

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT BPD KALTIM KALTARA

Simon Hery Striono Panjaitan¹, Danna Solihin², Mita Sonaria³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email : panjaitansimon11@gmail.com

Keywords :

*Total Quality Management,
Customer Focus, Long Term
Commitment, Education and
Training, Teamwork, Managerial
Performance*

ABSTRACT

The realization of good quality for the company is very dependent on managerial performance in carrying out management functions, namely making plans, organizing, directing and solving problems. The tools that managers can use in carrying out these functions are: total quality management. Total quality management is really needed to improve managerial performance. This research aims to determine and analyze the influence of customer focus, long-term commitment, education and training, partial and simultaneous teamwork on managerial performance at PT BPD Kaltim Kaltara.

This research was conducted only on employees of PT BPD Kaltim Kaltara Samarinda. The sample taken was 72 respondents using the purposive sampling method. 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) Focus Customers have a significant influence on managerial performance at PT BPD Kaltim Kaltara. 2) Long-term commitment has a significant effect on managerial performance at PT BPD Kaltim Kaltara. 3) Education and training have a significant effect on managerial performance at PT BPD Kaltim Kaltara. 4) Teamwork has a significant effect on managerial performance at PT BPD Kaltim Kaltara. 5) Focus on customers, long-term commitment, education and training, teamwork simultaneously have a significant effect on managerial performance at PT BPD Kaltim Kaltara because This approach integrates all Bank organizational functions in a continuous effort to improve the quality of products, services and processes.

PENDAHULUAN

Era globalisasi pada sektor keuangan berakibat pada persaingan antar perusahaan yang bergerak dibidang keuangan baik pemerintah, swasta dan asing. Seiring dengan perkembangan masalah keuangan yang semakin kompleks menimbulkan tuntutan pemenuhan kebutuhan akan kondisi keuangan yang baik bagi masyarakat. Lembaga keuangan memiliki peran penting dalam mengelola aliran uang, menyediakan akses ke sumber daya keuangan, dan mendukung aktivitas ekonomi. Lembaga keuangan memegang peran kunci dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, mengelola risiko keuangan, dan memberikan akses keuangan kepada berbagai lapisan masyarakat. Lembaga keuangan yang umumnya digunakan masyarakat adalah lembaga keuangan Bank.

Bank merupakan lembaga keuangan yang menyediakan berbagai layanan keuangan kepada masyarakat, bisnis, dan pemerintah. Layanan-layanan ini meliputi penerimaan simpanan, pemberian kredit, layanan pembayaran, investasi dan lain sebagainya. Bank bertindak sebagai perantara keuangan antara pihak yang memiliki kelebihan dana (depositor) dan pihak yang membutuhkan dana (peminjam). Bank mengumpulkan dana dari para depositornya dan kemudian memberikan pinjaman kepada peminjam, baik individu maupun perusahaan.

Bank menyediakan berbagai layanan keuangan kepada nasabahnya, termasuk pembukaan rekening tabungan, rekening giro, kartu kredit, pinjaman, investasi, asuransi, layanan transfer uang, dan lain sebagainya. Bank juga memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas sistem keuangan. Bank memonitor risiko-risiko keuangan, memperkuat modal, dan memberikan likuiditas di pasar keuangan untuk menjaga kestabilan sistem keuangan. Bank mendukung pertumbuhan ekonomi dengan menyediakan modal bagi perusahaan untuk investasi dalam proyek-proyek yang memacu pertumbuhan ekonomi. Mereka juga membantu mengalokasikan dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana ke sektor-sektor yang membutuhkan investasi. Banyaknya Bank yang ada di Indonesia menyebabkan tingginya persaingan antar industri Bank itu sendiri. Ketatnya persaingan dalam industri perbankan, semakin mendorong industri perbankan untuk cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat yang ada di sekitarnya. Setiap industri perbankan berlomba – lomba untuk memenangkan hati masyarakat dengan cara mewujudkan mutu pelayanan yang baik. Terwujudnya mutu yang baik bagi perusahaan sangat bergantung pada kinerja manajerial dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yaitu membuat rencana, mengorganisasikan, mengarahkan, dan memecahkan masalah. Alat bantu yang dapat digunakan manajer dalam melaksanakan fungsi - fungsi tersebut adalah *total quality management*. *Total quality management* sangat dibutuhkan dalam peningkatan kinerja manajerial. Menurut Mulyadi (2014:68) kinerja manajerial adalah kinerja individu anggota organisasi dalam kegiatan - kegiatan manajerial.

Total Quality Management (TQM) merupakan sebuah pendekatan sistematis untuk mengelola sebuah organisasi dengan fokus pada peningkatan kualitas produk, layanan, dan proses bisnis. Menurut Heizer, Render dan Munson (2017:44) *total quality management* adalah “pengelolaan dari keseluruhan organisasi sehingga unggul di segala aspek barang dan jasa yang penting bagi pelanggan”. Pendekatan ini berusaha untuk melibatkan seluruh anggota organisasi, mulai dari manajemen hingga karyawan tingkat bawah, serta melibatkan pemasok dan pelanggan dalam upaya untuk mencapai kualitas yang optimal.

Implementasi *Total Quality Management* melibatkan berbagai alat dan teknik, termasuk pemetaan alur nilai, pengendalian kualitas statistik, tim perbaikan proses, pelatihan karyawan, manajemen hubungan dengan pemasok, dan pengukuran kinerja secara terus-menerus. Penerapan TQM yang efektif dapat membawa manfaat signifikan bagi organisasi, termasuk peningkatan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, produktivitas, reputasi

perusahaan dan keunggulan kompetitif. *Total Quality Management* memiliki beberapa karakteristik yaitu fokus pada pelanggan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim.

Fokus pada pelanggan merupakan pendekatan strategis yang diterapkan oleh organisasi untuk menempatkan kebutuhan dan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam semua aspek operasional dan pengambilan keputusan. Menurut Tjiptono dan Diana (2014:18) kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah menempatkan para karyawan untuk berhubungan pelanggan dan dengan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan. Organisasi yang berfokus pada pelanggan mengutamakan pengalaman pelanggan dalam setiap interaksi dengan perusahaan, Hal ini mencakup aspek seperti kemudahan penggunaan produk atau layanan, keterjangkauan, kenyamanan, dan kesan keseluruhan yang ditinggalkan kepada pelanggan.

Komitmen jangka panjang merupakan sikap atau keyakinan yang kuat untuk mempertahankan dan melanjutkan suatu hubungan atau tujuan dalam jangka waktu yang panjang. Wibowo (2014:90) berpendapat bahwa “secara umum komitmen jangka panjang lebih bersifat individual dan komitmen organisasi lebih mengarah pada komitmen setiap individu terhadap organisasi”. Komitmen jangka panjang melibatkan kesetiaan terhadap visi dan misi perusahaan yang mungkin diungkapkan dalam pernyataan resmi perusahaan. Ini mencakup dukungan terhadap arah strategis dan tujuan jangka panjang perusahaan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan proses yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan pemahaman seseorang dalam suatu bidang atau disiplin tertentu. 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. Proses ini dapat dilakukan dalam berbagai konteks, termasuk pendidikan formal di sekolah atau perguruan tinggi, pelatihan profesional di tempat kerja, atau melalui program-program pengembangan pribadi di luar lingkungan formal.

Kerjasama tim merupakan proses di mana individu-individu bekerja bersama dalam sebuah tim untuk mencapai tujuan bersama. Proses ini melibatkan koordinasi, komunikasi, dan kolaborasi antara anggota tim yang memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda untuk mencapai hasil yang diinginkan. 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 juga melibatkan kesediaan untuk belajar dari satu sama lain, menerima umpan balik dan terus berkembang sebagai individu dan sebagai tim. Proses ini menciptakan lingkungan di mana anggota tim dapat saling mendukung dan memperkuat satu sama lain.

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 BPD Kaltim Kaltara Samarinda yang berjumlah 324 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 pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, sampel yang diambil dalam penelitian ini ditentukan dengan pertimbangan tertentu dan memiliki karakteristik tertentu. Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah :

1. Karyawan PT BPD Kaltim Kaltara Samarinda
2. Karyawan tetap

Besarnya ukuran sampel yang akan diambil digunakan perhitungan untuk populasi terbatas dengan rumus Lemeshow menurut Riyanto dan Hermawan (2020:88) sebagai berikut:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dimana :

n = Besar sampel

N = Besar populasi

Z = Derajat kepercayaan pada tingkat 95% (1,96)

p = Proporsi suatu kasus terhadap populasi, ditetapkan 0,4

q = 1 – p (0,6)

d = Tingkat kesalahan sampel / *sampling error* 10% (0,1)

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

$$n = \frac{324 \cdot 1,96^2 \cdot 0,4 \cdot 0,6}{0,1^2 (324 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,4 \cdot 0,6}$$

$$n = \frac{298,7}{4,2}$$

$$n = 71,9$$

Hasil dari perhitungan sampel adalah 71,9 bila dibulatkan menjadi 72. Jadi, setelah pembulatan jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 72 responden.

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 :

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

Dimana :

b = Koefisien X variabel bebas

Y = Kinerja Manajerial

X₁ = Fokus Pada Pelanggan

X₂ = Komitmen Jangka Panjang

X_3 = Pendidikan Dan Pelatihan
 X_4 = Kerjasama Tim
 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:

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha < 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha > 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.

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:

- c. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha < 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.
- d. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha > 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh tidak signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi antara variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi yang normal atau tidak. Model regresi dapat dikatakan baik apabila memiliki hasil dari distribusi data yang terlihat normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov.

Uji normalitas dilakukan dengan melihat bagian baris KolmogrovSmirnov Z dan Asymp. Sig. (2-tailed). Memiliki syarat jika Asymp Sig lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data distribusi normal, jika Asymp sig kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 : Uji Normalitas

Test Statistic	.142
Asymp. Sig. (2-tailed)	.102 ^c

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,102, karena nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai tersebut normal.

B. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian regresi linear berganda dengan program SPSS dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2 : Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.312	2.031		1.138	.259
	Fokus Pada Pelanggan	.311	.136	.267	2.286	.025
	Komitmen Jangka Panjang	.623	.294	.527	2.118	.038
	Pendidikan dan Pelatihan	.301	.130	.244	2.321	.023
	Kerjasama Tim	.809	.286	.735	2.831	.006

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan pengujian pada tabel 2, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda dari variabel fokus pada pelanggan (X_1), komitmen jangka panjang (X_2), pendidikan dan pelatihan (X_3) dan kerjasama tim (X_4) terhadap kinerja manajerial (Y) sebagai berikut :

$$Y = 2,312 + 0,311 (X_1) + 0,623 (X_2) + 0,301 (X_3) + 0,809 (X_4) + e$$

- Konstanta sebesar 2,312, artinya jika variabel fokus pada pelanggan (X_1), komitmen jangka panjang (X_2), pendidikan dan pelatihan (X_3) dan kerjasama tim (X_4) nilainya 0, maka nilai kinerja manajerial (Y) adalah 2,312, dengan kata lain apabila variabel bebas tidak memberikan pengaruh maka variabel terikat bernilai 2,312.
- Pengaruh variabel fokus pada pelanggan (X_1) terhadap kinerja manajerial (Y) sebesar 0,311 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila fokus pada pelanggan meningkat maka kinerja manajerial juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- Pengaruh variabel komitmen jangka panjang (X_2) terhadap kinerja manajerial (Y) sebesar 0,623 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila komitmen jangka panjang meningkat maka kinerja manajerial juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- Pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan (X_3) terhadap kinerja manajerial (Y) sebesar 0,301 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila pendidikan dan pelatihan meningkat maka kinerja manajerial juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- Pengaruh variabel kerjasama tim (X_4) terhadap kinerja manajerial (Y) sebesar 0,809 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila kerjasama tim meningkat maka kinerja manajerial juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

C. 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 : Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.312	2.031		1.138	.259
	Fokus Pada Pelanggan	.311	.136	.267	2.286	.025

Komitmen Jangka Panjang	.623	.294	.527	2.118	.038
Pendidikan dan Pelatihan	.301	.130	.244	2.321	.023
Kerjasama Tim	.809	.286	.735	2.831	.006

Sumber : Data Diolah (2024)

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan = $df - k$ (df = jumlah sampel dan k = jumlah variabel keseluruhan), ($df - k$) atau $72 - 5$ dengan signifikansi hasil t_{tabel} sebesar 1,996.

Berdasarkan tabel 3 pada tabel diatas maka dapat dijelaskan :

1. Variabel fokus pada pelanggan (X_1) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,286 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,996. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,025 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel fokus pada pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Dapat disimpulkan bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja manajerial.
2. Variabel komitmen jangka panjang (X_2) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,118 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,996. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,038 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel komitmen jangka panjang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima. Dapat disimpulkan bahwa komitmen jangka panjang berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja manajerial.
3. Variabel pendidikan dan pelatihan (X_3) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,321 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,996. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,023 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja manajerial.
4. Variabel kerjasama tim (X_4) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,831 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,996. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,006 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel kerjasama tim berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat diterima. Dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja manajerial.

D. 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 : Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.111	4	45.278	7.980	.000 ^b
	Residual	380.167	67	5.674		
	Total	561.278	71			

Sumber : Data Diolah (2024)

Tabel distribusi F dicari pada tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, nilai $df_1 = k - 1 (5 - 1)$ dan df_2 jumlah sampel – jumlah variabel keseluruhan ($72 - 5$). Maka hasil nilai F_{tabel} diperoleh sebesar 2,51.

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai $F_{hitung} = 7,980$ lebih besar dari $F_{tabel} = 2,51$ dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis kelima diterima. Artinya fokus pada pelanggan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja manajerial.

Pembahasan

a. Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kinerja Manajerial

Variabel fokus pada pelanggan (X_1) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,286 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,996. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,025 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel fokus pada pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Dapat disimpulkan bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja manajerial.

Fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT BPD Kaltim Kaltara dikarenakan pihak manajerial selalu aktif dalam mengidentifikasi kebutuhan nasabah dan menekankan kepada karyawan bahwa kepuasan nasabah merupakan prioritas bagi Bank serta menghimbau karyawan untuk menjalin hubungan secara langsung dengan nasabah. Manajerial Bank BPD Kaltim Kaltara memiliki fokus khusus terhadap nasabah untuk memberikan layanan yang memuaskan nasabah sehingga dapat meningkatkan kinerja yang diinginkan.

b. Pengaruh Komitmen Jangka Panjang Terhadap Kinerja Manajerial

Variabel komitmen jangka panjang (X_2) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,118 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,996. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,038 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel komitmen jangka panjang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima. Dapat disimpulkan bahwa komitmen jangka panjang berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja manajerial.

Komitmen jangka panjang berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT BPD Kaltim Kaltara dikarenakan setiap karyawan memiliki keinginan yang sama dan memiliki komitmen untuk bekerja jangka panjang dalam rangka mencapai tujuan. Komitmen jangka panjang yang dimiliki karyawan menciptakan dasar yang kuat untuk stabilitas, pertumbuhan, dan pencapaian tujuan strategis perusahaan dikarenakan komitmen jangka panjang karyawan memungkinkan manajerial untuk menetapkan visi dan tujuan strategis yang lebih jelas dan terarah sehingga memberikan panduan yang konsisten dalam pengambilan keputusan dan alokasi sumber daya, sehingga meningkatkan efektivitas dalam mencapai hasil yang diinginkan.

c. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Manajerial

Variabel pendidikan dan pelatihan (X_3) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,321 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,996. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,023 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja manajerial.

Pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT BPD Kaltim Kaltara dikarenakan pihak manajerial memberikan pendidikan dan pelatihan yang meningkatkan produk *knowledge* serta keterampilan pelayanan karyawan yang disertai

dengan fasilitas yang menunjang program pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan pihak manajerial memungkinkan para karyawan untuk bekerja lintas bagian sehingga memungkinkan karyawan untuk saling mengisi satu sama lain. Pelatihan yang tepat menyebabkan manajerial untuk mengembangkan proses yang lebih efisien, mengelola waktu dengan lebih baik dan memotivasi tim untuk bekerja dengan lebih produktif.

d. Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Manajerial

Variabel kerjasama tim (X_4) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,831 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,996. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,006 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel kerjasama tim berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat diterima. Dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja manajerial.

Kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT BPD Kaltim Kaltara dikarenakan setiap karyawan memiliki tujuan bersama dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah dengan menyadari peran masing – masing dan proses komunikasi yang dilakukan berjalan dengan efektif sehingga tugas-tugas dapat didistribusikan sesuai dengan keahlian dan kekuatan masing-masing anggota. Karyawan bekerja sama dengan baik sehingga memiliki diskusi yang lebih terbuka dan inklusif sehingga mendapatkan berbagai perspektif dan ide untuk dipertimbangkan, yang dapat menghasilkan keputusan yang lebih baik dan lebih informatif.

e. Pengaruh Simultan Variabel TQM Terhadap Kinerja Manajerial

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai $F_{hitung} = 7,980$ lebih besar dari $F_{tabel} = 2,51$ dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis kelima diterima. Artinya fokus pada pelanggan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja manajerial.

Fokus pada pelanggan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT BPD Kaltim Kaltara dikarenakan pendekatan ini mengintegrasikan semua fungsi organisasi Bank dalam upaya terus - menerus untuk meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses. Pihak manajerial berfokus pada kepuasan pelanggan, efisiensi operasional dan peningkatan berkelanjutan sehingga berdampak positif pada kinerja manajerial. Pihak manajerial selalu mengedepankan kepuasan nasabah dan menekankan perbaikan secara berkala untuk meningkatkan pelayanan yang prima sehingga karyawan termotivasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

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

- a. Fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT BPD Kaltim Kaltara dikarenakan pihak manajerial selalu aktif dalam mengidentifikasi kebutuhan nasabah dan menekankan kepada karyawan bahwa kepuasan nasabah merupakan prioritas bagi Bank serta menghimbau karyawan untuk menjalin hubungan secara langsung dengan nasabah.
- b. Komitmen jangka panjang berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT BPD Kaltim Kaltara dikarenakan setiap karyawan memiliki keinginan yang sama dan memiliki komitmen untuk bekerja jangka panjang dalam rangka mencapai tujuan.

- c. Pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT BPD Kaltim Kaltara dikarenakan pihak manajerial memberikan pendidikan dan pelatihan yang meningkatkan produk *knowledge* serta keterampilan pelayanan karyawan yang disertai dengan fasilitas yang menunjang program pelatihan.
- d. Kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT BPD Kaltim Kaltara dikarenakan setiap karyawan memiliki tujuan bersama dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah dengan menyadari peran masing – masing dan proses komunikasi yang dilakukan berjalan dengan efektif sehingga tugas-tugas dapat didistribusikan sesuai dengan keahlian dan kekuatan masing-masing anggota.
- e. Fokus pada pelanggan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT BPD Kaltim Kaltara dikarenakan pendekatan ini mengintegrasikan semua fungsi organisasi Bank dalam upaya terus - menerus untuk meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses.

2. Saran

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

1. Bagi Perusahaan :
Hendaknya perusahaan harus mempertahankan dan meningkatkan penerapan unsur – unsur *Total Quality Management* sehingga hal tersebut diharapkan berdampak peningkatan kinerja yang optimal dan mengedepankan kualitas pelayanan untuk nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya :
Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian dengan menambah variabel lain yang merupakan unsur – unsur *Total Quality Management* seperti perbaikan berkesinambungan, keterlibatan dan pemberdayaan sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial.

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. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas. Diponegoro.
- Heizer, Jay, Render Barry & Munson, C. 2017. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. In Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Mulyadi. 2014. *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard*. Cetakan ketiga. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2014. *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wibowo. 2014. *Prilaku Dalam Organisasi*. Edisi Kedua. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.