

# PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PRIMA MULTI USAHA INDONESIA

Fransiskus Adi Jaya Pratama Dwi Lianto <sup>1</sup>, Catur Kumala Dewi <sup>2</sup>, Elvyani NH Gaffar <sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda  
Email : kalimantanpunya02@gmail.com

---

**Keywords :**

*Total Quality Management, Job Satisfaction, Employee Performance*

**ABSTRACT**

*This research aims to: 1) determine and analyze the influence total quality management on employee performance. 2) find out and analyze the effect of job satisfaction on employee performance. 3) knowing and analyzing the influence total quality management and job satisfaction simultaneously on employee performance.*

*The theoretical basis used is operational management, especially theory total quality management, job satisfaction and employee performance. This research was conducted only on employees of PT Prima Multi Usaha Indonesia. The sample taken was 51 respondents using a saturated sampling technique. Data collection techniques use field research and library research. Data collection by distributing questionnaires with a Likert scale to measure each indicator. The analytical tool in this research uses multiple linear regression analysis.*

*The research results show that 1) Total Quality Management (TQM) has a significant effect on the performance of PT Prima Multi Usaha Indonesia employees. 2) Job satisfaction has a significant effect on the performance of PT Prima Multi Usaha Indonesia employees. 3) Total Quality Management (TQM) and job satisfaction together have a significant effect on the performance of PT Prima Multi Usaha Indonesia employees.*

---

## PENDAHULUAN

Proses komunikasi ataupun menyerap informasi memerlukan saluran yang biasa disebut dengan internet. *Handphone* tidak dapat berfungsi secara individu tanpa kehadiran internet. Banyaknya pengguna *handphone*, menjadikan masyarakat saat ini sangat bergantung pada jasa telekomunikasi yang mampu memberikan berbagai manfaat. Jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti, sarana komunikasi dan mengakses informasi melalui jaringan internet. Penggunaan internet yang kian hari meningkat, membuat persaingan di industri jasa telekomunikasi pun semakin ketat. Banyak strategi yang dilakukan oleh perusahaan jasa telekomunikasi untuk bisa memenangkan pangsa pasar. Mulai dari memperluas jaringan internet sampai pelosok desa terpencil.

Banyaknya jasa telekomunikasi yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terutama untuk pengguna internet membuat perusahaan harus memikirkan cara yang tepat agar dapat bersaing. Suatu perusahaan 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. Perusahaan telekomunikasi dituntut untuk menerapkan sistem manajemen yang baik, dimana dijadikan sebagai alat dalam meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Manajemen perlu menciptakan suasana yang nyaman bagi setiap individu agar berdampak pada pelaksanaan kinerja secara maksimal.

Terwujudnya mutu yang baik bagi perusahaan sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yaitu membuat rencana, mengorganisasikan, mengarahkan dan memecahkan masalah. Perusahaan telekomunikasi menghadapi persaingan khusus karena adanya perbedaan kualitas antara pekerja satu dengan pekerja yang lainnya, oleh karena itu perusahaan telekomunikasi perlu mengutamakan konsistensi melalui pengembangan suatu sistem yang dapat mendukung kinerja para pekerjanya. Salah satu dalam pencapaian keunggulan yang kompetitif adalah kualitas kinerja karyawan, untuk itu diperlukan perhatian dari perusahaan telekomunikasi dalam mengembangkan sistem yang mendukung peningkatan kinerja karyawan agar dapat tetap bertahan dalam persaingan. Menurut Sutrisno (2016:172) “Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.” Manajer dapat melaksanakan fungsi - fungsi *total quality management* dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

*Total Quality Management* atau disingkat dengan TQM merupakan suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada pelanggan (*Customer focused*) dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan. Menurut Nasution (2015:71) *total quality management* adalah : pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya”. Semua anggota organisasi atau karyawan perusahaan harus berpartisipasi aktif dalam melakukan peningkatan proses, produk, layanan serta budaya dimana mereka bekerja sehingga menghasilkan kualitas terbaik dalam produk dan layanan yang pada akhirnya dapat mencapai tujuan organisasi.

Kepuasan kerja merupakan sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Menurut Hamali (2016: 202) menyatakan bahwa “Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis”. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, sehingga kepuasan kerja sangat penting untuk mendorong kinerja karyawan itu sendiri. Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penafsiran dari tenaga kerja tentang pengalaman - pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan - harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar.

PT. Prima Multi Usaha Indonesia merupakan perusahaan distributor resmi dari produk XL Axiata. PT. Prima Multi Usaha Indonesia menawarkan produk – produk XL Axiata seperti kartu perdana, voucher internet, XL *Home* dan kantor pelayanan XL Axiata yang

melayani pengguna internet yang memiliki permasalahan. PT. Prima Multi Usaha Indonesia terus mengalami peningkatan kinerja pada bulan Januari – Maret 2023.

## 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 (2018: 117) 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 PT Prima Multi Usaha Indonesia yang menempati jabatan SPV sampai bagian merchandise berjumlah 51 orang.

Menurut Sugiyono (2018: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah unit dalam sampel dilambangkan dengan notasi  $n$ .

Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2018:121) pengertian dari sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

Berdasarkan penjelasan, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 51 responden. Berikut disajikan data sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 1 Sampel Penelitian**

No	Jabatan	Jumlah
1	SPV Sales	7
4	Admin	4
5	Sales	34
6	Bagian Layanan	4
7	Merchandise	2
Total		51

Sumber : PT Prima Multi Usaha Indonesia (2023)

### 3. Alat Analisis

#### a. Regresi Linier Berganda

Menurut Imam Gozali (2016:96) 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 variable independen (X) dengan 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 dua variabel independen. Variabel – variabel ini bersifat terukur (kuantitatif), maka penggunaan Multiple Regression dengan rumus :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

$b$  = Koefisien X variabel bebas

$Y$  = Pembelian Impulsif

$X_1$  = *Digital Marketing*

$X_2$  = Persepsi Risiko

$e$  = *Standart Error*

### b. Uji Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali (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 *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan signifikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , sebaliknya hipotesis ditolak jika *total quality management* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$ .
- Hipotesis kedua diterima jika kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , sebaliknya hipotesis ditolak jika kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$ .

### c. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (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 ketiga diterima jika *total quality management* dan kepuasan kerja secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , sebaliknya hipotesis ditolak jika *total quality management* dan kepuasan kerja secara bersama – sama berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mencari pengaruh dari dua atau lebih variabel independen/variabel bebas (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil pengujian regresi linear berganda dengan program SPSS dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2 : Uji Regresi Linear Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.332	2.499		.933	.355
	Total Quality Management	.331	.141	.313	2.341	.023
	Kepuasan Kerja	.293	.144	.272	2.036	.047

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan pengujian pada tabel 2, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda dari variabel *total quality management* ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) sebagai berikut :

$$Y = 0,313 (X_1) + 0,272 (X_2) + e$$

- a) Pengaruh variabel *total quality management* ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) sebesar 0,313 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila *total quality management* meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya apabila *total quality management* menurun maka kinerja karyawan ikut menurun.
- b) Pengaruh variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) sebesar 0,272 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila kepuasan kerja meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya apabila kepuasan kerja menurun maka kinerja karyawan ikut menurun.

### 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 3 : Uji t (Parsial)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.332	2.499		.933	.355
	Total Quality Management	.331	.141	.313	2.341	.023
	Kepuasan Kerja	.293	.144	.272	2.036	.047

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  $51 - 3$  dengan signifikansi hasil  $t_{tabel}$  sebesar 2,010.

Berdasarkan tabel 3 pada tabel diatas maka dapat dijelaskan :

1. Variabel *total quality management* ( $X_1$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,341 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,010. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,023 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.
2. Variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,036 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,010. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,047 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima.

### 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 4 : Uji F (Simultan)  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	105.578	2	52.789	4.316	.019 <sup>b</sup>
	Residual	587.128	48	12.232		
	Total	692.706	50			

Sumber : Data Diolah (2024)

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 (51 - 3). Maka hasil nilai  $F_{tabel}$  diperoleh sebesar 3,19.

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama - sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 4,316$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 3,19$  dan nilai signifikansi 0,019 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa *total quality management* dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

## Pembahasan

### a. Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Karyawan

Variabel *total quality management* ( $X_1$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,341 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,010. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,023 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis pertama diterima**.

*Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Prima Multi Usaha Indonesia dikarenakan atasan perusahaan yang selalu membangun motivasi kepada karyawan untuk meningkatkan kinerjanya, ditambah dengan program pendidikan dan pelatihan yang disediakan turut membantu karyawan dalam meningkatkan produk *knowledge* serta kualitas pelayanan yang berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Atasan perusahaan juga selalu berkomunikasi dengan setiap karyawan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, dimana karyawan merasa terlibat dalam menciptakan nilai bagi pelanggan sehingga karyawan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk memberikan performa terbaik.

Perusahaan melibatkan karyawan dalam perbaikan proses dan pengambilan keputusan, dimana keterlibatan ini meningkatkan rasa memiliki (*sense of ownership*) terhadap pekerjaan mereka, yang mendorong kinerja dari setiap karyawan. PT Prima Multi Usaha Indonesia mengutamakan kerja sama tim dan komunikasi antar departemen, sehingga terciptanya lingkungan kerja yang harmonis yang membuat karyawan lebih mudah menyelesaikan tugas dengan efektif, meningkatkan efisiensi dan kinerjanya.

Perusahaan memberikan pendidikan mengenai produk *knowledge*, dimana setiap karyawan mendapat materi tentang produk yang ada di perusahaan sehingga karyawan memahami keunggulan dari setiap produk yang ditawarkan. Perusahaan juga menyediakan pelatihan bagi karyawan tentang cara memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada setiap *ritel outlet*, karyawan diberikan arahan tentang membangun hubungan yang baik dengan setiap *ritel outlet* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Oktaviani (2016) dengan judul "Pengaruh Total Quality Management (TQM) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kantor Pdam Kota Tarakan)" dimana hasil

penelitian menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian tersebut sama dengan yang peneliti lakukan karena pada variabel *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **b. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,036 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,010. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,047 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis kedua diterima**.

Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Prima Multi Usaha Indonesia dikarenakan karyawan merasa bahwa gaji yang diterima telah sesuai dengan harapan, serta perusahaan juga memberikan kesempatan karir kepada setiap karyawan berdasarkan penilaian yang objektif, dimana hal tersebut membuat karyawan merasa puas bekerja diperusahaan sehingga selalu termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya. Perusahaan juga memiliki lingkungan kerja yang suportif, dimana setiap karyawan selalu memberikan dukungan satu sama lain agar dapat mencapai tujuan bersama.

Karyawan merasa puas bekerja di perusahaan akibat dari berbagai faktor seperti lingkungan kerja yang kondusif, pengakuan atas pencapaian dan peluang untuk berkembang sehingga karyawan lebih termotivasi untuk mencapai target perusahaan dan merasa memiliki hubungan emosional dengan perusahaan serta ingin berkontribusi secara aktif dalam mencapai tujuan organisasi.

Karyawan memiliki perasaan puas bekerja di PT Prima Multi Usaha Indonesia karena adanya interaksi yang harmonis dengan rekan kerja menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, budaya organisasi yang inklusif dengan mendukung inovasi dan menghormati karyawan dari berbagai latar belakang, sehingga terciptanya kerja sama tim yang efektif yang berdampak pada peningkatan rasa keterhubungan dan kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rokhana (2022) dengan judul “Pengaruh Penerapan Konsep *Total Quality Management* (TQM) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BSI KCP Arjawinangun” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian tersebut sama dengan yang peneliti lakukan karena pada variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **c. Pengaruh Simultan TQM dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 4,316$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 3,19$  dan nilai signifikansi 0,019 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa *total quality management* dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis ketiga diterima**.

*Total Quality Management* (TQM) dan kepuasan kerja secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Prima Multi Usaha Indonesia dikarenakan implementasi TQM yang ada diperusahaan memastikan bahwa proses kerja berjalan secara efisien dengan memberikan motivasi, pendidikan dan pelatihan sehingga karyawan merasa terlibat dalam menciptakan nilai bagi perusahaan serta karyawan yang merasa puas atas gaji yang diberikan dan peluang kesempatan promosi menambah motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik dalam sistem yang telah dirancang secara optimal untuk meningkatkan kinerjanya.

Implementasi TQM memastikan bahwa perusahaan memiliki lingkungan kerja yang terorganisir, kolaboratif, dan berorientasi pada kualitas, sementara kepuasan kerja karyawan memastikan bahwa lingkungan ini dirasakan positif oleh karyawan, baik dari sisi hubungan

kerja, pengakuan, maupun peluang pengembangan. Lingkungan kerja yang baik meningkatkan produktivitas dan kreativitas yang berdampak pada kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rokhana (2022) dengan judul “Pengaruh Penerapan Konsep *Total Quality Management* (TQM) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BSI KCP Arjawinangun” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa *total quality management* dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian tersebut sama dengan yang peneliti lakukan karena pada variabel *total quality management* dan kepuasan kerja secara simultan 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. *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Prima Multi Usaha Indonesia dikarenakan atasan perusahaan yang selalu membangun motivasi kepada karyawan untuk meningkatkan kinerjanya, ditambah dengan program pendidikan dan pelatihan yang disediakan turut membantu karyawan dalam meningkatkan produk *knowledge* serta kualitas pelayanan yang berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.
- b. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Prima Multi Usaha Indonesia dikarenakan karyawan merasa bahwa gaji yang diterima telah sesuai dengan harapan, serta perusahaan juga memberikan kesempatan karir kepada setiap karyawan berdasarkan penilaian yang objektif, dimana hal tersebut membuat karyawan merasa puas bekerja diperusahaan sehingga selalu termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya.
- c. *Total Quality Management* (TQM) dan kepuasan kerja secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Prima Multi Usaha Indonesia dikarenakan implementasi **TQM** yang ada diperusahaan memastikan bahwa proses kerja berjalan secara efisien dengan memberikan motivasi, pendidikan dan pelatihan sehingga karyawan merasa terlibat dalam menciptakan nilai bagi perusahaan serta karyawan yang merasa puas atas gaji yang diberikan dan peluang kesempatan promosi menambah motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik dalam sistem yang telah dirancang secara optimal untuk meningkatkan kinerjanya.

### 2. Saran

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

1. Bagi Perusahaan :  
Hendaknya PT Prima Multi Usaha Indonesia harus memperhatikan dan meningkatkan implementasi *total quality management* yang baik serta meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga hal tersebut diharapkan dapat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.
2. Bagi peneliti selanjutnya :  
Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian serta menambah variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti, motivasi dan penghargaan.

## REFERENCES

- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas. Diponegoro.
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Servive.
- Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.