

# ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA MEDIA *ONLINE* “KALTIM KECE” TAHUN 2019

Yosep Higang Hibau<sup>1</sup>, Imam Nazarudin Latif<sup>2</sup>, Adisthy Shabrina Nurqamarani<sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda  
Email : @gmail.com

---

## **Kata Kunci :**

TQM, Kinerja Operasional,  
Kaltim Kece

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh TQM yang terdiri dari fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Dasar teori yang digunakan adalah teori manajemen operasional dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini karyawan dan manajemen media *online* Kaltim Kece berjumlah 20 Orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Untuk menentukan sampel dengan kriteria karyawan yang sudah bekerja di Media *Online* Kaltim Kece lebih dari 1 (satu) tahun sehingga sampel berjumlah 15 orang. Memfokuskan pada variabel dependen kinerja operasional dan variabel independen meliputi fokus pada kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan, pendidikan dan pelatihan karyawan serta manajemen berdasarkan fakta, dengan periode tahun 2019. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan diketahui bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Secara parsial diperoleh fokus pada pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional; pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional; pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional dan manajemen berdasarkan fakta berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Disarankan Media *Online* Kaltim Kece memberikan kesempatan kepada karyawan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

---

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Penelitian**

Perusahaan dituntut untuk mampu menghasilkan produk barang dan jasa dengan mutu yang baik dengan cepat, harga murah dan pelayanan yang lebih baik pula dari para pesaing. Perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut membutuhkan sebuah sistem manajemen yang baik dan juga untuk mendukung perbaikan yang berkelanjutan (*continous improvement*) yakni dengan menggunakan *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management (TQM)* akan membuat perusahaan lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). *Total Quality Management (TQM)* merupakan pendekatan terpadu untuk mendapatkan dan mempertahankan *output* yang berkualitas tinggi, fokus terhadap pemeliharaan, perbaikan yang berkelanjutan dan pencegahan kegagalan di semua level dan fungsi perusahaan, dalam rangka memenuhi atau melampaui harapan konsumen.

Terdapat hubungan yang erat antara kualitas produk (barang/jasa), kepuasan pelanggan dan profit perusahaan, semakin tinggi kualitas suatu produk, akan berbanding lurus terhadap kepuasan pelanggan sehingga dalam waktu yang bersamaan akan mendukung harga yang tinggi dengan biaya produksi rendah. Harga produksi rendah tersebut diraih dengan mengurangi adanya “*Cost of Poor Quality (COPQ)*” yang merupakan biaya yang timbul akibat kualitas buruk atau kegagalan produk yang tidak memenuhi standar pelanggan (*Customer*). Dengan begitu perbaikan kualitas bertujuan untuk menaikkan laba. Namun penerapan *Total Quality Management (TQM)* juga berkaitan terhadap kinerja operasional yang terjadi dalam perusahaan tersebut.

Kinerja operasional menurut Handoko (2012:26) adalah “pelaksanaan kegiatan kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi”. Carton dan Hofer (2016:17) mengemukakan “kinerja operasional dapat diukur dengan menggunakan pengukuran seperti pangsa pasar (*market share*), peluncuran produk baru, kualitas produk/jasa, efektivitas pemasaran, dan kepuasan pelanggan”. Sehingga ketika penerapan *Total Quality Management (TQM)* dapat dilakukan dengan baik maka seharusnya penerapan kinerja operasional pada organisasi juga dijalankan dengan baik.

Kaltim Kece merupakan sebuah perusahaan media berbasis *online* yang memberikan informasi berupa berita – berita ataupun informasi teraktual baik berupa tulisan maupun video dengan *platform* berupa *website* dan media sosial berupa *Facebook* dan *Instagram*. Kaltim Kece merupakan salah satu perusahaan media yang menonjolkan kualitas pemberitaan yang menarik dan inovatif. Laba perusahaan media daring seperti Kaltim Kece berasal dari berita kontrak (*advertorial*) dan *adsense google* yang berdasarkan pada *view* pengunjung *website*. Maka manajemen perlu melakukan hal-hal inovatif untuk meningkatkan keuntungan perusahaan, baik dalam manajemen sumber daya manusia, ataupun manajemen konten berita supaya menarik perhatian banyak warganet agar membaca *website* Kaltim Kece maupun beriklan di Kaltim Kece.

Satu tahun perjalanan media *online* Kaltim Kece, kendala target akan laba perusahaan dirasa kurang, tahun 2018, target Kaltim Kece adalah 1 Miliar Rupiah, namun hanya mencapai kurang dari 700 juta Rupiah, hal ini diduga oleh manajemen karena kinerja operasional perusahaan yang belum maksimal, ditambah dengan sumber daya manusia yang masih terbatas di dalam perusahaan. Tidak tercapainya target laba perusahaan menjadi daya ukur bahwa pembaca belum tertarik kepada berita-berita yang disajikan oleh Kaltim kece. Hal ini terjadi dikarenakan berita yang disajikan hanya berfokus pada berita politik, tidak populer berita tersebut pada pembaca dan berita yang sudah melewati hari (tidak *update*). Hal tersebut terjadi karena manajemen tidak melakukan *quality control* terhadap berita yang masuk, ditambah dengan belum dilakukannya pelatihan terhadap karyawan/wartawan untuk meningkatkan kualitas tulisan berita.

Dasar teori dalam penelitian ini yaitu manajemen operasional, menurut Assauri (2012:23) “Manajemen operasional merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya dana serta bahan secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah kegunaan suatu barang dan jasa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Pengaruh manajemen berdasarkan fakta terhadap media *online* Kaltim Kece. Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* yang terdiri dari fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece.

Hipotesis dalam penelitian yaitu fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Manajemen berdasarkan fakta berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan manajemen berdasarkan fakta berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece.

## METODE PENELITIAN

### Definisi Operasional

1. Fokus pada pelanggan adalah media *online* Kaltim Kece berusaha memuaskan kebutuhan pelanggan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan dan ketepatan waktu. Indikator untuk menentukan fokus pada kepuasan pelanggan adalah:
  - a. Akurasi informasi
  - b. Penyajian bahasa
  - c. Tata *layout website*
2. Pendidikan dan pelatihan karyawan adalah setiap karyawan media *online* Kaltim Kece diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan untuk memelihara, meningkatkan kemampuan, kapasitas maupun profesionalisme. Sebagai indikator variabel ini yaitu:
  - a. Kreatifitas pegawai
  - b. Sertifikasi pegawai ahli
  - c. Disiplin kerja
  - d. Motivasi kerja
3. Pemberdayaan karyawan merupakan pemberian tanggung jawab dan wewenang terhadap karyawan media *online* Kaltim Kece untuk mengambil keputusan menyangkut semua pengembangan produk dan pengambilan keputusan. Indikator pemberdayaan karyawan adalah:
  - a. Karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan
  - b. Karyawan diberikan informasi yang cukup tentang strategi perusahaan
  - c. Perusahaan melakukan *controlling* terhadap karyawan
  - d. Karyawan mengerti cara mewujudkan tujuan perusahaan
4. Manajemen berdasarkan fakta merupakan setiap keputusan pada media *online* Kaltim Kece selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Indikatornya adalah:
  - a. Perusahaan menjalankan kegiatan operasi berdasarkan SOP yang ditetapkan perusahaan
  - b. Perusahaan melakukan penelitian sebelum pengambilan keputusan
  - c. Perusahaan dapat mengkoordinasi antar bagian untuk meminimalkan adanya kesalahpahaman dalam komunikasi
  - d. Perusahaan menganalisis setiap data yang didapat untuk mendukung tujuan perusahaan.

### Jangkauan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada manajemen dan karyawan media *online* Kaltim Kece, memfokuskan pada peningkatan kinerja operasional yang terdiri dari fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan, serta manajemen berdasarkan fakta, dengan periode tahun 2019.

### **Rincian Data yang diperlukan**

1. Gambaran umum Perusahaan
2. Karakteristik responden
3. Kuesioner kinerja operasional, fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan, serta manajemen berdasarkan fakta dengan menggunakan skala likert.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Penelitian lapangan (*field research*)
  - a. Wawancara  
Pada penelitian ini dilakukan wawancara dengan manajer kantor media *online* Kaltim Kece.
  - b. Observasi  
Pada penelitian ini dilakukan observasi tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan kinerja operasional pada media *online* Kaltim Kece.
  - c. Penyebaran Kuesioner  
Penyebaran kuesioner pada penelitian ini diberikan kepada karyawan dan manajemen media *online* Kaltim Kece.
2. Penelitian kepustakaan (*library research*)  
Data juga diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di media *online* Kaltim Kece.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini karyawan dan manajemen media *online* Kaltim Kece berjumlah 20 Orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini karyawan dan manajemen media *online* Kaltim Kece berjumlah 15 Orang meliputi bagian manajemen yakni, 2 Staff administrasi, 2 orang keuangan, 1 Manajer Kantor, 2 orang bagian penjualan. Jajaran Redaksi yaitu 1 Pimpinan Redaksi, 2 orang redaktur, 5 wartawan.

### **Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis**

Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear berganda. Formula untuk regresi linear berganda menurut Sugiyono (2016:42) adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \mu$$

Dimana:

- Y = Kinerja operasional  
 $\alpha$  = Konstanta  
 $X_1$  = Fokus pada pelanggan  
 $X_2$  = Pendidikan dan pelatihan  
 $X_3$  = Pemberdayaan karyawan  
 $X_4$  = Manajemen berdasarkan fakta  
 $\beta$  = Koefisiensi regresi  
 $\mu$  = *error*

### **Pengujian Hipotesis**

#### 1. Uji F

Menurut Priyatno (2012:137) pengertian uji F adalah uji koefisien regresi secara bersama-sama digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.  $F_{sig} > \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak, berarti variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### 2. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau

signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Hasil uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.791	2.267		2.554	.012
Fokus Pada Pelanggan	.063	.068	.096	.931	.354
Pendidikan dan Pelatihan	.061	.048	.125	1.257	.212
Pemberdayaan Karyawan	.134	.058	.223	2.309	.023
Manajemen Berdasarkan Fakta	.329	.084	.370	3.928	.000

Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa:

### 1) Pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai sig. fokus pada pelanggan (X1) sebesar  $0,354 > 0,05$  (lihat Tabel 5.11 hasil uji t) artinya fokus pada pelanggan tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece, sehingga hipotesis pertama ditolak. Hasil penelitian ini didukung penelitian Yunanto (2016:30) yang menunjukkan fokus pada pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional.

Menurut Oliver dalam Kuswidyarini (2013:5-6) “kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan”. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam TQM, maka organisasi semacam ini harus memiliki fokus pada pelanggan. Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah “menempatkan para karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan”. Jadi unsur yang paling penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan adalah interaksi karyawan dan pelanggan.

Pada penelitian ini fokus pada pelanggan tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Hal ini dikarenakan perusahaan menerapkan kebijakan fokus pada pelanggan melalui komitmen besar terhadap kepuasan pelanggan, memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, informasi dari pelanggan selalu dicari dan dikumpulkan oleh perusahaan, perusahaan mengetahui kebutuhan pelanggan saat ini dan akan datang, memuaskan pelanggan adalah prioritas, menjalin hubungan baik dengan pelanggan, manajemen bisa memberi kebebasan kepada wartawan untuk membuat berita sesuai kebutuhan pelanggan, karyawan dalam perusahaan diberi fasilitas yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Namun masih terdapat karyawan yang masih kurang kinerjanya.

### 2) Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai sig. pendidikan dan pelatihan (X2) sebesar  $0,212 > 0,05$  (lihat Tabel 5.11 hasil uji t) artinya pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece, sehingga hipotesis kedua ditolak. Hasil penelitian ini didukung penelitian Yunanto (2016:30) yang menunjukkan pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional.

Flippo (2012:69), “pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh”. Simamora (2016: 273), berpendapat bahwa pelatihan (*training*) merupakan “proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan”.

Pada penelitian ini pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Hal ini dikarenakan pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan media *online* Kaltim Kece jarang dilakukan yaitu hanya 1 tahun sekali dan tidak semua karyawan yang mengikuti, yang mana terdapat karyawan yang lebih dari dua kali mengikuti pendidikan dan pelatihan namun terdapat juga karyawan yang tidak pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan sama sekali. Selain itu, materi pendidikan dan pelatihan yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan karyawan sehingga tidak mendukung karyawan media *online* Kaltim Kece dalam meningkatkan kinerja.

### **3) Pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece.**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai sig. pemberdayaan karyawan (X3) sebesar  $0,023 < 0,05$  (lihat Tabel 5.11 hasil uji t) artinya pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece, sehingga hipotesis ketiga diterima. Dimana semakin tinggi pemberdayaan karyawan semakin tinggi kinerja operasional media *online* Kaltim Kece, begitupula sebaliknya semakin rendah pemberdayaan karyawan semakin rendah kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Hasil penelitian ini didukung penelitian Islamy (2018) yang menunjukkan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional pada PT. *So Good Food* tahun 2018.

Menurut Tjiptono dan Diana (2014:128) pemberdayaan karyawan adalah “suatu proses untuk mengikutsertakan para karyawan pada semua level organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah”.

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan media *online* Kaltim Kece merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Usaha untuk melibatkan karyawan media *online* Kaltim Kece 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.

### **4) Pengaruh manajemen berdasarkan fakta terhadap media *online* Kaltim Kece.**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai sig. manajemen berdasarkan fakta (X4) sebesar  $0,000 < 0,05$  (lihat Tabel 5.11 hasil uji t) artinya manajemen berdasarkan fakta berpengaruh terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece, sehingga hipotesis keempat diterima. Hal ini berarti secara signifikansi terdapat pengaruh manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Adapun pengaruh yang terjadi dengan arah positif, sehingga semakin tinggi pemberian manajemen berdasarkan fakta maka akan meningkatkan kinerja operasional media *online* Kaltim Kece, begitupula sebaliknya semakin rendah pemberian manajemen berdasarkan fakta akan berdampak pada menurunnya kinerja operasional media *online* Kaltim Kece.

Hasil penelitian ini didukung penelitian Islamy (2018) yang menunjukkan manajemen berdasarkan fakta berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional pada PT. *So Good Food* tahun 2018.

Menurut Tjiptono dan Diana (2014:138) manajemen berdasarkan fakta sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.

Media *online* Kaltim Kece berorientasi pada manajemen berdasarkan fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*).

**Tabel 2 Hasil uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	60.996	4	15.249	206.817	0.000 <sup>b</sup>
Residual	0.737	10	0.074		
Total	61.733	14			

Berdasarkan hasil penelitian dengan Uji F didapat nilai F hitung sebesar 206.817 nilai ini lebih besar dari F tabel yaitu 2.470 atau  $F_{hitung} 206.817 > F_{tabel} 2.470$  dengan probabilitas 0.000 (lihat Tabel 5.12 hasil uji F), karena nilai probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05 maka *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan manajemen berdasarkan fakta berpengaruh terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece, sehingga hipotesis kelima diterima. Penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan Gunanta (2012) menunjukkan bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Menurut Tjiptono dan Diana (2014:4) definisi lainnya menyatakan bahwa “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”

Penelitian ini menambah salah satu manfaat penerapan TQM dalam media *online* Kaltim Kece. Dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) kepuasan pelanggan tidak akan tercapai apabila kualitas produk yang dihasilkan rendah, kualitas produk yang baik tidak akan dapat tercapai apabila karyawan tidak bekerja secara optimal, dan karyawan tidak akan dapat bekerja secara optimal tanpa adanya manajemen yang dapat menjalankan kepemimpinannya dengan baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Fokus pada pelanggan tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. Manajemen berdasarkan fakta berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece. *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan karyawan dan manajemen berdasarkan fakta berpengaruh terhadap kinerja operasional media *online* Kaltim Kece.

### Saran

1. Setiap orang dalam organisasi harus diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Selain itu, untuk fokus pada pelanggan dapat ditingkatkan dengan mencari narasumber berita yang memang paham dengan berita yang diangkat, sedangkan pendidikan dan pelatihan melalui pemberian materi yang sesuai dengan peningkatan kinerja karyawan dan rutin 6 bulan sekali pemberian pendidikan dan pelatihan secara menyeluruh.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan objek dengan lingkup karyawan yang lebih banyak dan variabel yang berbeda dan beragam, sehingga hasil penelitian bisa berlaku general seperti disiplin kerja dan motivasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Assauri, S. 2012. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Carton, Robert B. & Charles W. Hofer. 2016. *Measuring Organizational Performance Metrics for Entrepreneurship and Strategic Management Research*. Published by Edward Elgar Publishing Limited Glemsanda House, UK.
- Gunanta, Bagus Indra. 2012. "Pengaruh TQM terhadap kinerja Manajerial dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai variabel *Moderating* (study empiris pada staf Akuntansi perusahaan Jasa di Jakarta dan Tangerang)" Skripsi pada Jurusan Manajemen Syariah. Fakultas Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta
- Handoko, H. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi: Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE
- Islamy, Sandy Primadhana. 2018. "Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. *So Good Food* Tahun 2018." Skripsi pada Jurusan Manajemen Syariah. Fakultas Ekonomi dan Manajemen Syariah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Kuswidyarini, Cindy Dwiratna. 2013. *Pengaruh Komitmen Kualitas, Keterlibatan Pegawai, Fokus Pelanggan, Manajemen Berbasis Fakta, Pengendalian dan Monitoring Proses Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan*. Artikel Ilmiah STIE Perbanas Surabaya.
- Simamora, Henry. 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. dan Diana, Anastasia. 2014. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Yunanto, Octriz Orista Amelia. 2016. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Klas II Makassar*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.