

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA RUMAH SAKIT HERMINA SAMARINDA

Muhammad Riskiyannur¹, Camelia Verahastusi², Purwanti³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email : mriskiyannur@gmail.com

Keywords :

Long Term Commitment, Education and Training, Teamwork, Employee Performance

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out and analyze: 1. The effect of long-term commitment on the performance of Hermina Samarinda Hospital. 2) The effect of education and training on the performance of the Hermina Samarinda hospital. 3) The effect of teamwork on the performance of the Hermina Samarinda hospital. 4) The influence of long-term commitment, education and training and teamwork together on the performance of the Hermina Samarinda hospital.

This research was conducted only on Hermina Samarinda hospital employees. Samples were taken as many as 100 respondents with proportional random method. Data collection techniques using field research and library research. Collecting data by distributing questionnaires with a Likert scale to measure each indicator. The analytical tool in this study uses multiple linear regression analysis.

The results of the study show that 1) the long-term commitment variable has a significant effect on the performance of Hermina Samarinda Hospital. 2) Education and training variables have a significant effect on the performance of the Hermina Samarinda hospital. 3) The teamwork variable has a significant effect on the performance of the Hermina Samarinda hospital. 4) The variables of long-term commitment, education and training and teamwork together have a significant effect on the performance of Hermina Samarinda Hospital.

PENDAHULUAN

Era globalisasi pada sektor kesehatan berakibat pada persaingan antar rumah sakit baik pemerintah, swasta dan asing. Seiring dengan perkembangan masalah kesehatan yang semakin kompleks menimbulkan tuntutan pemenuhan kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang prima. ini organisasi pelayanan kesehatan menghadapi dua tekanan secara simultan. Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan organisasi itu dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatnya daya saing dan meningkatnya kinerja organisasi. Rumah sakit dituntut untuk menerapkan sistem manajemen yang baik, dimana dijadikan sebagai alat

dalam meningkatkan kinerja rumah sakit melalui kinerja karyawannya. Manajemen perlu menciptakan suasana yang nyaman bagi setiap individu agar berdampak pada pelaksanaan kinerja secara maksimal.

Hakikat manajemen kinerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah diterapkan sebelumnya. Persaingan usaha yang semakin ketat saat ini menuntut perusahaan untuk memperhatikan mutu produk yang dihasilkan baik barang atau jasa, hal ini dilakukan agar barang atau jasa yang diproduksi tetap diakui konsumen. Terwujudnya mutu produk yang baik bagi perusahaan sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yaitu membuat rencana, mengorganisasikan, mengarahkan, dan memecahkan masalah.

Salah satu dalam pencapaian keunggulan yang kompetitif adalah kualitas kinerja karyawan, untuk itu diperlukan perhatian dari rumah sakit dalam mengembangkan sistem yang mendukung peningkatan kinerja karyawan agar rumah sakit dapat tetap bertahan dalam persaingan. Alat bantu yang dapat digunakan manajer dalam melaksanakan fungsi - fungsi tersebut adalah *total quality management*. *Total quality management* sangat dibutuhkan dalam peningkatan kinerja.

Menurut Nasution (2015:71) *total quality management* adalah :pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya”.

Pendapat lain dari Zainal (2015:56) *total quality management* merupakan “usaha terintegrasi total untuk mendapatkan manfaat kompetitif dengan cara terus menerus memperbaiki setiap fase budaya organisasional”.

Hakikatnya, TQM merupakan sistem pengendalian mutu yang didasarkan pada filosofi bahwa memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya adalah hal yang utama dalam setiap usaha, termasuk dalam kaitannya dengan pengelolaan organisasi pelayanan jasa. *Total quality management* memiliki beberapa unsur yaitu komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim.

Wibowo (2014:90) berpendapat bahwa secara umum komitmen jangka panjang lebih bersifat individual dan komitmen organisasi lebih mengarah pada komitmen setiap individu terhadap organisasi.

Menurut Robbins & Judge (2015:54) komitmen jangka panjang adalah suatu keterlibatan pekerjaan yang tinggi dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Komitmen jangka panjang merujuk pada tekad atau keseriusan seseorang atau suatu kelompok untuk mempertahankan suatu tujuan atau hubungan dalam jangka waktu yang lama. Selain komitmen jangka panjang, seorang karyawan juga memerlukan pendidikan dan pelatihan untuk dapat meningkatkan kinerja.

Menurut Mangkunegara (2017:55) yang berpendapat bahwa pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.

Program pendidikan dan pelatihan dirancang untuk mendapatkan kualitas sumber daya manusia yang baik dan siap untuk memberikan kinerja yang baik dan dapat menjalin kerjasama antar karyawan. Karyawan yang mendapatkan pendidikan dan pelatihan yang baik mengenai pekerjaannya akan dapat meningkatkan kerjasama dan kinerja karyawan.

Menurut Armstrong dan Baron (2016:15) kerjasama tim adalah kelompok yang usaha – usaha individualnya menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada jumlah masukan individual.

Kerjasama tim merupakan peran penting dalam dunia kerja. Kerja sama tim memungkinkan beban kerja menjadi lebih ringan, memudahkan pemecahan masalah, saling

mengisi kekurangan satu sama lain dan paling terpenting dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Rumah sakit Hermina adalah salah satu rumah sakit yang ada di kota Samarinda. Rumah sakit Hermina menawarkan layanan rumah sakit umum dan telah mengembangkan layanan komprehensif. didukung oleh perawatan spesialis dan dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit Hermina menyediakan perawatan kesehatannya secara optimal dan profesional, di bawah nilai "Pertumbuhan, Kesehatan, Umur Panjang". Hermina *Hospitals* berkomitmen untuk menyediakan layanan bagi pasien BPJS untuk mendukung program pemerintah di Indonesia. Pada tahun 2020 rumah sakit Hermina mendapat penghargaan BPJS Kesehatan Awards sebagai rumah sakit paling berkomitmen dalam memberikan pelayanan terbaik bagi peserta JKN-KIS.

Berdasarkan penghargaan tersebut, artinya rumah sakit Hermina tidak pilih – pilih saat melayani konsumen, hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit hermina terjamin. Sejak pandemi covid-19 jumlah pasien rumah sakit Hermina Samarinda melonjak drastis. Pada tahun 2023 periode Januari – Maret jumlah pasien di rumah sakit Hermina Samarinda meningkat sebesar 3,4%. Berkenaan dengan peningkatan jumlah pasien, maka rumah sakit Hermina Samarinda harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.

METODE

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field work research*) dengan mengangkat data yang ada dilapangan, dengan cara kuesioner dan penelitian kepustakaan (*library research*)

2. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2017:215) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan rumah sakit Hermina Samarinda yang berjumlah 398 orang. Berikut data jumlah karyawan rumah sakit Hermina Samarinda.

Tabel 1. Anggota Populasi

No	Jenis Tenaga Kerja	Jumlah
1	Tenaga Perawat/ Bidan	166
2	Tenaga Dokter	44
3	Tenaga Analis	12
4	Tenaga Farmasi	18
5	Tenaga Gudang	5
6	Tenaga Terapis Rehab Medik	14
7	Tenaga Staff Karyawan Back Office	63
8	Tenaga Kebersihan	21
9	Tenaga <i>Security</i> Keamanan	16
10	Tenaga Dapur	13
11	Tenaga <i>Laundry</i>	14
12	Tenaga Nusapala (Parkir)	12
Total		398

Sumber : Hermina Hospitals (2023)

Menurut Sugiyono (2017:215) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah unit dalam sampel dilambangkan dengan notasi n.

Besarnya ukuran sampel yang akan diambil digunakan perhitungan untuk populasi terbatas dengan rumus Slovin menurut Sugiyono (2018:161) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{398}{1 + 398 (0,10)^2} = 99,7$$

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui jumlah sampel sebesar 99,7 dibulatkan menjadi 100. Jadi jumlah anggota sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Dalam penelitian ini jumlah karyawan tiap unit berbeda, maka pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak proporsional sesuai dengan banyak masing – masing unsur atau kelompok yang diwakili.

Menurut Riduwan (2015:66) rumus yang digunakan untuk menghitung sampel secara acak proporsional adalah sebagai berikut :

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$

Keterangan :

ni = banyak sampel menurut kelompok

n = banyak sampel seluruhnya

N = jumlah anggota populasi seluruhnya

Ni = banyak populasi menurut kelompok

Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh banyak sampel dari masing – masing unit karyawan dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Sampel Penelitian

No	Jenis Tenaga Kerja	Jumlah Sampel
1	Tenaga Perawat/ Bidan	41
2	Tenaga Dokter	11
3	Tenaga Analis	3
4	Tenaga Farmasi	5
5	Tenaga Gudang	1
6	Tenaga Terapis Rehab Medik	4
7	Tenaga Staff Karyawan Back Office	16
8	Tenaga Kebersihan	5
9	Tenaga <i>Security</i> Keamanan	4
10	Tenaga Dapur	3
11	Tenaga <i>Laundry</i>	4
12	Tenaga Nusapala (Parkir)	3
Total		100

Sumber : Data Diolah (2023)

3. Alat Analisis

a. Regresi Linier Berganda

Menurut Imam Gozali (2013:96) Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen.

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing - masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Mengidentifikasi variabel telah dikemukakan yaitu terdapat satu variabel dependen dan empat variabel independen. Variabel – variabel ini bersifat terukur (kuantitatif), maka penggunaan Multiple Regression dengan rumus :

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

Dimana :

a = Konstanta

b = Koefisien X variabel bebas

Y = Kinerja Karyawan

X₁ = Komitmen Jangka Panjang

X₂ = Pendidikan dan Pelatihan

X₃ = Kerjasama Tim

e = *Standart Error*

b. Uji Parsial (Uji T)

Menurut Ghazali (2016:97) Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- Hipotesis pertama diterima jika komitmen jangka panjang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada nilai sig. $< \alpha$ 0,05 sedangkan hipotesis ditolak jika komitmen jangka panjang berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada nilai sig. $> \alpha$ 0,05.
- Hipotesis kedua diterima jika pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada nilai sig. $< \alpha$ 0,05 sedangkan hipotesis ditolak jika pendidikan dan pelatihan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada nilai sig. $> \alpha$ 0,05.
- Hipotesis ketiga diterima jika kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada nilai sig. $< \alpha$ 0,05 sedangkan hipotesis ditolak jika kerjasama tim berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada nilai sig. $> \alpha$ 0,05.

c. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghazali (2016:96) menyatakan bahwa pada dasarnya uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel dan melihat nilai signifikansi 0,05 dengan cara sebagai berikut:

Hipotesis keempat diterima kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian diukur dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada nilai sig. $< \alpha$ 0,05 sedangkan hipotesis ditolak jika kualitas produk dan harga secara bersama-sama

berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian diukur dengan $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada nilai sig. $> \alpha 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah komitmen jangka panjang (X_1), pendidikan dan pelatihan (X_2), kerjasama tim (X_3) sedangkan variabel terikat adalah kinerja karyawan (Y). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS, hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3 : Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.020	1.010		6.951	.000
	Komitmen Jangka Panjang	.226	.071	.307	3.196	.002
	Pendidikan dan Pelatihan	.055	.073	.066	2.757	.003
	Kerjasama Tim	.370	.071	.472	5.194	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan perhitungan pada tabel 3 diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda dari variabel komitmen jangka panjang (X_1), pendidikan dan pelatihan (X_2), kerjasama tim (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y) sebagai berikut :

$$Y = 7,020 + 0,226 (X_1) + 0,055 (X_2) + 0,370 (X_3) + e$$

- Konstanta sebesar 7,020, artinya jika variabel komitmen jangka panjang (X_1), pendidikan dan pelatihan (X_2), kerjasama tim (X_3) nilainya 0, maka nilai kinerja karyawan (Y) adalah 7,020, dengan kata lain apabila variabel bebas tidak memberikan pengaruh maka variabel terikat bernilai 7,020.
- Pengaruh variabel komitmen jangka panjang (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,226 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila komitmen jangka panjang meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- Pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,055 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila pendidikan dan pelatihan meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- Pengaruh variabel kerjasama tim (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,370 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila kerjasama tim meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

B. Uji t (Uji Parsial)

Hipotesis dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (p-value), jika signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Sebaliknya jika nilai signifikansi hasil hitung $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Hasil pengelolaan data dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4 : Uji t (Parsial)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.020	1.010		6.951	.000
	Komitmen Jangka Panjang	.226	.071	.307	3.196	.002
	Pendidikan dan Pelatihan	.055	.073	.066	2.757	.003
	Kerjasama Tim	.370	.071	.472	5.194	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data Diolah (2023)

Uji parsial dilakukan untuk melihat secara individual berpengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan = $df - k$ (df = jumlah sampel dan k = jumlah variabel keseluruhan), ($df - k$) atau $100 - 4$ dengan signifikansi hasil t_{tabel} sebesar 1,984.

Berdasarkan tabel 4 pada tabel diatas maka dapat dijelaskan :

1. Komitmen Jangka Panjang (X_1)

Variabel komitmen jangka panjang (X_1) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,196 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel komitmen jangka panjang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa komitmen jangka panjang berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

2. Pendidikan Dan Pelatihan (X_2)

Variabel pendidikan dan pelatihan (X_2) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,757 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,003 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

3. Kerjasama Tim (X_3)

Variabel kerjasama tim (X_3) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,194 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel kerjasama tim berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

C. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hasil uji f (simultan) dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5 : Uji F (Simultan)
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78.816	3	26.272	24.060	.000 ^b
	Residual	104.824	96	1.092		
	Total	183.640	99			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

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

Sumber : Data Diolah (2023)

Tabel distribusi F dicari pada tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, nilai $df_1 = k - 1$ ($3 - 1$) dan df_2 jumlah sampel – jumlah variabel keseluruhan ($100 - 4$). Maka hasil nilai F_{tabel} diperoleh sebesar 2,70.

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai $F_{hitung} = 24,060$ lebih besar dari $F_{tabel} = 2,70$ dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis ketiga diterima. Artinya komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan

a. Pengaruh Komitmen Jangka Panjang Terhadap Kinerja Karyawan

Variabel komitmen jangka panjang (X_1) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,196 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel komitmen jangka panjang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, **hipotesis pertama diterima.**

Komitmen jangka panjang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dikarenakan karyawan berkeinginan untuk terlibat dan bekerja jangka panjang pada rumah sakit Hermina Samarinda guna mencapai tujuan perusahaan. Karyawan juga merasa senang dan puas bekerja pada rumah sakit Hermina Samarinda, karyawan merasa bahwa investasi waktu dan usaha yang mereka sumbangkan akan memiliki dampak positif pada perkembangan karir dan pencapaian pribadi dalam jangka panjang.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugraha Pratama (2016) dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen jangka panjang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian tersebut sama dengan yang peneliti lakukan karena pada variabel komitmen jangka panjang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

b. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

Variabel pendidikan dan pelatihan (X_2) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,757 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,003 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, **hipotesis kedua diterima.**

Pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dikarenakan pihak manajemen rumah sakit Hermina Samarinda memberikan jaminan dan kesempatan yang sama pada setiap karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan sehingga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan teknis

dan pengetahuan mereka. Dengan menguasai keterampilan yang relevan dan terkini, karyawan dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas - tugas yang menyebabkan peningkatan kinerja karyawan tersebut.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Anastasia Matana (2017) dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Ekspektasi Kinerja Karyawan Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero)” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian tersebut sama dengan yang peneliti lakukan karena pada variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

c. Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan

Variabel kerjasama tim (X_3) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,194 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel kerjasama tim berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, **hipotesis ketiga diterima**.

Kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dikarenakan setiap karyawan saling berkolaborasi terhadap setiap permasalahan sehingga dapat dengan cepat menyelesaikan masalah tersebut dan memiliki kesatuan tujuan untuk peningkatan pelayanan rumah sakit. Lingkungan tim yang positif dan kooperatif dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan mendorong kinerja karyawan yang lebih baik.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugraha Pratama (2016) dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian tersebut sama dengan yang peneliti lakukan karena pada variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

d. Pengaruh Simultan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai $F_{hitung} = 24,060$ lebih besar dari $F_{tabel} = 2,70$ dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis ketiga **diterima**. Artinya komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan, **hipotesis keempat diterima**.

Kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dikarenakan setiap karyawan saling berkolaborasi terhadap setiap permasalahan sehingga dapat dengan cepat menyelesaikan masalah tersebut dan memiliki kesatuan tujuan untuk peningkatan pelayanan rumah sakit. Lingkungan tim yang positif dan kooperatif dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan mendorong kinerja karyawan yang lebih baik. *Total quality management* berpengaruh signifikan secara bersama – sama terhadap kinerja karyawan karena komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, serta kerjasama tim adalah tiga faktor yang saling berhubungan dan secara bersama-sama dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketiga faktor tersebut dapat menghasilkan sinergi antara komitmen dan pendidikan dan kerjasama tim dimana karyawan yang memiliki komitmen jangka panjang terhadap organisasi cenderung lebih menerima pendidikan dan pelatihan sebagai investasi dalam perkembangan karir mereka. Mereka memiliki motivasi intrinsik untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka agar lebih bermanfaat bagi organisasi dalam jangka panjang dan menciptakan lingkungan yang positif dan menyenangkan untuk peningkatan kinerja secara berkelanjutan, dengan kombinasi komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, serta kerjasama tim, kinerja karyawan tidak hanya akan meningkat dalam jangka pendek, tetapi juga memiliki potensi untuk pertumbuhan berkelanjutan dalam jangka panjang.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Anastasia Matana (2017) dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Ekspektasi Kinerja Karyawan Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero)” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian tersebut sama dengan yang peneliti lakukan karena pada variabel komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Variabel komitmen jangka panjang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan hal ini dikarenakan karyawan berkeinginan untuk terlibat dan bekerja jangka panjang pada rumah sakit Hermina Samarinda guna mencapai tujuan perusahaan.
- b. Variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan hal ini dikarenakan pihak manajemen rumah sakit Hermina Samarinda memberikan jaminan dan kesempatan yang sama pada setiap karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan sehingga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan pengetahuan mereka.
- c. Variabel kerjasama tim berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan hal ini dikarenakan setiap karyawan saling berkolaborasi terhadap setiap permasalahan sehingga dapat dengan cepat menyelesaikan masalah tersebut dan memiliki kesatuan tujuan untuk peningkatan pelayanan rumah sakit.
- d. Variabel komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan hal ini dikarenakan komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, serta kerjasama tim adalah tiga faktor yang saling berhubungan dan secara bersama-sama dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan kombinasi komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, serta kerjasama tim, kinerja karyawan tidak hanya akan meningkat dalam jangka pendek, tetapi juga memiliki potensi untuk pertumbuhan berkelanjutan dalam jangka panjang.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dalam penelitian ini, maka dapat disarankan:

1. Bagi Rumah Sakit Hermina Samarinda :
Rumah Sakit Hermina Samarinda diharapkan dapat meningkatkan penerapan unsur – unsur *Total Quality Management* (TQM) demi peningkatan kinerja karyawan yang optimal dan mengedepankan kualitas pelayanan untuk setiap pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya :
Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian dan menambah variabel dari unsur – unsur *Total Quality Management* (TQM) sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan.

REFERENCES

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Amstrong, M dan Baron F. 2016. *Manajemen Kinerja*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas. Diponegoro.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas. Diponegoro.
- Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. 2013. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Robbins, Stephen & Timothy A. Judge. 2015. *Organizational Behavior*. Edisi 14. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Veithzal Rivai Zainal, S. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisike-7. Depok: PT RAJAGRAFINDO.
- Wibowo. 2014. *Prilaku Dalam Organisasi*. Edisi Kedua. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.