metode regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS V.20. Hasil dari pengujian yang telah dilakukan menunjukkan variabel pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Untuk variabel perbaikan berkesinambungan, komitmen jangka panjang dan kerjasama tim tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

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

**THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
IMPLEMENTATION OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN  
PT. INDOKOM SAMUDRA PERSADA**

**By:  
Melistiani**

**ABSTRACT**

The objective of the study was to obtain the empirical evidence of the effect of Total Quality Management implementation on the employee performance at PT. Indokom Samudra Persada. The variables used in this study were continuous improvement, long-term commitment, education and training, employee empowerment, and teamwork. The sample collection method used the *purposive sampling*. The sample was taken as many as 85 employees. The data analysis testing used the multiple linear regression method using SPSS V.20 software. The results of the tests showed that the variables of education and training, employee empowerment had a significant effect on the employee performance. For the variables of continuous improvement, long-term commitment and teamwork did not have a significant effect on the employee performance.

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



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indokom Samudra Persada”**. Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Darmajaya jurusan akuntansi di perguruan tinggi IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan berhasil disusun dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. **Bapak Ir. Firmansyah Y. Alfian, MBA., MSc** selaku Rektor Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
2. **Ibu Dr. Faurani I Santi Singagerda, S.E., M.Sc** selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
3. **Ibu Anik Irawati, S.E., M.Sc** selaku Ketua Jurusan Akuntansi IIB Darmajaya.
4. **Ibu Rieka Ramadhaniyah., S.E., M.Ec,Dev** selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi IIB Darmajaya
5. **Bapak Jaka Darmawan, SE., Ak., M.Ak., CA., CPAi., CMA., CAPM., CAPF** selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas membantu serta mengarahkan saya dalam menyusun Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar terutama jurusan akuntansi yang telah membagi Ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
7. Bapak, Ibu, dan Kakak tersayang yang selalu mendukung dan memberikan pengertian baik moril atau materil yang tidak terhitung sampai selesainya pendidikanku.

8. Rekan-rekan setiaku Sadiyah, Feibe Febriyana Taslim, Dwi Yuniani Saputri, Siti Khairun Nissa, Nur Ilmi, Ardeva Sulistya, Fernando Estefan dan rekan seangkatan Tahun 2015 dari jurusan S1 Akuntansi terimakasih atas bantuan, dukungan do'a serta kebersamaannya selama ini.
9. Sepupu-sepupu Siti Rahma, Zulfatu Badriyah, Annisa Nur Khofifah, Arif Wijaya dan orang-orang terdekatku terimakasih atas doa dan dukungannya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan berkah.
10. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala memberikan Rahmat-Nya atas semua bantuan yang telah diberikan selama penyusunan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Bandar Lampung, 7 Oktober 2019  
Yang Menyatakan,

**Melistiani**  
**NPM. 1512120082**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 <i>The Expectancy Disconfirmation Model</i> .....	9
2.2 Kualitas .....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas (Quality) .....	10
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas .....	10
2.2.3 Sumber-Sumber Kualitas .....	10
2.2.4 Pengukuran Kualitas .....	11
2.2.5 Kualitas dan Daya Saing .....	11

2.3 Total Quality Management (TQM) .....	12
2.3.1 Pengertian TQM .....	12
2.3.2 Definisi TQM .....	13
2.3.3 Fase-Fase TQM .....	14
2.3.4 Latar Belakang Perlunya TQM .....	14
2.3.5 Faktor-Faktor Yang Dapat Menyebabkan Kegagalan TQM .....	15
2.3.6 Manfaat dan Tujuan TQM .....	16
2.4 Perbaikan Berkesinambungan .....	16
2.4.1 Komitmen Jangka Panjang .....	17
2.4.2 Pendidikan dan Pelatihan .....	17
2.4.3 Pemberdayaan Karyawan .....	18
2.4.4 Kerjasama Tim .....	19
2.5 Kinerja Karyawan .....	20
2.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	20
2.5.2 Penilaian Kinerja .....	21
2.5.3 Indikator Kinerja .....	21
2.6 Penelitian Terdahulu.....	22
2.7 Kerangka Pemikiran .....	25
2.8 Bangunan Hipotesis .....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Sumber Data .....	29
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.3 Populasi Dan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi .....	30
3.3.2 Sampel .....	30
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4.1. Variabel Independen.....	32
3.4.2. Variabel Dependen .....	32
3.5 Metode Analisis Data .....	32
3.5.1 Statistik Deskriptif .....	32

3.5.2 Uji Kualitas Data.....	33
1. Uji Validitas .....	33
2. Uji Realibilitas .....	34
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.1 Uji Normalitas .....	34
3.6.2 Uji Multikolinearitas .....	35
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.7 Pengujian Hipotesis .....	36
3.7.1 Analisis Linier Berganda.....	36
3.7.2 Uji Kelayakan Model F.....	36
3.7.3 Uji Hipotesis t .....	37
3.7.4 Uji Koefisien Determinan .....	37

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data.....	39
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	42
4.2 Hasil Analisis Data.....	43
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	43
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	45
4.2.2.1. Uji Validitas.....	47
4.2.2.2. Uji Realibilitas.....	48
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	48
4.2.3.1 Uji Normalitas .....	48
4.2.3.2 Uji Multikolineritas .....	49
4.2.3.3 Uji Autokorelasi.....	51
4.2.3.4 Uji Heteroskedasitisitas .....	51
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....	52
4.3.1 Uji Regresi Linier Berganda .....	52
4.3.2 Uji Kelayakan Model F.....	54
4.3.3 Uji Hipotesis T .....	55

4.3.4 Koefisien Determinan ( <i>Adjusted R</i> ).....	57
4.4 Pembahasan .....	58
4.4.1 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan.....	58
4.4.2 Pengaruh Komitmen Jangka Panjang .....	58
4.4.3 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan.....	59
4.4.4 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan .....	59
4.4.5 Pengaruh Kerjasama Tim.....	59

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran. ....	62

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Data Ekspor PP Provinsi Lampung 2019 .....	5
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	22
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel Penelitian .....	31
<b>Tabel 4.1</b> Karakter Data Kuesioner .....	38
<b>Tabel 4.2</b> Jenis Kelamin Responden .....	39
<b>Tabel 4.3</b> Umur Responden.....	40
<b>Tabel 4.4</b> Pendidikan Terakhir Responden .....	40
<b>Tabel 4.5</b> Masa Kerja Responden.....	41
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Descriptive Statistic .....	42
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas (X1) .....	44
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas (X2) .....	45
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas (X3) .....	45
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas (X4) .....	45
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas (X5) .....	46
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas (Y) .....	46
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	47
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Normalitas.....	48
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Multikolinieritas.....	49
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Autokorelasi.....	49
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Regresi Linier .....	51
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Kelayakan Model f .....	53
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji t .....	54
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	55

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian .....	56
<b>Lampiran 2</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	71
<b>Lampiran 3</b> Hasil Uji Normalitas dan Multikolonieritas .....	77
<b>Lampiran 4</b> Hasil Uji Autokorelasi dan Heteroskedasitisitas .....	78
<b>Lampiran 5</b> Hasil Uji Regresi Linier dan Uji F .....	79
<b>Lampiran 6</b> Hasil Uji T dan Uji Koefisien Determinan .....	80

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan perusahaan sangat pesat pada masa perdagangan bebas seperti saat sekarang. Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen dimana konsumen semakin mempertimbangkan biaya, nilai dan manfaat dari sebuah produk. Perkembangan perdagangan dunia menuntut perusahaan-perusahaan yang sudah ada untuk tetap dapat bertahan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang akan bermunculan dan tetap terus memperoleh keuntungan. Perusahaan yang dulu bersaing hanya pada tingkat lokal, regional atau nasional kini harus pula bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh dunia. Negara industri memerlukan sistem kualitas dan praktik kerja yang terpadu di berbagai bidang kehidupan sebagai sesuatu yang dapat diandalkan untuk memenangkan kompetisi dalam pasar global (Munizu, 2011). Hanya perusahaan yang mampu menghasilkan barang yang berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global.

Persaingan dalam industri semakin ketat. Industri yang dapat meningkatkan kualitas produk adalah industri yang mampu bertahan. Selain kualitas, produk yang dihasilkan juga harus diminati konsumen. Untuk mengetahui keinginan konsumen terhadap produk yang dihasilkan perusahaan, maka pihak perusahaan harus memperhatikan segala sesuatu yang menjadi keinginan konsumen terhadap produk sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Manajemen Mutu Terpadu atau Total Quality Management merupakan pendekatan sistematis terhadap perencanaan dan manajemen aktifitas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan biaya serendah mungkin. Salah satu alat manajemen kualitas yang baik digunakan adalah *Total Quality Manajemen (TQM)*. Total Quality Management yang berfokus pada perbaikan kualitas pelanggan secara berkesinambungan akan mendorong perusahaan dalam memperbaiki posisi persaingan perusahaan (Meyliana, 2012).

Dengan meningkatkan penjualan produk tersebut berarti pangsa pasar akan meningkatkan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan keunggulan pendapatan untuk perusahaan. Unsur penting dalam pencapaian keunggulan kompetitif perusahaan yaitu dengan pengendalian mutu secara menyeluruh atau yang biasa disebut dengan *Total Quality Management*. TQM merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada perbaikan berkesinambungan kepuasan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, pembedayaan karyawan, kerjasama tim dan kepuasan pelanggan (Krawjeski & Ritzman, 2006).

Peningkatan pendapatan terjadi melalui hasil penjualan, produk yang berkualitas dan dibuat melalui suatu proses yang berkualitas akan menghasilkan nilai yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam usaha mewujudkan kualitas pada perusahaan, kebutuhan akan pengelolaan atau manajemen yang memiliki fokus terhadap mutu menjadi suatu kewajiban. *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu filosofi manajemen yang didorong oleh kebutuhan pelanggan yang berfokus pada perbaikan berkesinambungan terus-menerus dalam proses kerja. (Robbins et al., dalam Febrianti dkk, 2014).

Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah *Total Quality Management (TQM)* (Chairany dan Wahyuni, 2011). *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun kekuatan internal organisasi. Perusahaan yang mengimplementasikan TQM akan mendapat beberapa manfaat yang pada akhirnya akan meningkatkan laba dan daya saing perusahaan (Nasution 2015). Terdapat sepuluh karakteristik TQM yang memengaruhi kinerja manajemen yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (Nasution, 2015).

PT Indokom merupakan sebuah perusahaan dibidang seafood yakni, dengan jenis udang headless blok beku dengan standar yang tinggi dan mampu memasok udang kualitas terbaik guna kepuasan pelanggan. PT Indokom Samudra Persada bagian dari indokom group, yang terletak diprovinsi Lampung, Sejak tahun 2000 lamanya hingga sekarang perusahaan ini telah menyerat ratusan tenaga kerja kurang lebih 500 tenaga kerja yang mampu diserap oleh perusahaan ini, sedikit demi sedikit perusahaan ini pun membantu pemerintah dalam mengurangi pengangguran. Dalam pangsa pasar tenaga kerja Indonesia secara keseluruhan karena setiap tahunnya ada sejumlah tambahan angkatan kerja baru yang masuk dalam pangsa pasar tenaga kerja, sementara yang tertampung sebagai pekerja tidak berubah dalam kurun waktu 2001-2003 hingga sekarang.

Berdirinya PT Indokom Samudra Persada dari Tahun 2000 hingga sekarang ini dapat mengurangi pengangguran yang berada diprovinsi Lampung, khususnya Kecamatan Tanjung Bintang, tenaga kerja yang diserap oleh perusahaan tersebut sebagian besar berasal dari kecamatan tanjung bintang sekitar 70% dan Bandar Lampung 20% dan 10% dari Lampung Barat, Lampung Timur dan Lampung Tengah. Dengan berkembangnya jumlah perusahaan yang bergerak dibidang tersebut semakin meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini dapat menimbulkan persaingan yang semakin ketat diantara PT Indokom Samudra Persada dalam mendapatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang terbaik merupakan kunci agar pelanggan tetap loyal pada suatu perusahaan. Pelanggan akan terlayani dengan baik didukung oleh kinerja perusahaan yang baik pula. Kinerja yang baik tidak hanya dapat dilihat dari kenaikan aset dan banyaknya jumlah pelanggan. Namun dapat dilihat pula dari sumber daya manusia yang dapat melayani pelanggan dengan baik (Ita Mulyani, 2011).

Perbaikan berkesinambungan yaitu konsep perbaikan yang terus menerus telah dilakukan oleh PT. Indokom Samudra Persada dengan sangat baik. Hal tersebut terbukti telah didaptkannya sertifikat terkait mutu tersebut menunjukkan komitmen PT. Indokom Samudra Persada dalam mengembangkan mutu

perusahaan. Selain karena tuntutan pangsa pasar yang meminta pelaksanaan sertifikasi sebagai syarat pemasaran produk. Pangsa pasar PT. Indokom Samudra Persada adalah Jepang, Eropa, Amerika Serikat, Cina, dan Negara Asia lainnya. Budidaya udang yang bekerjasama harus terdaftar dan memiliki jaminan kualitas produk yang baik. Tidak hanya itu, sebelum produk diterima akan dilakukannya pengambilan sampel dan pengujian terlebih dahulu yaitu diantaranya pengujian fisik dan uji kesegaran, mikrobiologi, residu kimia.

Selain perbaikan berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan kerjasama tim faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah pemberdayaan karyawan. Pemberdayaan karyawan (employee empowerment) berarti melibatkan karyawan pada setiap langkah produksi. Adapun langkah yang membangun pemberdayaan karyawan PT. Indokom Samudra Persada adalah membangun jaringan komunikasi yang melibatkan karyawan seperti sebagian karyawan atau pekerja dilibatkan dalam pengambilan keputusan sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan. PT. Indokom Samudra Persada juga meningkatkan pemberdayaan karyawan dengan cara membangun organisasi yang memiliki moral yang tinggi. Diharapkan dengan metode gathering ini karyawan tidak hanya merasa bekerja tetapi juga memiliki perusahaan sehingga tujuan akhir *Total Quality Management* dapat tercapai.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada PT. Indokom Samudra Persada bahwa Bapak Dedi Iskandar selaku Personalia atau HRD menunjukkan tingkat produk di PT. Indokom Samudra Persada mengalami penurunan. Untuk lebih jelasnya penurunan produk dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

Perkembangan Produksi Bulan Juli-September 2019

Produksi (Kg)	Bulan Juli	Bulan Agustus	Bulan September
Target Produksi	728.000	728.000	728.000
Realitas Produksi	650.000	312.000	247.000

Sumber data : PT. Indokom Samudra Persada.

Berdasarkan pada data Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa telah terjadi penurunan produksi pada PT. Indokom Samudra Persada pada bulan juli sampai dengan bulan september 2019. Permasalahan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah produk udang beku yang kurang baik dikarenakan udang yang cacat dan tidak higienis. Seiring dengan hal tersebut kinerja karyawan untuk meningkat kualitas udang sehingga dapat melesat pada pangsa pasar dan dapat memuaskan pelanggan.

Peran karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan *Total Quality Management (TQM)*, oleh karena itu dibutuhkan penilaian kerja untuk mengukur seberapa besar dampak yang diberikan karyawan/pegawai terhadap perusahaan/organisasi. 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). Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan (Wibowo, 2010).

Perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi Menurut (Dharma, 2012). Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting diperhatikan karena kinerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja

pada PT Indokom Samudra Persada secara keseluruhan, yang pada akhirnya akan membawa kesejahteraan bersama dan mendukung perkembangan PT Indokom Samudra Persada dimasa yang akan datang. Berdasarkan uraian diatas maka perlu dikaji sistem Total Quality Manajemen yang ada di PT Indokom Samudra Persada dan pengaruhnya pada Kinerja Karyawan. Penelitian ini meneliti PT Indokom Samudra Persada. Pemilihan perusahaan ini antara lain karena PT Indokom Samudra Persada merupakan salah satu perusahaan seafood dengan udang jenis headless yang terbaik dan bermutu tinggi di Kecamatan Tanjung Bintang, oleh karena itu PT Indokom Samudra Persada harus memberdayakan karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik guna kepuasan pelanggan. Sehingga dapat bersaing dalam industri seafood tersebut dan dapat mempertahankan hasil yang telah dicapai.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel independen (Pengaruh Implementasi Total Quality Management) terhadap variabel dependen (Kinerja karyawan PT. Indokom Samudra Persada Lampung Selatan Pada Tahun 2019).

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan maka penulis memberikan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antarvariabel perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan ?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komitmen jangka panjang terhadap kinerja karyawan ?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelatihan dan pendidikan terhadap kinerja karyawan ?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan ?

5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kerjasama tim terhadap kinerja karyawan ?

#### **1.4 Tujuan Masalah**

Sesuai dengan perumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini maka tujuan masalah ini adalah untuk:

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh antara variabel perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan ?
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh antara variabel komitmen jangka panjang terhadap kinerja karyawan ?
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh antara variabel pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan ?
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh antara variabel pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan ?
5. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh antara variabel kerja sama tim terhadap kinerja karyawan ?

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan bermanfaat kepada beberapa pihak dimana manfaatnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan fenomena masalah yang diteliti sehingga mampu memberikan analisis komparatif (perbandingan) antara teori dengan fakta yang diperoleh dari hasil penelitian.
2. Penelitian ini diharapkan memberikan petunjuk bahwa hasil riset dapat diterapkan pada praktek yang nyata atau paling tidak dapat digunakan sebagai acuan dalam memperbaiki praktek yang sudah ada. Selain itu penelitian ini juga sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana Akuntansi.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun sesuai sistematika penulisan secara keseluruhan untuk kejelasan mengenai informasi materi dan hal yang terbatas dalam tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, ruang lingkup, perumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian dan menjadi dasar pedoman teori yang digunakan dalam analisis penelitian ini (landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pikir dan bangunan hipotesis).

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai deskriptif data, hasil analisis data, dan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### ***2.1. The Expectancy Disconfirmation Model***

Teori ini menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk yaitu *the expectancy disconfirmation model*, yang mengemukakan pendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum melakukan pembelian dengan yang di peroleh konsumen dari pembelian produk tersebut. Ketika konsumen membeli produk, maka ia memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut berfungsi atau dapat digunakan (*product performance*).

Menurut Sumarwan dalam Amin Kurniawati (2011) produk akan berfungsi sebagai berikut:

1. Produk tersebut berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, ini disebut sebagai diskonfirmasi positif. Apabila ini terjadi maka konsumen tersebut merasa puas.
2. Produk berfungsi seperti apa yang diharapkan, ini disebut sebagai konfirmasi sederhana. Dimana produk tersebut tidak memberi rasa puas, dan produk tersebut tidak mengecewakan konsumen, dan konsumen akan memiliki perasaan netral.
3. Produk berfungsi dari yang diharapkan konsumen. Ini yang disebut sebagai diskonfirmasi negatif. Dimana produk berfungsi lebih buruk tidak sesuai dengan harapan sehingga menyebabkan kekecewaan, dan konsumen merasa tidak puas.

## **2.2 Kualitas**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas (*Quality*)**

Menurut istilah Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002), kata kualitas berarti mutu, yaitu tingkat baik buruknya suatu kualitas. Akan tetapi banyak ahli dalam organisasi yang mencoba mendefinisikan kualitas (mutu). Menurut (Jay Hazer, 2015) Kualitas yaitu keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan.

Kualitas telah menjadi salah satu aspek penting dalam persaingan dipasar global. Setiap perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya melalui perbaikan berkelanjutan pada aktivitas bisnis yang terfokus pada konsumen, yakni meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan pada fleksibilitas dan kualitas. Karena itu, kualitas dan pengelolaannya selalu dikaitkan melalui aktivitas perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) guna untuk memenangkan persaingan manajemen dalam mengelola organisasi perusahaan.

### **2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas**

Kualitas yang dicapai oleh manusia atau suatu perusahaan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang datang dari dalam maupun dari luar, faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Sumber daya perusahaan harus mempunyai fleksibilitas dalam mengatur semua sumber daya sesuai dengan kebutuhan setempat.
2. Pertanggung jawaban (*accuantability*) perusahaan dituntut memiliki akuntabilitas baik kepada masyarakat maupun pemerintah.
3. Kurikulum berdasarkan kebijakan perusahaan yang telah ditentukan secara nasional, perusahaan bertanggung jawab untuk mengembangkan kebijakan baik dari standar materi (content) dan proses penyampaianya.

### **2.2.3 Sumber-Sumber Kualitas**

Ada lima sumber kualitas yang biasa dijumpai, yaitu :

1. Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak.
2. Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail.
3. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas kepasar.
4. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara baik, pekerjaan yang terlatih baik, dan penemuan penyimpangan secara cepat.
5. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.

### **2.2.4 Pengukuran Kualitas**

Selain melalui perhitungan biaya, kualitas juga dapat diukur melalui penelitian konsumen mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu produk atau jasa diperusahaan. Penelitian konsumen tersebut menggunakan berbagai macam metode yaitu : sistem keluhan dan saran, ghost shopping, lost customer analysis, maupun dengan survei pelanggan. Dimensi yang dapat digunakan beraneka ragam, di antaranya adalah dimensi yang dikemukakan. (menurut, David Garvin) untuk kualitas produk dan dimensi dari Parasuraman untuk kualitas jasa. Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan.

### **2.2.5 Kualitas Dan Daya Saing**

Dalam era perdagangan bebas (liberalisasi perdagangan) sebagaimana yang telah disepakati setiap perusahaan harus menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh dunia. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan

kebutuhan dan keinginan konsumen serta memenuhi kebutuhan apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan para pesaing. Perhatian suatu perusahaan tidak terbatas pada produk atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses sumber daya manusia, dan lingkungan hidup semakin besar. Dengan demikian lingkungan yang dihadapi suatu perusahaan semakin kompleks. Hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global.

### **2.3 Total Quality Manajemen (TQM)**

#### **2.3.1 Pengertian Total Quality Manajemen (TQM)**

Evolusi gerakan *total quality* dimulai dari masa studi waktu dan gerak oleh bapak manajemen ilmiah, Frederick Wilson Taylor, pada tahun 1920-an. Aspek fundamental dari manajemen ilmiah adalah adanya pemisahan antara proses perencanaan dan pelaksanaan. Manajemen Ilmiah Taylor mengatasi hal tersebut dengan dengan membuat perencanaan tugas manajemen dan tugas tenaga kerja. Untuk menciptakan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan maka dibentuklah departemen kualitas yang terpisah. (Nasution, 2015).

Hal ini dapat dicapai dengan menggabungkan dan menghubungkan semua kualitas fungsi terkait dan proses di seluruh organisasi Menurut (Korankye, 2013). Kualitas menjadi hal yang utama menjadi titik fokus setiap perusahaan. Berbagai hal dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang diterapkan pada produk, pelayanan dan manajemen perusahaan. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, lahirlah suatu inovasi yang dikenal dengan TQM. TQM adalah strategi yang digunakan oleh organisasi untuk memuaskan pelanggan dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus dalam setiap proses bisnis dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Menurut (Ejionueme ,2015) memaparkan bahwa TQM adalah filosofi manajemen dan praktik yang bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya manusia dan material dari setiap organisasi dengan cara yang paling efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

### 2.3.2 Definisi Total Quality Manajemen

Menurut (Nasution, 2015) *total quality management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Definisi TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Dengan definisi lain menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Definisi TQM adalah sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan menurut (Kit Sadgrove dalam Zulian Yamit, 2013).

Adapun pengertian TQM dapat dibedakan menjadi dua aspek. Aspek pertama menguraikan apakah TQM itu dan aspek kedua membahas bagaimana mencapai TQM. TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Total quality approach hanya dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristik TQM berikut ini :

1. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
2. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas.
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.
4. Memiliki komitmen jangka panjang.
5. Membutuhkan kerjasama tim (teamwork).
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan.
7. Menyelenggara pendidikan dan pelatihan.

8. Memberikan kebebasan terkendali.
9. Memiliki kesatuan tujuan.
10. Adanya ketrlibatan dan pemberdayaan karyawan.

### **2.3.3 Fase-Fase Implementasi TQM**

Implementasi TQM bukanlah suatu pendekatan yang sifatnya langsung jadi atau hasilnya diperoleh dalam waktu sekejap, tetapi membutuhkan suatu proses yang sistematis. Banyak pakar yang mengemukakan pendapatannya mengenai fase atau tahapan implementasi TQM. Adapun lima tahapan transformasi yang dilalui oleh suatu perusahaan semenjak pertama memulai TQM hingga sukses sebagai perusahaan yang berkualitas unggul. Bahwa ada enam fase utama dalam implementasi TQM sebagai berikut :

1. Komitmen manajemen senior terhadap perusahaan
2. Penilaian sistem perusahaan, baik secara internal maupun eksternal
3. Pelembagaan fokus pada pelanggan
4. Pelembagaan TQM dalam perencanaan strategik, keterlibatan karyawan, manajemen proses, dan sistem pengukuran
5. Penyesuaian dan perluasan tujuan manajemen guna memenuhi dan melampaui harapan pelanggan
6. Perbaikan atau penyempurnaan sistem

### **2.3.4 Latar Belakang Perlunya TQM**

Dasar perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungannya. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan penerapan TQM. Penerpana TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang

bersangkutan. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus menerus maka perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute sebagai berikut :

1. Rute pertama yaitu pasar, perusahaan dapat memperbaiki posisi pesaingnya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarahkan pada meningkatnya penghasilan pada laba yang diperoleh juga semakin besar.
2. Rute kedua, perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang, dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

### **2.3.5 Faktor-Faktor Yang Dapat Menyebabkan Kegagalan TQM**

Apabila suatu organisasi menerapkan TQM dengan cara sebagaimana mereka melaksanakan inovasi manajemen lainnya, atau bahkan bila mereka menganggap TQM sebagai alat penyembuh dengan cepat, maka usaha tersebut telah gagal semenjak awal. Selain dikarenakan usaha pelaksanaan yang setengah hati dan harapan-harapan yang tidak realistis, ada dua pula beberapa kesalahan yang secara umum dilakukan pada saat organisasi memulai inisiatif perbaikan kualitas.

Beberapa kesalahan yang menyebabkan kegagalan TQM antara lain :

1. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior. Inisiatif upaya perbaikan kualitas secara berkesinambungan sepatutnya dimulai dari pihak manajemen di mana mereka harus terlibat secara langsung dalam pelaksanaannya.
2. *Team mania* Organisasi perlu membentuk beberapa tim yang melibatkan semua karyawan. Untuk menunjang dan menumbuhkan kerja sama dalam tim, paling tidak ada dua hal yang perlu diperhatikan.
3. Proses penyebarluasan (*deployment*) Ada organisasi yang mengembangkan inisiatif kualitas tanpa secara berbarengan mengembangkan rencana untuk menyatukan ke dalam seluruh elemen organisasi (misalnya, operasi, pemasaran, dan lain-lain).
4. Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis Bila hanya mengirim karyawan untuk mengikuti suatu pelatihan selama beberapa hari, bukan

berarti telah membentuk ketrampilan mereka. Masih dibutuhkan waktu untuk mendidik, mengilhami dan membuat para karyawan sadar akan pentingnya kualitas.

### **2.3.5 Manfaat dan Tujuan *Total Quality Management (TQM)***

Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk barang atau jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus-menerus terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* adalah hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan. Sedangkan tujuan utama yang ingin dicapai oleh organisasi atau perusahaan dalam penerapan *Total Quality Management (TQM)* adalah untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Nasution, 2015). Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk, kinerja, dan proses dalam organisasi serta mengantisipasi kerusakan pada proses produksi.

## **2.4 Perbaikan Berkesinambungan**

Perbaikan adalah upaya perbaikan setiap sistem karena setiap produk ataupun jasa yang diberikan perusahaan merupakan hasil dari proses-proses dalam sistem lingkungan. Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/ lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat. Faktor manusia merupakan dimensi yang terpenting dalam perbaikan kualitas dan produktivitas.

Persaingan dan selalu berubahnya permintaan pelanggan merupakan alasan perlunya dilakukan perbaikan berkesinambungan. Untuk mencapai perbaikan berkesinambungan, manajer senior tidak cukup bila hanya menerima ide perbaikan, tetapi juga secara aktif mendorong setiap orang untuk

mengidentifikasi dan menggunakan pelaksanaan perbaikan proses berkesinambungan meliputi :

- a. Penentuan masalah dan pemecahan yang memungkinkan.
- b. Pemilihan dan implementasi pemecahan yang paling efektif dan efisiensi
- c. Evaluasi ulang, standarisasi, dan pengulangan proses.

Adapun pengukuran untuk menilai variabel perbaikan berkelanjutan yaitu:

1. Perbaikan kualitas berkelanjutan sebagai tujuan penting perusahaan
2. Menganalisis umpan balik dari pelanggan guna pengembangan kualitas pelayanan
3. Setiap karyawan berusaha mencari jalan lebih baik dalam melakukan pekerjaan
4. Setiap orang menganalisis hasil pekerjaan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik
5. Sugesti untuk perbaikan.

#### **2.4.1 Komitmen Jangka Panjang**

Total Quality Management merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan Total Quality Management dapat berjalan dengan sukses.

#### **2.4.2 Pendidikan dan Pelatihan**

Pendidikan dan pelatihan adalah upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kapasitas karyawan baik dalam hal konseptual maupun dalam hal teknis. Dalam perusahaan yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan ketrampilan teknis dan keahlian profesionalnya. Melalui pemahaman, karyawan dimungkinkan untuk menjadi seorang inovator, pengambil inisiatif, pemecah masalah yang kreatif, serta

menjadikan karyawan efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan. Menurut (Bon, 2013) pendidikan dan pelatihan berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan dan diharapkan dapat segera diaplikasikan ke dalam pekerjaan tersebut, mengenai kegiatan operasional, tujuan organisasi yang dapat menunjang keterampilan dan pengetahuan karyawan.

### **2.4.3 Pemberdayaan Karyawan**

TQM adalah suatu konsep pemberdayaan karyawan yang dapat diartikan sebagai melibatkan karyawan yang benar-benar berarti (signfikan). Dengan demikian pemberdayaan tidak sekedar hanya memiliki masukan, tetapi juga memperhatikan, mempertimbangkan dan menindaklanjuti masukan tersebut apakah akan diterima atau tidak. Tanpa adanya pemberdayaan, melibatkan karyawan hanyalah akan merupakan alat manajemen yang tidak ada gunanya. Pengukuran ini untuk menilai variabel dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh (Santoso, 2013) yaitu:

1. Sistem rekrutmen yang bersih
2. Keterlibatan pegawai dalam pengambilan keputusan
3. Kesesuaian pekerjaan dengan kompetensi
4. Otonomi pengambilan keputusan pada karyawan
5. Perasaan memiliki organisas

Konsep dan saran pemberdayaan karyawan juga perlu dilibatkan dalam sistem saran. Oleh karena itu manajer dan penyelia diharapkan membantu karyawan untuk dapat memberikan lebih banyak saran. , segi positif dari sistem saran adalah bahwa setiap saran yang berasal dari karyawan pasti akan dipatuhi oleh mereka. Sebaliknya bila yang menetapkan adalah pihak manajemen, belum tentu karyawan ingin mematuhinya. Usaha pemberdayaan karyawan dimulai dengan :

1. Keinginan manajer dan penyelia untuk memberi tanggung jawab kepada karyawan
2. Melatih penyelia dan karyawan mengenai bagaimana cara untuk melakukan delegasi dan menerima tanggung jawab

3. Komunikasi dan umpan balik perlu diberikan oleh manajer dan pentelia kepada karyawan
4. Penghargaan dan pengakuan sebagai hasil dari evaluasi perlu diberikan kepada karyawan sebagai tanda penghargaan terhadap kontribusi mereka kepada perusahaa

#### **2.4.4 Kerjasama Tim**

Kerjasama tim merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan interaksi yang terjalin antar karyawan untuk mencapai tujuan bersama dan salah satu unsur fundamental dalam *total quality management*, tim merupakan sekelompok orang yang memiliki tujuan bersama. Faktor-faktor yang mendasari perlunya dibentuk tim-tim tertentu dalam suatu perusahaan adalah :

1. Pemikiran dua orang atau lebih cenderung lebih baik daripada pemikiran hanya satu orang saja
2. Konsep sinergi, yaitu bahwa hasil keseluruhan (tim) jauh lebih baik daripada jumlah bagiannya (anggota individual)
3. Anggota tim dapat saling mengenal dan saling percaya, mereka dapat saling membantu
4. Kersama tim dapat menyebabkan komunikasi terbina dengan baik

Pengukuran untuk menilai variabel kerjasama tim menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh (Talib etal, 2013) yaitu :

1. Tingkat kepercayaan antar karyawan yang bekerja dalam tim
2. Tingkat rutinitas dalam menyelesaikan masalah perusahaan dengan menggunakan brainstorming, rapat, dan lain-lain
3. Tingkat kritik membangun antar anggota tim
4. Komunikasi antara anggota tim untuk menghasilkan ide mengenai potensi perubahan dan solusi untuk masalah yang terjadi

## **2.5 Kinerja Karyawan**

### **2.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang), atau juga hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang ingin dicapai oleh seorang pegawai. Kinerja merupakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya (Roqizin, 2010). 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). Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan (Wibowo, 2010).

Kinerja perusahaan merupakan output atau hasil yang dihasilkan kemudian diukur dan dibandingkan dengan output atau hasil yang diharapkan oleh perusahaan menurut (Jahanshahi dkk, 2012) dalam (Prayhoego, 2013). Mengemukakan bahwa kinerja merupakan pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, atau hal-hal lain yang diinginkan oleh organisasi, Menurut (Brahmasari, 2008) kinerja organisasi adalah pencapaian tujuan perusahaan yang dapat berbentuk output kuantitatif maupun kualitatif atau hal hal lainnya yang diinginkan perusahaan. Pengukuran variabel kinerja karyawan menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert 5 poin. Adapun pengukuran kinerja organisasi yaitu :

1. Tingkat efisiensi penggunaan sumber daya manusia yang dimiliki
2. Tingkat efisiensi penggunaan sumber daya finansial yang dimiliki
3. Kemampuan perusahaan dalam beradaptasi terhadap perubahan
4. Ketercapaian target/volume penjualan

5. Ketercapaian tujuan perusahaan dengan cepat dan tepat.

### **2.5.2 Penilaian Kinerja**

Menurut (Irham Fahmi, 2012) penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Dan menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson, Penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkonsumsi informasi tersebut. Penilaian yang dilakukan tersebut nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang biasa disebut perbaikan yang berkelanjutan.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja. Sasaran yang menjadi objek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan karyawan dalam menggunakan tolak ukur tertentu secara objektif dan dilakukan secara berkala. Instrumen penilaian kinerja dapat digunakan untuk mereview kinerja, peringkat kinerja, penilaian kinerja, penilaian karyawan dan sekaligus evaluasi kaeryawan sehingga dapat diketahui mana karyawan yang mampu melaksanakan pekerjaan secara baik, efisien, efektif dan produktif sesuai dengan tujuan perusahaan.

### **2.5.3 Indikator Kinerja**

Indikator kinerja adalah kriteria yang digunakan untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang diwujudkan dalam ukuran-ukuran tertentu (Abdullah, 2014). Indikator kinerja haruslah merupakan sesuatu yang dapat dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Indikator kinerja akan digunakan untuk mengukur *progress* atau prestasi karyawan dan bahkan apa yang dijadikan indikator akan dikembalikan menjadi *feedback* kepada karyawan untuk menjadi masukan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja kedepan.

Indikator hasil adalah segala sesuatu yang mencerminkan fungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah. Indikator manfaat adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Sedangkan indikator dampak adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan. Bernardin dan Russel dalam (Keban, 2014) menjelaskan bahwa parameter atau kriteria yang digunakan dalam menilai kinerja meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, penghematan biaya, kemandirian atau otonomi dalam bekerja, dan kerjasama.

Sedangkan Schuler *and* Dowling dalam (Keban, 2014) mengemukakan bahwa kinerja dapat diukur dari:

1. Kuantitas kerja
2. Kualitas kerja
3. Kerjasama
4. Pengetahuan tentang pekerjaan
5. Kemandirian kerja
6. Kehadiran dan ketepatan waktu
7. Pengetahuan tentang kebijakan dan tujuan organisasi
8. Inisiatif dan penyampaian ide-ide sehat serta
9. Kemampuan supervise dan teknis.

## **2.6 Penelitian Terdahulu**

Dalam sebuah penelitian bertujuan untuk melakukan suatu analisa berdasarkan teori dan aturan serta penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai pertimbangan dan perbandingan dalam suatu analisis yang akan dilakukan, Adapun penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan	Hasil Penelitian
1.	Kahfi Gangsar Anugerah 2018	Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Ngawi)	<u>Variabel X:</u> Total Quality Management  <u>Variabel Y:</u> Kinerja Karyawan  <u>Metode Penelitian:</u> Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan yang signifikan.
2.	Fira Nur Maghfiroh 2015	Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejaterah	<u>Variabel X:</u> Total Quality Management  <u>Variabel Y:</u> Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang signifikan.

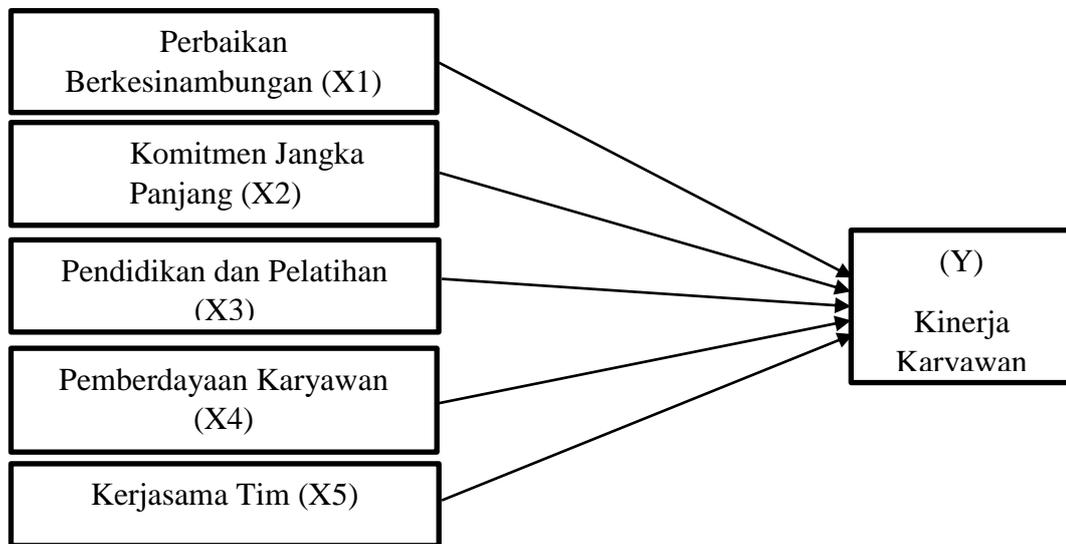
		Ungran	<u>Metode Penelitian:</u> Regresi Linier Berganda	
3.	Anastasia Matana 2017	Pengaruh Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero)	<u>Vaiabel X:</u> Total Quality Management  <u>Variabel Y:</u> Kinerja karyawan  <u>Metode Penelitian:</u> Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian ioerasional yang signifikan.
4.	Ali Fathoni 2014	Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Bumi Menara Internusa	<u>Variabel X:</u> Total Quality Management  <u>Variabel Y:</u> Kinerja	Hasil menunjukkan bahwa pelaksanaan implementasi TQM berpengaruh

		Surabaya)	Karyawan	terhadap kinerja karyawan yang signifikan.
			<u>Metode Penelitian:</u> Regresi Linier Berganda	
5.	Said Alhudri dan Meyzi Heriyanto2016	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero)	<u>Variabel X:</u> Total Quality Management  <u>Variabel Y:</u> Kinerja  <u>Metode Penelitian:</u> Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang signifikan.

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjelasan hubungan antara variabel Pengaruh Implementasi Total Quality Management (Perbaikan Berkelanjutan, Komitmen Jangka Panjang, Pendidikan dan Pelatihan, Pemberdayaan Karyawan, Kerjasama Tim), Dengan variabel Kinerja Karyawan maka penulis merumuskan model penelitian sebagai berikut:

### Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Berdasarkan gambar 2.1 diatas, maka diketahui bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Implementasi Total Quality Management (Perbaikan Berkesinambungan, Komitmen Jangka Panjang, Pendidikan dan Pelatihan, Pemberdayaan Karyawan, Kejasama Tim), Sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kinerja Karyawan.

## **2.8 Bangunan Hipotesis**

### **2.8.1 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kinerja Karyawan**

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem lingkungan perusahaan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas produk yang dihasilkannya dapat meningkat. Dalam menghadapi persaingan global dan selalu berubahnya permintaan pelanggan terhadap perusahaan merupakan alasan perlunya dilakukan perbaikan berkesinambungan. Menurut (Bon, 2013) perbaikan proses secara berkesinambungan yaitu meningkatkan dan mempertahankan perbaikan dalam organisasi meliputi fungsi, operasi dan departemen guna memuaskan pelanggan dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Jadi semakin tinggi perbaikan berkesinambungan maka perusahaan akan baik pula dalam menghasilak produk dan memuaskan pelanggan. Hal ini didukung juga dengan penelitian terdahulu

(Kahfi Gangsar Anugerah, 2018) yang menyatakan bahwa perbaikan berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dapat dirumuskan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah :

**H1: Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan**

### **2.8.2 Pengaruh Komitmen Jangka Panjang Terhadap Kinerja Karyawan**

Total Quality Management merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis sehingga dibutuhkan budaya perusahaan yang baru juga. Komitmen jangka panjang menjadi hal yang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM berjalan dengan sukses (Chairani, 2011). Apabila penerapan TQM sudah menjadi budaya karyawan maka kinerja karyawan akan meningkatkan komitmen jangka panjang. Hal ini didukung juga dengan penelitian terdahulu (Kahfi Gangsar Anugerah, 2018) yang menyatakan bahwa komitmen jangka panjang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dapat dirumuskan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

**H2: Komitmen Jangka Panjang berpengaruh terhadap kinerja karyawan**

### **2.8.3 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan**

Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan. Pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama yaitu pembelajaran. Melalui pembelajaran terdapat pemahaman secara implisit, dari pemahaman karyawan dimungkinkan untuk menjadi seseorang innovator, pengambil inspirasi, pemecahan masalah yang kreatif, serta menjadikan karyawan efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan (Tjiptono dalam Hadi, 2014). Walaupun demikian, pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama, yaitu pembelajaran. Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor fundamental untuk dapat berkembang dan bersaing dengan perusahaan lain, apalagi dalam era persaingan global. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya. Hal ini didukung juga dengan penelitian terdahulu (Kahfi Gangsar Anugerah, 2018) yang menyatakan bahwa

pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dapat dirumuskan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah :

**H3: Pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.**

#### **2.8.4 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan**

pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat utama. Pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya. Menurut (Bon, 2013) keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan suatu proses untuk pelibatan seluruh karyawan pada semua level organisasi dalam pembuatan keputusan, pemecahan masalah dan memberikan kontribusi untuk pengembangan kinerja. Tujuan pemberdayaan karyawan untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk memberikan customer value. Hal ini didukung juga dengan penelitian terdahulu (Kahfi Gangsar Anugerah, 2018) yang menyatakan bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dapat dirumuskan bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah :

**H4: Pemberdayaan Karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan**

#### **2.8.5 Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan**

Kerja sama tim merupakan gambaran integritas perusahaan dimana setiap personil bekerja bersama-sama dalam mewujudkan tujuan (Silalahi, 2014). Kekompakan dalam melaksanakan pekerjaan tersebut perusahaan atau organisasi akan meningkatkan kinerja karyawan, karena mereka merasa dapat dipercaya. Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya. Jadi semakin baik

kerjasama tim dalam perusahaan dapat memberikan kesan baik pula untuk perusahaan dan kebersamaan karyawan dalam bekerjasama. Hal ini didukung juga dengan penelitian terdahulu (Fira Nur, 2015) yang menyatakan bahwa kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dapat dirumuskan bahwa hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah :

**H5: Kerjasama Tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Sumber Data**

Sumbernya data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber ahli (tidak melalui sumber perantara) dan data dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti (Sugiyono, 2014)

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumeter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan (Sugiyono, 2014).

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data-data pada penelitian ini, penelitian menggunakan dua cara yaitu penelitian pustaka dan penelitian lapangan sebagai berikut:

##### **1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Penelitian ini memperoleh data yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti melalui buku, jurnal, skripsi, tesis, internet, dan perangkat lain yang berkaitan dengan judul penelitian.

## 2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Data penelitian ini diperoleh melalui penelitian lapangan, penelitian memperoleh data langsung dari pihak pertama (data primer). Pada penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah (Kinerja Karyawan PT. Indokom Samudra Persada Lampung Selatan). Peneliti memperoleh data dengan mengirimkan kuisioner kepada (Kinerja Karyawan PT. Indokom Samudra Persada Lampung Selatan secara langsung).

Pengiriman kuisioner tersebut dilakukan sendiri oleh peneliti dengan tujuan agar tingkat pengembalian (*response rate*) kuisioner bisa lebih. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah terstruktur dengan tujuan agar mengumpulkan informasi dari Kinerja Karyawan PT. Indokom Samudra Persada Lampung Selatan sebagai responden dalam penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah skor masing-masing indikator variabel yang diperoleh dari pengisian kuisioner yang telah dibagikan kepada Kinerja Karyawan PT. Indokom Samudra Persada Lampung Selatan sebagai responden.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah kumpulan dari objek yang akan diteliti (Sugiyono, 2014) dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Indokom Samudra Persada Lampung Selatan yang berjumlah 85 karyawan. Adapun responden berdasarkan kriteria tertentu dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Karyawan tetap seperti supervasion dan karyawan menyeluruh.
2. Memiliki masa kerja lebih dari 2 tahun hingga 5 tahun pada periode penyusunan laporan penelitian. (Nurillah & Muid, 2014).

#### **3.3.2 Sampel**

Teknik purposive sampling adalah teknik untuk menentukan sampel dalam penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif (Sugiyono, 2010). Teknik sampling

yang digunakan yaitu teknik purposive sampling yaitu peneliti dengan sekelompok objek yang didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai ciri-ciri kriteria populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Jadi sampel dalam penelitian yaitu sebanyak 85 karyawan yang ditentukan dari kriteria sampel.

### **3. 4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017).

#### **1.4.1 Variabel Independen**

Menurut (Sugiyono, 2017) variabel bebas atau variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

#### **1.4.2 Variabel Dependen**

Menurut Sugiyono, (2017) variabel terikat atau variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

**Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian**

<b>NO.</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SKALA</b>
1.	Perbaikan Berkesinambungan (X1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permintaan konsumen</li> <li>- Memiliki persaingan</li> <li>- Menerima</li> <li>- Evaluasi Kinerja</li> <li>- Perbaikan cara kerja</li> </ul>	Linkert
2.	Komitmen Jangka Panjang (X2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komunikasi</li> <li>- Menambah fasilitas</li> <li>- Pencapaian target</li> </ul>	Linkert

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Target jangka panjang</li> <li>- Mentaati peraturan</li> </ul>	
3.	Pendidikan dan Pelatihan (X3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelatihan karyawan</li> <li>- Pelatihan Manajemen</li> <li>- Pelatihan memotivasi</li> <li>- Pendidikan kemampuan</li> <li>- Pengalaman organisasi</li> </ul>	Linkert
4.	Pemberdayaan Karyawan (X4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wewenang dan tanggung jawab</li> <li>- Membuat keputusan</li> <li>- Memotivasi karyawan</li> <li>- Kenyamanan karyawan</li> </ul>	Linkert
5.	Kerjasama Tim (X5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tingkat kepercayaan antar ka</li> <li>- Tingkat rutinitas</li> <li>- Tingkat kritik antar anggota</li> <li>- Komunikasi antar anggota tin</li> </ul>	Likert
6.	Kinerja Karyawan (Y)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas kerja</li> <li>- Pekerjaan</li> <li>- Kemampuan</li> <li>- Kemampuan dan kapabilitas</li> <li>- Penyampaian informasi</li> </ul>	Linkert

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 3.5.1 Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2014) statistik deskriptif mengacu pada bagaimana menata atau mengorganisasikan data, menyajikan dan menganalisis data. Menata, menyajikan dan menganalisis data dapat dilakukan misalnya dengan menentukan nilai rata-rata hitung. Maka statistik deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk menentukan nilai rata-rata hitung dari variabel penelitian. Selain

nilai rata-rata, dalam penelitian ini juga akan ditentukan nilai minimum dan nilai maksimum serta standar deviasi dari variabel penelitian tersebut.

### **3.5.2 Uji Kualitas Data**

Untuk melakukan uji kualitas data atas data primer ini, maka peneliti menggunakan uji validitas dan reabilitas sebagai berikut:

#### **1. Uji Validitas**

Uji Validitas (Ghozali, 2013), uji validitas adalah ketetapan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur apa yang hendak diukur. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas ini adalah:

1. Jika nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel maka pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika nilai  $r$  hitung  $<$  nilai  $r$  tabel maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

#### **1. Uji Reabilitas**

Menurut (Ghozali, 2013), suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Maka dengan demikian dapat diartikan bahwa uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsisten tidaknya jawaban dari responden. Dasar pengambilan keputusannya yaitu jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 maka dapat dikatakan reliabel.

### **3.6 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibuat dapat digunakan sebagai alat pendeteksi yang baik atau tidak. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

### 3.6.1 Uji Normalitas Data

Menurut (Ghozali, 2013), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik. Uji statistik dapat dilakukan dengan melakukan uji K-S (non-parametrik Kolmogorov-Smirnov Test).

Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

Ho: Data residual berdistribusi simpel

Ha: Data residual tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti bahwa data residual tidak berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti bahwa data residual berdistribusi normal.

### 3.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah tiap-tiap variabel independen saling berhubungan (berkorelasi) secara linier. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Jika nilai  $VIF < 10$  dan nilai tolerance  $> 0.10$  menunjukkan tidak terdapat multikolinieritas dalam penelitian (Ghozali, 2013). Untuk mendeteksi adanya problem multikolinearitas adalah dengan memperlihatkan:

1. *Tolerance* dapat dilihat dengan pedoman pengambilan keputusan:
  - a. Jika *tolerance value*  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas
  - b. Jika *tolerance value*  $< 0,10$  maka terjadi multikolinearitas
2. *VIF (Variance Inflation Factor)* dengan pedoman pengambilan keputusan:
  - a. Jika  $VIF > 10$ , maka variabel tersebut memiliki problem multikolinearitas

- b. Jika  $VIF < 10$ , maka variabel tersebut tidak memiliki problem multikolinearitas

### 3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini, bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap homokedastisitas (Ghozali, 2013). Dalam model regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini diregresikan untuk mendapatkan nilai residualnya. Bila terdapat variabel independen yang berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

## 3.7 Pengujian Hipotesis

### 3.7.1 Analisis Linier Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis linier berganda dilakukan dengan tujuan menunjukkan arah hubungan antara variabel independen ke variabel dependen. Persamaan regresi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y : Kinerja Karyawan

X1 : Perbaikan Berkesinambungan

X2 : Komitmen Jangka Panjang

X3 : Pendidikan dan Pelatihan

X4 : Pemberdayaan Karyawan

X5 : Kerjasama Tim

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1-6$  : Koefisien Regresi

$\varepsilon$  : Error (Kesalahan)

### 3.7.2 Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model (uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi dalam penelitian ini layak untuk memprediksi variabel Y. Jika nilai signifikan yang didapat  $< 0,05$  maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen yang menandakan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013). Adapun prosedur pengujiannya adalah setelah melakukan perhitungan terhadap  $F_{hitung}$ , kemudian membandingkan nilai  $F_{tabel}$ . Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.
2. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

### Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji T)

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi dependen. Hipotesis Nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $\beta_i$ ) sama dengan nol, atau:  $H_0: \beta_i = 0$

Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013). Hipotesisnya ( $H_A$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$H_A: \beta_i \neq 0$

Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ )

1. Jika nilai signifikansi kurang atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima, yang berarti secara *partial* variabel berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka hipotesis ditolak, yang berarti secara *partial* variabel tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### **3.7.3 Uji Koefisien Determinan (Adjusted R2)**

Menurut (Ghozali, 2013), uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan variabel bebas secara bersama-sama. Hasil perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada output model summary. Pada kolom Adjusted R Square dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Nilai  $r$  dalam uji koefisien determinasi mencerminkan seberapa kuat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dinyatakan dalam persentase yang nilainya berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ . Nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai  $R^2$  yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Semakin tinggi nilai Adjusted  $R^2$  maka semakin tinggi variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013).

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Data

##### 4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner yang telah disebarakan kepada para responden / kinerja karyawan yang ada di PT Indokom Samudra Persada di Lampung Selatan. Penyebaran kuesioner yang dilakukan pada tanggal 31 Juli 2019 sampai dengan tanggal 30 September 2019.

**Tabel 4.1 Karakteristik data kuesioner**

No	Keterangan	Jumlah Kuesioner
1.	Kusioner yang dikirim	85
2.	Kuesioner yang kembali	85
3.	Kuesioner yang tidak bisa kembali	0
4.	Kuesioner yang tidak bisa digunakan	0
6.	Kuesioner yang bisa diolah	85
7.	Persentase kuesioner yang bisa diolah	85%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

Fokus pada penyebaran kuesioner adalah di PT Indokom Samudra Persada di Lampung Selatan yang disebar 85 kuesioner, kemudian kuesioner yang kembali 85 kuesioner terdiri dari 00 kuesioner yang dapat diolah, dan 0 kuesioner yang tidak bisa diolah. Alat ukur dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner skala likert 5 point maka jawaban setiap item instrumen dinilai 1 sampai 5 dengan uraian sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1 Point

Tidak Setuju (TS) : 2 Point

Cukup Setuju (CS) : 3 Point

Setuju (S) : 4 Point

Sangat Setuju (SS) : 5 Point

Dari pengumpulan data dilakukan, dapat diketahui presentase jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir dan masa kerja atau lama jabatan responden. Agar dapat memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

### 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin dapat memberikan perbedaan pada perilaku seseorang. Dalam suatu bidang kerja jenis kelamin sering kali dapat menjadi pembeda aktivitas yang dilakukan individu. Penyajian data primer responden berdasarkan jenis kelamin yang berhasil diperoleh adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Laki-Laki	40	47%
Perempuan	45	53%
<b>Jumlah</b>	85	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.2 di atas terlihat bahwa jenis kelamin responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih tidak mendominasi, terlihat dari jumlah responden sebanyak 40 responden atau 47% adalah laki-laki sedangkan responden wanita sebanyak 45 responden atau 53%.

## 2. Umur Responden

Penyajian data responden berdasarkan umur yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Umur Responden**

<b>Umur (Tahun)</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
<25 Tahun	15	17%
25-30 Tahun	38	45%
31-35 Tahun	32	38%
<b>Jumlah</b>	85	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.3 diatas terlihat bahwa umur responden < 25 tahun berjumlah 15 responden atau 17%, umur responden 25 – 30 berjumlah 38 responden atau 45%, umur responden 31 – 35 berjumlah 32 responden atau 38%

## 3. Pendidikan Terakhir

Penyajian data responden berdasarkan pendidikan terakhir yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden**

<b>Masa Kerja Bulan/Tahun</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
SMU / Sederajat	72	85%

DIII	13	15%
S1&S2	0	0%
<b>Jumlah</b>	85	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.4 diatas terlihat pendidikan terakhir yang dimiliki responden terlihat bahwa responden berpendidikan SMU/Sederajat berjumlah 72 responden atau sebesar 85%, responden berpendidikan terakhir DIII berjumlah 13 responden atau sebesar 15%, dan tidak terdapan responden yang berpendidikan terakhir S1-S2.

#### 4. Masa Kerja Responden

Penyajian data responden berdasarkan masa kerja yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5 Masa Kerja**

<b>Masa Kerja Bulan/Tahun</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
1 Tahun	20	24%
1-2 Tahun	22	26%
>2 Tahun	42	49%
<b>Jumlah</b>	85	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas berdasarkan masa kerja responden terlihat bahwa masa kerja < 6 bulan berjumlah 0 responden atau 0%, masa kerja 1 tahun berjumlah 20 responden atau 24%, masa kerja 1 – 2 tahun berjumlah 22 responden atau 26% dan masa kerja > 2 tahun berjumlah 42 responden atau 49%.

#### 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Total Quality Manajemen (perbaikan berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan kerja sama tim) terhadap kinerja karyawan pada PT Indokom Samudra Persada.

## 4.2 Hasil Analisis Data

### 4.2.1 Statistik Deskriptif

Dalam kuesioner penelitian ini terdapat pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk skala likert yang berhubungan dengan variabel X yaitu Perbaikan berkesinambungan, Komitmen jangka panjang, Pendidikan dan pelatihan, Pemberdayaan karyawan, Kerjasama tim. Serta variabel Y pada penelitian ini yaitu Kinerja Karyawan PT Indokom Samudra Persada di Lampung Selatan.

Dalam kuesioner ini responden dimintan untuk memberikan penilaian terhadap pandangan mengenai Komitmen jangka panjang, Pendidikan dan pelatihan, Pemberdayaan karyawan, Kerjasama tim terhadap Kinerja Karyawan dengan menggunakan skala likert dengan nilai 1 sampai 5 dimana 1 = menunjukkan sangat tidak setuju, 2 = menunjukkan tidak setuju, 3 = menunjukkan cukup setuju, 4 = menunjukkan setuju, 5 = menunjukkan sangat setuju.

**Tabel 4.6 Descriptive Statistics**

### Descriptive Statistics

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Perbaikan Berkesinambungan	85	19	25	21,55	1,918
Komitmen Jangka Panjang	85	14	25	21,00	2,320
Pendidikan dan Pelatihan	85	15	25	20,75	2,375
Pemberdayaan Karyawan	85	16	25	21,51	2,039
Kerjasama Tim	85	11	15	12,87	1,252
Kinerja Karyawan	85	18	25	21,56	1,899
Valid N (listwise)	85				

Berdasarkan tabel 4.6 statistik deskriptif diatas dapat diketahui bahwa jumlah pengamatan (N) dari penelitian ini adalah sebanyak 85 data. Maka dapat penulis jelaskan sebagai berikut:

1. Variabel *dependen* untuk penggunaan kinerja karyawan memperoleh nilai minimum 18, nilai maksimum 25, nilai rata-rata (*mean*) 21,56 dengan standar deviasi 1,899. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki hasil baik karena standar deviasi mencerminkan penyimpanan lebih rendah dari *mean* (Ghozali, 2013).
  
2. Rata-rata *mean* untuk variabel bebas (*independen*) yaitu:
  - a. Variabel *independen* perbaikan berkesinambungan memperoleh nilai minimum adalah sebesar 19, nilai maksimum 25, nilai rata-rata (*mean*) 21,55 dengan standar deviasi 1,918. Hal ini berarti perbaikan berkesinambungan memiliki hasil yang baik karena standar deviasi mencerminkan penyimpanan lebih rendah dari nilai rata-rata (*mean*).
  - b. Variabel *independen* komitmen jangka panjang memperoleh nilai minimum adalah sebesar 14, nilai maksimum 25, nilai rata-rata (*mean*) 21,00 dengan standar deviasi 2,320. Hal ini berarti komitmen jangka panjang memiliki hasil yang baik karena standar deviasi mencerminkan penyimpanan lebih rendah dari nilai rata-rata (*mean*).
  - c. Variabel pendidikan dan pelatihan memperoleh nilai minimum adalah 15, nilai maksimum 25, nilai rata-rata (*mean*) 20,75 dengan standar deviasi 2,375. Hal ini berarti pendidikan dan pelatihan memiliki hasil yang baik karena standar deviasi mencerminkan penyimpanan lebih rendah dari nilai rata-rata (*mean*).
  - d. Variabel pemberdayaan karyawan memperoleh nilai minimum adalah 16, nilai maksimum 25, nilai rata-rata (*mean*) 21,51, dengan standar deviasi 2,039. Hal ini berarti pemberdayaan karyawan memiliki hasil yang baik karena standar deviasi mencerminkan penyimpanan lebih rendah dari nilai rata-rata (*mean*).

- e. Variabel kerjasama tim memperoleh nilai minimum adalah 11, nilai maksimum 15, nilai rata-rata (*mean*) 12,87, dengan standar deviasi 1,252. Hal ini berarti kerjasama tim memiliki hasil yang lebih baik karena standar deviasi mencerminkan penyimpanan lebih rendah dari nilai rata-rata (*mean*).

## 4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data

### 4.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013). Pengujian valid dalam penelitian ini menggunakan pearson correlation yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan apabila pearson correlation yang didapat memiliki nilai signifikansi di bawah 0.05 atau  $\text{sig} < 0.05$  berarti data yang diperoleh adalah valid, dan jika korelasi skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi diatas 0.213 atau  $\text{sig} > 0.05$  maka data yang diperoleh adalah tidak valid (Ghozali, 2013). Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut :

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas (X1)**

Variabel Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,686	0,213	VALID
X1.2	0,719	0,213	VALID
X1.3	0,731	0,213	VALID
X1.4	0,737	0,213	VALID
X1.5	0,663	0,213	VALID

Sumber : data yang diolah SPSS V.20, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa 5 butir variabel X1 mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 (5%). Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian ini telah memenuhi syarat validitas.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas (X2)**

Variabel Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,436	0,213	VALID
X2.2	0,620	0,213	VALID
X2.3	0,605	0,213	VALID
X2.4	0,648	0,213	VALID
X2.5	0,582	0,213	VALID

Sumber : data yang diolah SPSS V.20, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa 5 butir variabel X2 mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 (5%). Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian ini telah memenuhi syarat validitas.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas (X3)**

Variabel Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X3.1	0,629	0,213	VALID
X3.2	0,790	0,213	VALID
X3.3	0,755	0,213	VALID
X3.4	0,594	0,213	VALID
X3.5	0,492	0,213	VALID

Sumber : data yang diolah SPSS V.20, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa 5 butir variabel X3 mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 (5%). Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian ini telah memenuhi syarat validitas.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas (X4)**

Variabel Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X4.1	0,615	0,213	VALID
X4.2	0,497	0,213	VALID
X4.3	0,613	0,213	VALID
X4.4	0,663	0,213	VALID
X4.5	0,454	0,213	VALID

Sumber : data yang diolah data SPSS V.20, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa 5 butir variabel X4 mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 (5%). Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian ini telah memenuhi syarat validitas.

**Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas (X5)**

Variabel Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X5.1	0,750	0,213	VALID
X5.2	0,857	0,213	VALID
X5.3	0,844	0,213	VALID

Sumber : data yang diolah data SPSS V.20, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa 3 butir variabel X5 mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 (5%). Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian ini telah memenuhi syarat validitas.

**Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas (Y)**

Variabel Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0,526	0,213	VALID
Y.2	0,625	0,213	VALID
Y.3	0,629	0,213	VALID
Y.4	0,601	0,213	VALID
Y.5	0,652	0,213	VALID

Sumber : data yang diolah data SPSS V.20, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa 5 butir variabel Y mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 (5%). Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian ini telah memenuhi syarat validitas.

#### 4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan melihat *croch's alpha*. Instrumen yang realibel berarti bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Variabel dapat dikatakan realibel jika memberikan nilai *croch's alpha* > 0.60 (Ghozali 2013). Hasil uji rebilitas instrument dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut ini :

**Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,652	6

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	0,652	Reliabel

Sumber : data yang diolah data SPSS V.20, 2019

Nilai *cronbach's alpha* untuk variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0.652. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach's alpha* yang memiliki nilai lebih besar dari 0.60 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

#### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

##### 4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013). Adapun uji statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah uji One Sample kolmogorov-Smimow Test, dengan taraf signifikan 0.05 atau 5%. Jika signifikan yang dihasilkan  $> 0.05$  maka distribusi datanya dikatakan normal. Sebaliknya jika signifikan yang dihasilkan  $< 0.05$  maka data tidak terdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat tabel 4.14 dibawah ini :

**Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual

N		85
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,24350274
	Absolute	,069
Most Extreme Differences	Positive	,069
	Negative	-,058
Kolmogorov-Smirnov Z		,638
Asymp. Sig. (2-tailed)		,811

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber data : Olah data SPSS V.20, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa besarya angka asymp sig (2-tailed) menunjukkan nilai  $0.811 > 0.05$  artinya bahwa seluruh data dapat dikatakan berdistribusi normal.

#### 4.2.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji muktikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya varian inflation factor (VIF).  $VIF = 1 / \text{tolerence}$ . Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Jika nilai  $VIF \leq 10$  dan nilai tolerance  $\geq 0.10$  menunjukkan tidak terdapat multikolinieritas dalam penelitian tersebut (Ghozali, 2013). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.15 dibawah ini :

**Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,682	2,592		1,035	,304		
Perbaikan Berkesinambungan	,100	,082	,101	1,221	,226	,796	1,257
Komitmen Jangka Panjang	-,048	,063	-,059	-,767	,445	,924	1,082
Pendidikan dan Pelatihan	,304	,068	,380	4,470	,000	,753	1,329
Pemberdayaan Karyawan	,444	,080	,476	5,533	,000	,732	1,366
Kerjasama Tim	,148	,114	,097	1,289	,201	,954	1,049

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber data : Olah data SPSS V.20, 2019

Berdasarkan tabel diatas hasil analisis menggunakan Variance inflation factor (VIF) menunjukkan bahwa koefisien VIF untuk semua variabel-variabel independen (tidak terjadi multikolinieritas).

#### 4.2.3.3 Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi.

**Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,756 <sup>a</sup>	,571	,544	1,282	1,836

a. Predictors: (Constant), Kerjasama Tim, Pemberdayaan Karyawan, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber data : Olah data SPSS V.20, 2019

Berdasarkan uji diatas, untuk mendeteksi ada atau tidak autokorelasi dapat dilakukan dengan melihat nilai Durbin-Watson berada diantara -2 dan +2 yang artinya tidak terjadinya autokorelasi.

#### 4.2.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain-lain tetap homokedastisitas dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain lain tetap homokedastisitas (Ghozali, 2013). Uji ini dapat dianalisis melalui uji gleser dengan melihat koefisien signifikansi, jika tingkat koefisiensi signifikansi lebih besar dari alpha yang ditetapkan (5%) maka dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.17 dibawah ini :

**Tabel 4.17 Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,956	1,490		-,642	,523
Perbaikan Berkesinambungan	-,024	,047	-,059	-,504	,615
1 Komitmen Jangka Panjang	,017	,036	,052	,475	,636
Pendidikan dan Pelatihan	,027	,039	,083	,687	,494
Pemberdayaan Karyawan	-,054	,046	-,144	-1,172	,245
Kerjasama Tim	,209	,066	,341	3,173	,002

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber :data yang diolah data : SPSS V.20, 2019

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan ringkasan hasil perhitungan pada tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa nilai probabilitas hubungan antara data pengamatan dengan residual

absolutnya untuk masing-masing variabel jauh diatas taraf signifikansi yang ditetapkan yaitu 5% atau 0.05. oleh karena itu, Ho yang menyatakan tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan residual absolutnya diterima. Hasil pengujian hipotesisi ini disimpulkan bahwa data yang diperoleh tidak adanya heteroskedastisitas.

### 4.3 Hasil Pengujian Hipotesis

#### 4.3.1 Uji Regresi Linier Berganda

Hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan persamaan regresi linier berganda. Hasil analisis linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.18 dibawah ini :

**Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,682	2,592		1,035	,304		
Perbaikan Berkesinambungan	,100	,082	,101	1,221	,226	,796	1,257
Komitmen Jangka Panjang	-,048	,063	-,059	-,767	,445	,924	1,082
Pendidikan dan Pelatihan	,304	,068	,380	4,470	,000	,753	1,329
Pemberdayaan Karyawan	,444	,080	,476	5,533	,000	,732	1,366
Kerjasama Tim	,148	,114	,097	1,289	,201	,954	1,049

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber data : Olah data SPSS V.20, 2019

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5+e$$

$$Y=2,682+0,100-0,048+0,304+0,444+0,148+e$$

Keterangan :

- Y = Penggunaan Informasi Akuntansi  
a = Konstanta  
b = Koefisien Regresi  
X1 = Perbaikan Berkesinambungan  
X2 = Komitmen Jangka Panjang  
X3 = Pendidikan dan Pelatihan  
X4 = Pemberdayaan Karyawan  
X5 = Kerjasama Tim  
e = Kesalahan Pengganggu (standar error)

Dari persamaan regresi diatas maka dapat dijelaskan bahwa :

1. Konstanta dalam penelitian ini sebesar 2,682 menunjukkan apabila perbaikan berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan kerjasama tim jika variabel bebas diasumsikan tetap atau sama dengan nol maka nilai variabel terikat sebesar 2,682.
2. Nilai koefisien variabel perbaikan berkesinambungan (X1) dalam penelitian ini sebesar 0,100 dengan demikian dapat diketahui bahwa perbaikan berkesinambungan meningkat maka akan menurunkan kinerja karyawan. Sedangkan apabila perbaikan berkesinambungan menurun maka akan meningkatkan kinerja karyawan.
3. Nilai koefisien variabel komitmen jangka panjang (X2) dalam penelitian ini sebesar -0,048 dengan demikian dapat diketahui bahwa komitmen jangka panjang meningkat maka akan menurunkan minat investasi mahasiswa. Sedangkan apabila komitmen jangka panjang menurun akan meningkatkan kinerja karyawan.
4. Nilai koefisien variabel pendidikan dan pelatihan (X3) dalam penelitian ini sebesar 0,304 dengan demikian dapat diketahui bahwa pendidikan dan pelatihan meningkat maka akan menurunkan kinerja karyawan. Sedangkan apabila pendidikan dan pelatihan menurun maka akan meningkatkan kinerja karyawan.
5. Nilai koefisien variabel pemberdayaan karyawan (X4) dalam penelitian ini sebesar 0,444 dengan demikian dapat diketahui bahwa pemberdayaan karyawan meningkat maka akan menurunkan kinerja karyawan. Sedangkan

apabila pemberdayaan karyawan menurun akan meningkatkan kinerja karyawan.

6. Nilai koefisien variabel tingkat kerjasama tim (X5) dalam penelitian ini sebesar 0,148 dengan demikian dapat diketahui bahwa kerjasama tim meningkat maka akan menurunkan kinerja karyawan. Sedangkan Apabila kerjasama tim menurun akan meningkatkan kinerja karyawan.

### 4.3.2 Uji Kelayakan Modal F

Uji kelayakan model dilakukan untuk mengetahui apakah regresi layak atau tidak untuk digunakan. Pengujian ini menggunakan statistik F yang terdapat pada tabel Anova. Jika probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\text{sig} < 0.05$ ) maka model penelitian dapat digunakan atau model tersebut sudah layak. Jika probabilitas lebih besar dari tingkat signifikansi ( $\text{sig} > 0.05$ ) maka model penelitian tidak dapat digunakan atau model tersebut tidak layak.

**Tabel 4.19 Hasil Uji Kelayakan Modal F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173,005	5	34,601	21,045	,000 <sup>b</sup>
	Residual	129,889	79	1,644		
	Total	302,894	84			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kerjasama Tim, Pemberdayaan Karyawan, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan

Sumber : data yang diolah data SPSS V.20, 2019

Dari tabel 4.19 Anova diperoleh F hitung 21,045 dengan probabilitas 0,000. Nilai F tabel yaitu 21.045, jadi  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  , ( $21,045 > 0,000$ ), maka model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel (kinerja karyawan).

### 4.3.3 Uji Hipotesis t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan tingkat signifikan 5% (Ghozali, 2013). Bila nilai signifikan  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikan  $t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.20 dibawah ini :

**Tabel 4.20 Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	2,682	2,592				1,035
Perbaikan Berkesinambungan	,100	,082	,101	1,221	,226	,796	1,257
Komitmen Jangka Panjang	-,048	,063	-,059	-,767	,445	,924	1,082
Pendidikan dan Pelatihan	,304	,068	,380	4,470	,000	,753	1,329
Pemberdayaan Karyawan	,444	,080	,476	5,533	,000	,732	1,366
Kerjasama Tim	,148	,114	,097	1,289	,201	,954	1,049

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : data yang diolah data SPSS V.20, 2019

1. Nilai signifikan perbaikan berkesinambungan sebesar 0,226 yang berarti bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa perbaikan berkesinambunga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Nilai signifikan komitmen jangka panjang sebesar 0,445 yang berarti bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa komitmen jangka panjang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Nilai signifikan pendidikan dan pelatihan sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Nilai signifikan pemberdayaan karyawan sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
5. Nilai signifikan kerjasama tim sebesar 0,201 yang berarti bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### 4.3.4 Koefisien Determinan (adjusted R)

**Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinan**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,756 <sup>a</sup>	,571	,544	1,282	1,836

a. Predictors: (Constant), Kerjasama Tim, Pemberdayaan Karyawan, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : data yang diolah data SPSS V.20, 2019

Hasil pengujian menunjukkan besarnya koefisien korelasi berganda (R), koefisien determinan (*Adjusted R Square*), dan koefisien dterminasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*). Berdasarkan tabel *Model Summary*<sup>b</sup> diatas diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,756. Ini menunjukkan bahwa variabel perbaikan berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan mempunyai hubungan yang sangat kuat. Hasil pada tabel diatas juga menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,571 dan nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah 0,544. Hal ini berarti 54,4% variasi dari kinerja karyawan bisa dijelaskan oleh variasi variabel

independen (perbaikan berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan kerjasama tim) dapat menjelaskan variabel dependen (Kinerja karyawan) dan sisanya ( $100\% - 54,4\% =$  sebesar  $4,44\%$ ) dijelaskan faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

#### **4.4 Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh perbaikan berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Indokom Samudra Persada Lampung Selatan. Berikut ini adalah pembahasan hasil penelitian berdasarkan analisis yang sudah dilakukan.

##### **4.4.1 Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil pengujian hipotesis pada model regresi menyatakan hipotesis pertama bahwa perbaikan berkesinambungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbaikan berkesinambungan merupakan salah satu faktor TQM yang mempengaruhi kinerja karyawan PT Indokom Samudra Persada Lampung Selatan. Perbaikan berkesinambungan merupakan salah satu unsur yang paling fundamental dalam TQM. Konsep perbaikan berkesinambungan diterapkan baik terhadap proses produk maupun orang yang melaksanakannya. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi perbaikan berkelanjutan yang diberikan kepada karyawan PT. Indokom Samudra Persada Lampung Selatan, maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawannya. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kahfi Gangsar Anugerah, 2018) yang menyatakan bahwa perbaikan berkesinambungan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

##### **4.4.2 Komitmen Jangka Panjang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.**

Hasil pengujian hipotesis pada model regresi menyatakan hipotesis kedua bahwa komitmen jangka panjang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

karyawan. Komitmen jangka panjang merupakan perencanaan hal yang mendasar yang harus dipikirkan dengan baik oleh PT. Indokom Samudra Persada. Salah satunya yang perlu diperhatikan adalah perencanaan jangka panjang. Komitmen jangka panjang sangat diperlukan sangat penting guna mengadakan perubahan agar TQM dapat berjalan dengan sukses. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kahfi Gangsar Anugerah, 2018) yang menyatakan bahwa perbaikan berkesinambungan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **4.4.3 Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.**

Hasil pengujian hipotesis pada model regresi menyatakan hipotesis ketiga bahwa Pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. pendidikan dan pelatihan dalam tatanan mutu total (*Total Quality Management*) bukan merupakan penjelas dari kinerja karyawan pada PT. Indokom Samudra Persada. Dalam TQM manajemen mendorong karyawan untuk terus meningkatkan tingkat keterampilan teknis mereka dan keahlian profesional mereka. Setiap orang mendapatkan suatu penguasaan yang semakin besar atas pekerjaan mereka dan belajar untuk memperluas kemampuan mereka. Tingginya nilai probabilitas signifikansi pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan dan diakibatkan masih banyak karyawan yang merasa bahwa pendidikan dan pelatihan yang diterapkan untuk karyawan belum optimal untuk meningkatkan kemampuan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masing-masing. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kahfi Gangsar Anugerah, 2018) yang menyatakan bahwa perbaikan berkesinambungan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **4.4.4 Pemberdayaan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.**

Hasil pengujian hipotesis pada model regresi menyatakan hipotesis keempat bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan adalah salah satu pendekatan dalam TQM. Pelibatan dan pemberdayaan adalah satu kesatuan dalam TQM karyawan tidak hanya dilibatkan dalam pengambilan keputusan, suatu rencana, atau perbaikan yang lebih efektif dalam suatu situasi tetapi juga diberdayakan dengan cara memberikan kesempatan kepada setiap orang yang ada untuk bukan hanya terlibat tetapi juga dapat memperhatikan, mempertimbangkan dan menindaklanjuti masalah tersebut. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kahfi Gangsar Anugerah, 2018) yang menyatakan bahwa perbaikan berkesinambungan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **4.4.5 Kerjasama Tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.**

Hasil pengujian hipotesis pada model regresi menyatakan hipotesis kelima bahwa kerjasama tim tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pegawai merupakan suatu pengetahuan yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat manusia. Kebiasaan bekerja membudaya dalam kehidupan organisasi akan tercermin dari sikap menjadi perilaku kita kepercayaan cita-cita pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai bekerja dalam *team*. Oleh karena itu

dengan adanya kerja sama antara karyawan satu dan lainnya dalam suatu tim kerja yang diperlihatkan adanya rasa ketertarikan satu sama yang lain kondisi ini selanjutnya akan dapat mempengaruhi semua anggota untuk menanamkan nilai-nilai kerja sama dalam diri sehingga nilai yang tumbuh dalam diri karyawan akan menimbulkan kekompakan diantara anggota suatu tim kerja, sehingga kerja yang dihasilkan menjadi kinerja yang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fira nur, 2015) yang menyatakan bahwa kerjasama tim tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui pula bahwa dari variabel perbaikan berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan kerjasama tim. variabel pendidikan dan pelatihan yang paling berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan Dimana variabel pendidikan dan pelatihan ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan, menyusul faktor pemberdayaan karyawan, komitmen jangka panjang.

Sedangkan faktor pemberdayaan karyawan menurut hasil penelitian ini berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kinerja karyawan tetapi urutannya paling belakang dibandingkan dengan faktor perbaikan lainnya.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indokom Samudra Persada. Data yang digunakan adalah data primer yaitu diperoleh dari data responden, kuesioner yang disebarakan kepada kinerja karyawan PT. Indokom Samudra Persada Lampung Selatan. Dengan menggunakan sampel purposive sampling dan menggunakan metode program aplikasi SPSS V.20.

Hasil pengujian terhadap 85 responden kinerja karyawan diporelah, kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis terdapat variabel perbaikan berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan kerjasama tim sebagai berikut :
  - a. Hasil menunjukkan bahwa variabel perbaikan berkesinambungan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Samudra Persada Lampung Selatan.
  - b. Hasil menunjukkan bahwa variabel variabel komitmen jangka panjang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Samudra Persada Lampung Selatan.
  - c. Hasil menunjukkan bahwa variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Samudra Persada Lampung Selatan.
  - d. Hasil menunjukkan bahwa variabel pemberdayaan karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Samudra Persada Lampung Selatan.
  - e. Hasil menunjukkan bahwa variabel kerjasama tim tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Samudra Persada Lampung Selatan.

## **5.2 Saran**

1. Berdasarkan evaluasi atas penelitian ini, beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yaitu agar peneliti berikutnya dapat menambahkan variabel yang terbaik sehingga dapat mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian lebih dari satu perusahaan dengan menambahkan jumlah responden dan wilayah penelitian sehingga menambah sebuah penelitian yang lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulah, Ma'aruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Aswaja Presiado.
- Ali Fathoni, 2014. Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Bumi Menara Internusa Surabaya). *Jurnal EKBIS*. Vol.XVII No.1.
- Anastasia Matana , 2017. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero). Makasar : Universitas Hasanuddin Makasar.
- Chairrany, Nurul dan Wahyuni C Lestari. 2011. Pengaruh Total Quality Manajemen (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Pimpinan dan Perilaku Produktif Karyawan ( Studi Kasus pada Perusahaan Manufaktur dan Jasa di Kota Makasar). Makasar : Universitas Hasanudin.
- David F.R, 2011. *Strategi Management : Concepts and Cases – Jakarta : Salemba Empat*.
- Dewi Intan Ratna, 2013. Pengaruh Total Quality Management , Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial. Padang : Universitas Negeri Padang.
- Fahruzi Amir, 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasjrat Abadi di Makasar. Makasar : Universitas Hasanuddin Makasar.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001. *Total Quality Management (TQM) : Yogyakarta : ANDI. Edisi Revisi*.
- Ferry Dwi Pramesti, 2016. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Keuangan Pada PT. X di Surabaya. Karya Ilmiah. Surabaya : STIE Surabaya.
- Fira Nur Maghfiroh, 2015. Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Karyawan Di BMT Taruna Sejaterah Ungaran. Salatiga : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herwandy, 2017. Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PLN Wilayah Sulselrabar. Makasar : Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.
- Ita Mulyani, 2011. Pengaruh Sumber Daya Insani Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Indokom Samudra Persada Lampung Selatan. Lampung : Universitas Islam Negeri Bandar Lampung.

- Kahfi Gangsar Anugerah, 2018. Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Cabang Ngawi. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Krawjeski dan Ritzman, 2006. *Operation Management Strategy and Analisis*.
- Meyliana dan Renata, 2012. Jurnal Akuntansi. Pengaruh Total Quality Management (TQM) Pada Sistem Pengukuran Kinerja : Studi Kasus Pada PT. Bintang Alam Semesta, 4 (1) , 57-69.
- Munizu, 2011. Pengaruh Praktik *Total Quality Management* Terhadap Budaya Kualitas Daya Saing dan Kinerja Perusahaan ( Studi Kasus pada Industri Manufaktur Dikota Makasar). Jurnal Aplikasi Manajemen. Vo. 10 , No.3.
- Nasution M . N, 2015. Management Mutu Terpadu (TQM) . Edisi Ketiga. Bogor : Ghalia Indonesia Aswaja Pressiada.
- Prabowo , Arif Sulistio, 2012. Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Untung Bersama Sejaterah. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Said Alhudri dan Meyzi Heriyanto, 2015. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Ranting Bangkinang . Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Riau : Universitas Riau.
- Sandhy Primadhana Islamy, 2017. Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional pada PT. Soo Good Food. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi ( Mixed Methods). Bandung : Penerbit Alfabeta, 2014.
- Wibowo, 2010. Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga. Rajawali Press , Jakarta.

## Lampiran 1

### Kuesioner Penelitian

**Kepada Yth.**

**Bapak/Ibu/saudara/i Responden**

**Ditempat-**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut informatika dan Bisnis Darmajaya, Saya :

Nama : Melistiani

NPM : 1512120082

Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Dalam rangka penelitian skripsi saya yang berjudul tentang **“Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indokom Samudra Persada”**. Maka saya memohon bantuan bapak/ibu/saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini.

Saya harap bapak/ibu/saudara/i dapat meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Berikut kuisisioner yang saya ajukan, memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yangsebenar-benarnya. Semua informasi dari hasil penelitian ini hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan kerahasiaanya akan dijaga baik. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh kepada Bapak/Ibu/Saudara/i karena penelitian ini dilakukan hanya untuk tujuan penelitian. Atas ketersediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Melistiani

## I. Karakteristik Responden

Nama :

Jenis kelamin : a. Laki-Laki

: b. Perempuan

Usia : a. < 25 tahun

: b. 25 –30 tahun

: c. 31 –35 tahun

: d. > 45 tahun

Pendidikan Terakhir : a. SMU/ sederajat

: b. DIII

: c. S1

: d. S2 & S3

Jabatan : a. Manager

: b. Supervision

: c. Karyawan

Masa Kerja : a. 1-2 Tahun

: b. > 2 Tahun

## II. Pertanyaan Penelitian

### Petunjuk singkat pengisian

Berdasarkan pengalaman anda selama ini, berilah tanda centrang (√) pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan harapan anda dan kenyataan.

Keterangan:

1 : Sangat Tidak Setuju

2 : Tidak Setuju

3 : Cukup Setuju

4 : Setuju

5 : Sangat Setuju

Beri tanda centrang (√) atau tanda silang (x) pada jawaban yang tersedia sebagai berikut :

### Perbaikan Berkesinambungan (X1)

No.	Daftar Pertanyaan Skala	STS	TS	CS	S	SS
1.	Apakah permintaan konsumen sebagai acuan dalam pengembangan produk di PT. Indokom Samudra Persada.					
2.	Pihak manajemen perusahaan memiliki peran aktif dalam menilai pesaingnya untuk memperbaiki kualitas produk/jasanya.					
3.	Karyawan memiliki keberanian dan menerima tentang masukan kritikan untuk kinerja yang lebih baik.					
4.	Karyawan memperoleh kesempatan untuk memberikan masukan kepada manajer sebagai bahan evaluasi kinerja manajemen.					
5.	Karyawan berusaha melakukan perbaikan cara bekerja di PT. Indokom Samudra Persada.					

**Komitmen Jangka Panjang (X2)**

No.	Daftar Pertanyaan Skala	STS	TS	CS	S	SS
1.	Pihak perusahaan mempunyai komitmen yang kuat untuk mencapai target jangka panjang.					
2.	Dalam jangka panjang perusahaan dapat menambah/mengurangi fasilitas pelayanan yang akan digunakan untuk meningkatkan kinerja.					
3.	Pihak perusahaan harus lebih aktif mengingatkan stafnya tentang pencapaian target perusahaan.					
4.	Target jangka panjang merupakan metode terbaik untuk mencapai pertumbuhan dan profitabilitas berkelanjutan di PT. Indokom Samudra Persada.					
5.	Karyawan memiliki pencapaian target yang berkelanjutan sesuai dengan peraturan/kebijakan dari perusahaan.					

**Pendidikan dan Pelatihan (X3)**

No.	Daftar Pertanyaan Skala	STS	TS	CS	S	SS
1.	Perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan sesuai bidang pekerjaan secara berkala.					
2.	Perusahaan memberikan pelatihan manajemen kepada karyawan untuk belajar dalam membuat keputusan.					
3.	Pelatihan dan pendidikan di PT. Indokom Samudra Persada harus mampu memotivasi karyawan lain untuk					

	mengembangkan ide-ide baru.					
4.	Karyawan memperoleh pendidikan yang dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan berkualitas.					
5.	Pengalaman berorganisasi dipandang sebagai kebutuhan untuk menjamin kelangsungan hidup organisasi di PT. Indokom Samudra Persada.					

#### **Pemberdayaan Karyawan (X4)**

No.	Daftar Pertanyaan Skala	STS	TS	CS	S	SS
1.	Manajemen perusahaan dalam menilai kinerja berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya.					
2.	Perusahaan memberikan wewenang dan tanggungjawab kepada karyawan agar memiliki rasa memiliki.					
3.	Karyawan diberikan kesempatan untuk ikut membuat keputusan dalam meningkatkan rasa tanggungjawab.					
4.	Karyawan perusahaan dimotivasi untuk mengutarakan argumen dan keluhan secara terbuka.					
5.	Karyawan perusahaan merasa senang dan nyaman dengan pekerjaannya.					

#### **Kerjasama Tim (X5)**

No.	Daftar Pertanyaan Skala	STS	TS	CS	S	SS
1.	Selalu bersedia berkomunikasi dengan karyawan lain untuk saling Memberi informasi.					
2.	Saya selalu berinisiatif untuk					

	mengeluarkan pendapat dan ide kreatif untuk kemajuan di perusahaan.					
3.	Terdapat tanggungjawab dan wewenang yang adil dalam kerjasama tim di perusahaan.					

### **Kinerja Karyawan (Y)**

No.	Daftar Pertanyaan Skala	STS	TS	CS	S	SS
1.	Karyawan PT. Indokom Samudra Persada memiliki kualitas kerja yang maksimal dalam melakukan pekerjaannya.					
2.	Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya berdasarkan informasi yang akurat.					
3.	Karyawan memiliki kemampuan yang dapat dipercaya oleh konsumen.					
4.	Kinerja karyawan memiliki kemampuan dan kapabilitas yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaannya.					
5.	Kualitas karyawan dilihat dari penyampaian informasi kepada konsumen, sehingga informasi yang disampaikan diterima dengan baik.					

## Lampiran 2

### Uji Validitas X1

#### Correlations

		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Jumlah Skor
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	,329**	,292**	,304**	,464**	,686**
	Sig. (2- tailed)		,002	,007	,005	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	,329**	1	,477**	,439**	,329**	,719**
	Sig. (2- tailed)	,002		,000	,000	,002	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	,292**	,477**	1	,638**	,232*	,731**
	Sig. (2- tailed)	,007	,000		,000	,033	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	,304**	,439**	,638**	1	,254*	,737**
	Sig. (2- tailed)	,005	,000	,000		,019	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	,464**	,329**	,232*	,254*	1	,663**
	Sig. (2- tailed)	,000	,002	,033	,019		,000
	N	85	85	85	85	85	85
Jumlah Skor	Pearson Correlation	,686**	,719**	,731**	,737**	,663**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85	85	85

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Uji Validitas X2

### Correlations

		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Jumlah Skor
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	,358**	-,039	,115	,166	,436**
	Sig. (2- tailed)		,001	,721	,297	,132	,000
	N	85	85	85	85	84	85
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	,358**	1	-,010	,036	,307**	,620**
	Sig. (2- tailed)	,001		,928	,744	,004	,000
	N	85	85	85	85	84	85
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	-,039	-,010	1	,630**	,141	,605**
	Sig. (2- tailed)	,721	,928		,000	,200	,000
	N	85	85	85	85	84	85
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	,115	,036	,630**	1	,242*	,648**
	Sig. (2- tailed)	,297	,744	,000		,027	,000
	N	85	85	85	85	84	85
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	,166	,307**	,141	,242*	1	,582**
	Sig. (2- tailed)	,132	,004	,200	,027		,000
	N	84	84	84	84	84	84
Jumlah Skor	Pearson Correlation	,436**	,620**	,605**	,648**	,582**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85	84	85

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Validitas X3

#### Correlations

		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Jumlah Skor
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	,472**	,474**	,106	-,082	,629**
	Sig. (2- tailed)		,000	,000	,333	,457	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	,472**	1	,599**	,316**	,204	,790**
	Sig. (2- tailed)	,000		,000	,003	,061	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	,474**	,599**	1	,386**	,086	,755**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,000	,435	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	,106	,316**	,386**	1	,290**	,594**
	Sig. (2- tailed)	,333	,003	,000		,007	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	-,082	,204	,086	,290**	1	,492**
	Sig. (2- tailed)	,457	,061	,435	,007		,000
	N	85	85	85	85	85	85
Jumlah Skor	Pearson Correlation	,629**	,790**	,755**	,594**	,492**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85	85	85

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Uji Validitas X4

### Correlations

		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Jumlah Skor
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	,417**	,145	,225*	,128	,615**
	Sig. (2- tailed)		,000	,186	,038	,249	,000
	N	85	85	85	85	83	85
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	,417**	1	,148	,064	-,094	,497**
	Sig. (2- tailed)	,000		,176	,564	,397	,000
	N	85	85	85	85	83	85
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	,145	,148	1	,569**	,093	,613**
	Sig. (2- tailed)	,186	,176		,000	,401	,000
	N	85	85	85	85	83	85
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	,225*	,064	,569**	1	,237*	,663**
	Sig. (2- tailed)	,038	,564	,000		,031	,000
	N	85	85	85	85	83	85
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	,128	-,094	,093	,237*	1	,454**
	Sig. (2- tailed)	,249	,397	,401	,031		,000
	N	83	83	83	83	83	83
Jumlah Skor	Pearson Correlation	,615**	,497**	,613**	,663**	,454**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85	83	85

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Uji Validitas X5

Correlations					
	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Jumlah Skor	
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	,428**	,447**	,750**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	,428**	1	,633**	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	,447**	,633**	1	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85
Jumlah Skor	Pearson Correlation	,750**	,857**	,844**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Validitas Y

Correlations							
	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Jumlah Skor	
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	,084	,178	,255*	,160	,526**
	Sig. (2-tailed)		,442	,102	,018	,144	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	,084	1	,314**	,261*	,234*	,625**
	Sig. (2-tailed)	,442		,003	,016	,031	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	,178	,314**	1	,149	,292**	,629**
	Sig. (2-tailed)	,102	,003		,173	,007	,000
	N	85	85	85	85	85	85

Pertanyaan 4	Pearson Correlation	,255*	,261*	,149	1	,184	,601**
	Sig. (2- tailed)	,018	,016	,173		,092	,000
	N	85	85	85	85	85	85
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	,160	,234*	,292**	,184	1	,652**
	Sig. (2- tailed)	,144	,031	,007	,092		,000
	N	85	85	85	85	85	85
Jumlah Skor	Pearson Correlation	,526**	,625**	,629**	,601**	,652**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85	85	85

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,652	6

### Lampiran 3

#### Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,24350274
	Absolute	,069
Most Extreme Differences	Positive	,069
	Negative	-,058
Kolmogorov-Smirnov Z		,638
Asymp. Sig. (2-tailed)		,811

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,682	2,592		1,035	,304		
Perbaikan Berkesinambungan	,100	,082	,101	1,221	,226	,796	1,257
Komitmen Jangka Panjang	-,048	,063	-,059	-,767	,445	,924	1,082
Pendidikan dan Pelatihan	,304	,068	,380	4,470	,000	,753	1,329
Pemberdayaan Karyawan	,444	,080	,476	5,533	,000	,732	1,366
Kerjasama Tim	,148	,114	,097	1,289	,201	,954	1,049

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

## Lampiran 4

### Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,756 <sup>a</sup>	,571	,544	1,282	1,836

a. Predictors: (Constant), Kerjasama Tim, Pemberdayaan Karyawan, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

### Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,956	1,490		-,642	,523
Perbaikan Berkesinambungan	-,024	,047	-,059	-,504	,615
1 Komitmen Jangka Panjang	,017	,036	,052	,475	,636
Pendidikan dan Pelatihan	,027	,039	,083	,687	,494
Pemberdayaan Karyawan	-,054	,046	-,144	-1,172	,245
Kerjasama Tim	,209	,066	,341	3,173	,002

a. Dependent Variable: Abs\_RES

## Lampiran 5

### Uji Regresi Linier

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,682	2,592		1,035	,304		
Perbaikan Berkesinambungan	,100	,082	,101	1,221	,226	,796	1,257
Komitmen Jangka Panjang	-,048	,063	-,059	-,767	,445	,924	1,082
1 Pendidikan dan Pelatihan	,304	,068	,380	4,470	,000	,753	1,329
Pemberdayaan Karyawan	,444	,080	,476	5,533	,000	,732	1,366
Kerjasama Tim	,148	,114	,097	1,289	,201	,954	1,049

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

### Uji Kelayakan Modal F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	173,005	5	34,601	21,045	,000 <sup>b</sup>
Residual	129,889	79	1,644		
Total	302,894	84			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kerjasama Tim, Pemberdayaan Karyawan, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan

## Lampiran 6

### Hasil Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,682	2,592		1,035	,304		
Perbaikan Berkesinambungan	,100	,082	,101	1,221	,226	,796	1,257
Komitmen Jangka Panjang	-,048	,063	-,059	-,767	,445	,924	1,082
Pendidikan dan Pelatihan	,304	,068	,380	4,470	,000	,753	1,329
Pemberdayaan Karyawan	,444	,080	,476	5,533	,000	,732	1,366
Kerjasama Tim	,148	,114	,097	1,289	,201	,954	1,049

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

### Uji Koefisien Determinan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,756 <sup>a</sup>	,571	,544	1,282	1,836

a. Predictors: (Constant), Kerjasama Tim, Pemberdayaan Karyawan, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan



Institut Informatika & Bisnis

# DARMAJAYA

Yayasan Alfian Husin

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Bandar Lampung 35142 Telp 787214 Fax. 700261 http://darmajaya.ac.id

## FORMULIR

BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK KEMAHASISWAAN (BAAK)

### FORM KONSULTASI/BIMBINGAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR \*)

NAMA : Melistiani  
 PM : 1512170082  
 PEMBIMBING I : Jaka Darmawan, S.E., AK., M. AK., CA., CPAI  
 PEMBIMBING II :  
 JUDUL LAPORAN : PENGARUH IMPLEMENTASI Total Quality Management Terhadap  
 kinerja karyawan ( Pada PT. INDOKOM SAMUDRA PERSADA )  
 WAKTU : ..... s.d ..... (6+2 bulan)

No	HARI/TANGGAL	HASIL KONSULTASI	PARAF
1	Kamis, 2/5/19	Acc Judul.	
2	Rabu, 8/5/19	Perbaikan format Penulisan dll.	
3	Senin, 17/5/19	Acc. proposal usulan.	
4	Kamis, 04/07/19	Acc Bab 1, 2, 3	
5	13 - Agustus - 2019	Acc Bab. 4	
6	20 - " Agustus - 2019	Acc bab 5	
7	Kamis, 29/8/2019	Acc Samping	
8			
9			
10			

\*) Coret yang tidak perlu

Bandar Lampung, .....  
Ketua Jurusan

( ANIK Indwati, S.E., MSc )  
 NIK. 01170305



**SURAT KEPUTUSAN**  
**REKTOR IBI DARMAJAYA**  
**NOMOR : SK.0269/DMJ/DFEB/BAAK/VIII-19**

**Tentang**  
**Dosen Pembimbing Skripsi**  
**Program Studi S1 Akuntansi**

**REKTOR IBI DARMAJAYA**

- Memperhatikan :** 1. Bahwa dalam rangka usaha peningkatan mutu dan peranan IBI Darmajaya dalam melaksanakan Pendidikan Nasional perlu ditingkatkan kemampuan mahasiswa dalam Skripsi.
- Menimbang :** 1. Laporan dan usulan Ketua Program Studi S1 Akuntansi.  
1. Bahwa untuk mengefektifkan tenaga pengajar dalam Skripsi mahasiswa perlu ditetapkan Dosen Pembimbing Skripsi.  
2. Bahwa untuk maksud tersebut dipandang perlu menerbitkan Surat Keputusan Rektor.
- Mengingat :** 1. UU No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.  
2. Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 2010 tentang Pendidikan Sekolah Tinggi  
3. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.165/D/0/2008 tertanggal 20 Agustus 2008 tentang Perubahan Status STMIK-STIE Darmajaya menjadi Informatics and Business Institute (IBI) Darmajaya  
4. STATUTA IBI Darmajaya  
5. Surat Ketua Yayasan Pendidikan Alfian Husin No. IM.003/YP-AH/X-08 tentang Persetujuan Perubahan Struktur Organisasi  
6. Surat Keputusan Rektor 0383/DMJ/REK/X-08 tentang Struktur Organisasi.
- Menetapkan Pertama :** Mengangkat nama-nama seperti tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi.
- Kedua :** Pembimbing Skripsi berkewajiban melaksanakan tugasnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
- Ketiga :** Pembimbing Skripsi yang ditunjuk akan diberikan honorarium yang besarnya sesuai dengan ketentuan peraturan dan norma penggajian dan honorarium IBI Darmajaya.
- Keempat :** Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka keputusan ini akan ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Bandar Lampung

Pada tanggal : 26 Agustus 2019

Rektor IBI Darmajaya,  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. Faurani I Santi Singagerda, SE., M.Sc

NIK: 30040419



1. Ketua Jurusan S1 Akuntansi
2. Yang bersangkutan
3. Arsip



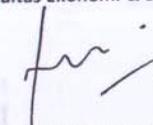
Lampiran : Surat Keputusan Rektor IIB Darmajaya  
Nomor : SK.0203/DMJ/DFEB/BAAK/IV-19  
Tanggal : 14 Agustus 2019  
Perihal : Pembimbing Penulisan Skripsi  
Program Studi Strata Satu (S1) Akuntansi

Judul Penulisan Skripsi & Dosen Pembimbing  
Program Studi Strata Satu (S1) Akuntansi

NO	NAMA	NPM	JUDUL	PEMBIMBING
1	Melistiani	1512120082	Pengaruh Implementasi Total Quality Manajemen (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indokom Samudra Persada	Jaka Darmawan, SEAkt, Cpai

Keterangan : \*\* Surat Keputusan Ganti Judul

An. Rektor IIB Darmajaya  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Dr. Faurani I Santi Singagerda, SE., M.Sc  
NIK. 30040419