

# **PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.UJUNG PANDANG PERKASA**

## **(STUDI PADA PT UJUNG PANDANG PERKASA)**

**Yermia Palummean<sup>1</sup>, Eka Yudhyani<sup>2</sup>, Rina Masithoh<sup>3</sup>**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda**  
**Email : Palummean1996@gmail.com**

---

### **Keywords :**

*Customer focus, Employee empowerment, Continuous quality improvement, employee performance*

### **ABSTRACT**

*This study aims to find out the variables that affect employee performance consisting of customer focus, employee empowerment, and continuous quality improvement at PT Ujung Pandang Perkasa. The theoretical basis used is the foundation of operational management theory related to creating, operating, and controlling a transformation system that takes input from various resources and produces the output of goods and services needed by customers.*

*The research method used in this study is a quantitative research method. The population in this study is employees of PT Ujung Pandang Perkasa. The data collection technique is by questionnaire. The sampling technique used in this study was a purposive sampling using 30 respondents of PT Ujung Pandang Perkasa employees. The analysis tools used are multiple linear regression analysis, validity and reliability test, classical assumption test, t-test and F-test. Testing was carried out with the help of the SPSS application version 25.0 for windows.*

*The results of the study showed that the results of the t-test on the customer focus variable had a significant effect on employee performance. The variable of employee empowerment has a significant effect on employee performance, and the variable of continuous quality improvement has a significant effect on employee performance. Based on the results of the F test, it shows that all independent variables simultaneously have a significant effect on the performance of PT Ujung Pandang Perkasa employees.*

---

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Era perdagangan seperti saat ini perusahaan dituntut harus mampu beradaptasi pada lingkungan dengan perubahan relatif cepat dan persaingan yang semakin kompetitif. Sehingga agar memenangkan kompetisi dalam persaingan bisnis maka perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing (*competitive advantage*).

Era perdagangan bebas daya saing adalah sebuah tantangan yang sulit untuk sebuah perusahaan sekaligus menjadi isu utama. Perusahaan harus menghadapi ketatnya persaingan global, perkembangan teknologi yang cepat dan perubahan yang relatif tidak dapat di kontrol yang pada akhirnya menuntut perusahaan untuk menjadi badan usaha berkarakteristik perusahaan kelas dunia.

Salah satu cara terbaik untuk mempertahankan kondisi perusahaan yang sehat dalam perkembangannya yaitu dengan menerapkan *Total Quality management* (TQM), di karena kan TQM dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam persaingan dunia bisnis. Konsep TQM yang melakukan perbaikan secara terus menerus di setiap level operasional, sehingga bisa memberikan manfaat yang lebih bagi perusahaan. *Total Quality Management* (TQM) adalah cara mengelola untuk masa depan, dan jauh lebih luas dalam aplikasi dari hanya memastikan produk atau kualitas layanan, ini adalah cara untuk mengelola orang dan bisnis, proses untuk memastikan pelanggan yang lengkap kepuasan pada setiap tahap, internal dan eksternal. Inti dari TQM adalah antarmuka pemasok dan pelanggan, baik eksternal maupun internal. Inti ini harus dijaga dengan komitmen terhadap kualitas, komunikasi, kualitas pesan, dan pengakuan dari kebutuhan untuk mengubah budaya organisasi untuk membuat total kualitas.

PT Ujung Pandang Perkasa adalah perusahaan distributor sejak 2014 sebagai distributor yang mendistribusikan produk susu FRIGSIAN FLAG kepada grosir dan pedagang eceran. PT Ujung Pandang Perkasa sebagai distributor tunggal dituntut untuk menyalurkan produk secara cepat karena tingkat konsumsi dan permintaan yang tinggi.

Menjalankan distribusi yang baik, PT Ujung Pandang Perkasa tentunya memiliki strategi yang baik pula, untuk itu penerapan TQM dilakukan sebagai salah satu strategi perusahaan dalam menghasilkan kinerja pelayanan yang baik.

Penelitian ini memiliki Empat variabel yang akan diteliti yaitu Fokus Pelanggan, Pemberdayaan Karyawan dan Perbaikan berkesinambungan sebagai variabel independen, dan Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen.

#### **Fokus pelanggan (X1)**

Tatanan TQM pelanggan bukan hanya pelanggan yang ada diluar perusahaan (eksternal) namun juga mencakup pelanggan yang ada dalam perusahaan (internal). Karyawan yang satu membutuhkan karyawan yang lain dalam menyelesaikan tugasnya sehingga dapat dikatakan setiap karyawan yang satu terhadap karyawan yang lain adalah pelanggan.

Richard C. Whitely dalam Goetsch and Davis (2002: 135-136) mengemukakan bahwa karakteristiknya dapat dibagikan kedalam tujuh gugus, yaitu:

1. Visi, komitmen dan iklim
2. Penyejajaran dengan pelanggan
3. Keinginan untuk menemukan dan menghilangkan masalah pelanggan
4. Penggunaan informasi pelanggan
5. Menggapai pelanggan
6. Kompetensi, kapabilitas, dan pemberian wewenang kepada orang
7. Perbaikan terus-menerus atas produk dan proses

#### **Pemberdayaan karyawan (X2)**

Kinerja seorang karyawan adalah faktor terpenting dalam mencapai keunggulan bersaing. Sehingga para karyawan perlu mendapatkan pemberdayaan dari manajemen puncak, dengan pemberdayaan yang diberikan terhadap setiap karyawan akan menciptakan lingkungan yang kondusif dan sebagai suatu strategi dalam mencapai keunggulan yang kompetitif.

Dalam (Tjiptono dan Diana, 2013: 128). Pemberdayaan dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang benar-benar (signifikan). Dengan demikian pemberdayaan tidak sekedar hanya memiliki masukan, tetapi juga memperhatikan, mempertimbangkan, dan menindaklanjuti masukan tersebut apakah akan diterima atau tidak. Tanpa adanya pemberdayaan, pelibatan karyawan hanyalah merupakan alat manajemen yang tidak ada gunanya. Karena itu, pelibatan harus dibarengi dengan pemberdayaan karyawan.

### **Peningkatan mutu berkelanjutan (X3)**

Peningkatan mutu berkelanjutan merupakan hal yang fundamental dalam TQM karena setiap produk atau jasa dihasilkan oleh proses tertentu dalam suatu sistem atau lingkungan, sehingga perlu menerapkan perbaikan berkesinambungan baik terhadap proses penciptaan produk atau jasa maupun orang yang melaksanakannya.

### **Kinerja karyawan (Y)**

Terdapat beberapa pendapat mengenai kinerja, seperti yang dikemukakan oleh Rue and Byars dalam Pasolong (2013:175) bahwa “kinerja merupakan sebuah pencapaian hasil”.

Armstrong and Baron dalam dalam Octriz Orista (2016:21) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly dalam Octriz orista (2016:21) Kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasi.

Menurut Pasolong (2013:176) Kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pasolong juga menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

### **Hipotesis penelitian**

1. Fokus pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Ujung Pandang Perkasa
2. Pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Ujung Pandang Perkasa
3. Peningkatan mutu berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Ujung Pandang Perkasa
4. Fokus pelanggan, Pemberdayaan karyawan, Peningkatan mutu berkelanjutan secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Ujung Pandang Perkasa

### **Definisi Operasional Variabel**

Menurut Hensler dan Brunell dalam amin prasetyo (2014:20) Fokus pelanggan Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

Menurut Lawler dalam Wahyudi (2016:2)Pemberdayaan karyawan adalah salah satu prinsip yang paling penting dari TQM. Tujuan pemberdayaan karyawan untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi dan untuk membantu karyawan mencapai tujuan melalui kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, mengevaluasi pekerjaan mereka sendiri, dan menemukan masalah.

Menurut Hensler dan Brunell dalam amin prasetyo (2014:2) Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan peningkatan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus yang terdiri dari langkah-langkah

perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2014:2) Performance sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, kuisisioner dan penelitian kepustakaan. Adapun data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah jawaban kuisisioner, gambaran umum perusahaan serta informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Wawancara merupakan cara memperoleh keterangan atau informasi dengan cara tanya jawab, wawancara ini ditujukan langsung kepada pimpinan PT Ujung Pandang perkasa.

Kuisisioner merupakan rangkaian pertanyaan yang disusun untuk mendapatkan data informasi mengenai suatu hal yang diperlukan dalam penelitian yang diberikan kepada responden, penyebaran kuisisioner tersebut dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner langsung pada karyawan PT Ujung Pandang Perkasa. Dengan menggunakan statistik parametrik, terdapat 30 responden. Dari jawaban responden kemudian diberikan skor nilai, skala pengukuran menggunakan skala likert dengan pemberian bobot skor disusun dengan bertingkat 1 sampai dengan 5. Tanggapan yang paling positif (maksimal) diberi nilai paling besar dan Tanggapan yang paling negatif (minimal) diberi nilai paling kecil.

Penelitian Kepustakaan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan tinjauan Pustaka ke perpustakaan dan pengumpulan buku-buku, bahan-bahan tertulis serta refensi yang relevan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan. Studi kepustakaan ini guna mendukung serta memberikan informasi tentang pengaruh Total Quality managent terhadap kinerja karyawan

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **1. Populasi**

Suatu penelitian tentunya terdapat suatu populasi. Sugiyono (2016:135) berpendapat bahwa "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain.

Penelitian ini, berdasarkan penggolongan populasi di atas maka termasuk populasi yang terhingga yaitu populasi yang memiliki elemen atau unsur dengan jumlah tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Ujung Pandang Perkasa. terdapat 34 responden namun yang diteliti hanya 30 orang yang telah bekerja selama lebih dari 1 tahun.

#### **2. Sampel**

Supriyanto dalam Amin Prasetyo Hadi (2014:61) menjelaskan sampel adalah sebagian objek psikologis atau anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu. Sampel sebagai bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan Purposive sampling.

Menurut Sugiyono (2016:85) Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, seperti Peneliti menilai siapa yang sebaiknya berpartisipasi dalam penelitian, subjek yang dianggap representatif terhadap populasi dan sampel yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan

## METODE PENELITIAN

### Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

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

Dimana

- a = konstanta
- $b_1 - b_3$  = koefisien regresi
- Y = variabel kinerja karyawan
- X1 = variabel kepuasan pelanggan
- X2 = variabel pemberdayaan karyawan
- X3 = variabel peningkatan mutu berkelanjutan
- e = error

### Uji t

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel independent yaitu, kepuasan pelanggan (X1), pemberdayaan karyawan (X2) dan peningkatan mutu berkelanjutan (X3) dengan parsial atau individual terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ( $\alpha=5\%$ ).

### Uji Simultan (Uji F)

Uji f dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F table dan melihat nilai signifikansi 0,05 dengan cara sebagai berikut :

Hipotesis keempat diterima jika fokus pelanggan, pemberdayaan karyawan dan peningkatan mutu berkelanjutan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan  $f_{hitung} > f_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  sedangkan hipotesis ditolak fokus pelanggan, pemberdayaan karyawan dan peningkatan mutu berkelanjutan secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang diukur dengan  $f_{hitung} < f_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah fokus pada pelanggan (X<sub>1</sub>), pemberdayaan karyawan (X<sub>2</sub>) dan peningkatan mutu berkelanjutan (X<sub>3</sub>), sedangkan variabel terikat adalah kinerja karyawan (Y). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS, hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1 : Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	64.897	6.784		9.566	.000
	Fokus Pada Pelanggan	.527	.301	.245	2.750	.012
	Pemberdayaan Karyawan	3.372	.823	1.053	4.095	.000
	Peningkatan Mutu Berkelanjutan	1.486	.586	.640	2.537	.018

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan perhitungan pada tabel 5.11, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda dari variabel fokus pada pelanggan ( $X_1$ ), pemberdayaan karyawan ( $X_2$ ) dan peningkatan mutu berkelanjutan ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) sebagai berikut :

$$Y = 0,245 (X_1) + 1,053 (X_2) + 0,604 (X_3) + e$$

- 1) Pengaruh variabel fokus pada pelanggan ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) sebesar 0,245 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila pada pelanggan meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- 2) Pengaruh variabel pemberdayaan karyawan ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) sebesar 1,053 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila pemberdayaan karyawan meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- 3) Pengaruh variabel peningkatan mutu berkelanjutan ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) sebesar 0,604 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila peningkatan mutu berkelanjutan meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

## Uji t

**Tabel 2 : Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	64.897	6.784		9.566	.000
	Fokus Pada Pelanggan	.527	.301	.245	2.750	.012
	Pemberdayaan Karyawan	3.372	.823	1.053	4.095	.000
	Peningkatan Mutu Berkelanjutan	1.486	.586	.640	2.537	.018

Sumber : Data Diolah (2024)

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  $30 - 4$  dengan signifikansi hasil  $t_{tabel}$  sebesar 2,055.

Berdasarkan tabel 2, maka dapat dijelaskan :

a. Fokus Pada Pelanggan ( $X_1$ )

Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,012 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

b. Pemberdayaan Karyawan ( $X_2$ )

Variabel pemberdayaan karyawan ( $X_2$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,095 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,055. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

c. Peningkatan Mutu Berkelanjutan ( $X_3$ )

Variabel peningkatan mutu berkelanjutan ( $X_3$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,537 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,055. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,018 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel peningkatan mutu berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### Uji Simultan (Uji F)

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 3 : Hasil Uji F**

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	796.943	3	265.648	10.231	.000 <sup>b</sup>
	Residual	675.057	26	25.964		
	Total	1472.000	29			

Sumber : Data Diolah (2024)

Tabel distribusi F dicari pada tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$ , nilai  $df_1 = k - 1$  ( $4 - 1$ ) dan  $df_2$  jumlah sampel – jumlah variabel keseluruhan ( $30 - 4$ ). Maka hasil nilai  $F_{tabel}$  diperoleh sebesar 2,98.

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 10,231$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,98$  dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan fokus pada pelanggan ( $X_1$ ), pemberdayaan karyawan ( $X_2$ ) dan peningkatan mutu berkelanjutan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4 : Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 <sup>a</sup>	.541	.488	5.09546

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 5.14, diperoleh nilai R sebesar 0,736 yang berarti terjadi hubungan yang kuat antara fokus pada pelanggan ( $X_1$ ), pemberdayaan karyawan ( $X_2$ ) dan peningkatan mutu berkelanjutan ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) karena nilainya mendekati 1. Kemudian didapatkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,541 yang artinya 54,1% proporsi perubahan variabel kinerja karyawan ditentukan oleh fokus pada pelanggan, pemberdayaan karyawan dan peningkatan mutu berkelanjutan, sedangkan 45,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pembahasan

#### Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan

Variabel fokus pada pelanggan ( $X_1$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,750 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,055. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,012 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Ujung Pandang Perkasa dikarenakan setiap karyawan memiliki komitmen terhadap kepuasan pelanggan, dimana seluruh kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan merupakan prioritas

dan perusahaan selalu berusaha untuk memahami keinginan dari konsumen terbukti dengan masukan serta umpan balik dari pelanggan diterima dan diproses dengan baik oleh perusahaan. Karyawan terdorong untuk bekerja lebih efisien dan produktif dalam usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan, sehingga karyawan dapat meningkatkan keterampilan dan kinerjanya. Secara keseluruhan, fokus pada pelanggan menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif, yang memungkinkan karyawan untuk berkontribusi lebih maksimal pada perusahaan.

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

Variabel pemberdayaan karyawan ( $X_2$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,095 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,055. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Ujung Pandang Perkasa dikarenakan perusahaan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan sehingga membangun hubungan yang harmonis dan saling percaya sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan yang melibatkan karyawan dapat mendorong karyawan untuk berpikir kreatif dan mencari solusi inovatif karena didukung untuk mencoba hal-hal baru dan mengambil risiko yang terukur. Pemberdayaan karyawan menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa dihargai dan diberdayakan untuk melakukan yang terbaik, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja karyawan secara keseluruhan.

### **Pengaruh Peningkatan Mutu Berkelanjutan Terhadap Kinerja Karyawan**

Variabel peningkatan mutu berkelanjutan ( $X_3$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,537 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,055. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,018 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel peningkatan mutu berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Peningkatan mutu berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Ujung Pandang Perkasa dikarenakan perusahaan selalu berusaha untuk menjalankan kegiatan operasi sesuai dengan SOP, serta melakukan pengamatan dan evaluasi untuk meningkatkan mutu sehingga hal tersebut berdampak pada kinerja karyawan. Perusahaan melibatkan karyawan dalam rangka peningkatan mutu yang berkelanjutan sehingga dalam proses ini dapat meningkatkan komitmen karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan. Peningkatan mutu berkelanjutan menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan berkembang, di mana karyawan merasa termotivasi dan didukung untuk melakukan yang terbaik.

### **Pengaruh Simultan TQM Terhadap Kinerja Karyawan**

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 10,231$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,98$  dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan fokus pada pelanggan ( $X_1$ ), pemberdayaan karyawan ( $X_2$ ) dan peningkatan mutu berkelanjutan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Fokus pada pelanggan, pemberdayaan karyawan dan peningkatan mutu berkelanjutan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Ujung Pandang Perkasa dikarenakan perusahaan memberikan fokus yang jelas dan terintegritas sehingga memberikan panduan yang jelas tentang apa yang penting bagi perusahaan, yaitu kepuasan pelanggan dan setiap karyawan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan juga melibatkan karyawan dalam proses peningkatan mutu untuk menunjang kebutuhan pelanggan, sehingga karyawan merasa percaya diri dan berkomitmen terhadap pekerjaan yang berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

## Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai pengaruh Penerapan Total quality management terhadap kinerja karyawan, seperti respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, komitmen jangka Panjang dan kesatuan tujuan.
2. Bagi pembaca, hendaknya penelitian ini sebagai suatu refrensi dan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh Penerapan Total quality management terhadap kinerja karyawan.
3. Bagi perusahaan, hendaknya tetap mempertahankan dan menjaga komitmen atas kebijakan yang telah dijalankan.

## REFERENCES

- Amin Prasetyo. 2014. “Analisis *Total Quality management* terhadap kinerja manajerial” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Sufandy. 2018. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Persero Tbk. Cabang Makassar*.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy 2014 manajemen dan strategi kepuasan pelanggan. Associate Professor, Victoria University of Wellington.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudi. 2016. “Peranan praktek *Total Quality Management* dan kepemimpinan dalam memengaruhi kepuasan dan loyalitas karyawan pada clarion hotel makassar” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Wibowo. 2014 . *Manajemen Kinerja, Edisi Keempat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yunanto, Octriz Orista Amelia. 2014. “*Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Klas II Makassar.*” Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar 2014