

## **PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BULUKUMBA**

**Jumase Basra**

Universitas Muhammadiyah Bulukumba

Email: [jumasebasra@gmail.com](mailto:jumasebasra@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan TQM yang terdiri dari penghargaan dan pengakuan, kerjasama tim, budaya organisasi, Pendidikan dan pelatihan, kepercayaan organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini merupakan kuantitatif deskriptif dengan jumlah sampel penelitian berjumlah 95 pegawai di Universitas Muhammadiyah Bulukumba. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penghargaan dan pengakuan, kerjasama tim, budaya organisasi, Pendidikan dan pelatihan, kepercayaan organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kinerja pegawai. TQM berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai.

Kata Kunci : TQM, Kinerja Pegawai, Kepuasan Pegawai

### *Abstrack*

*This study aims to determine the application of TQM consisting of rewards and recognition, teamwork, organizational culture, education and training, organizational trust in employee job satisfaction. This research is a descriptive quantitative with a total research sample of 95 employees at the University of Muhammadiyah Bulukumba. The results of this study show that the variables of reward and recognition, teamwork, organizational culture, education and training, organizational trust have a significant effect on employee performance satisfaction. TQM affects simultaneously or together on employee job satisfaction.*

*Keywords: TQM, Employee Satisfaction, Employee Performance*

### **PENDAHULUAN**

Pada era persaingan pasar global sekarang ini kebutuhan konsumen atas kualitas produk dan jasa semakin tinggi terjadi pula peningkatan penawaran produk dan jasa dengan harga lebih bersaing dari negara dengan biaya tenaga kerja rendah Seperti halnya negara-negara di kawasan Timur Cina Vietnam dan India (Dale, 2003). Agar suatu organisasi dapat memiliki keunggulan dalam skala Global maka organisasi tersebut harus mampu melakukan pekerjaan secara lebih baik dalam rangka menghasilkan barang atau jasa berkualitas tinggi dengan harga yang wajar dan bersaing satu hal yang sangat berarti dalam meningkatkan kinerja menghadapi tantangan persaingan tersebut adalah melalui perbaikan berkelanjutan pada aktivitas bisnis yang berfokus pada konsumen meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan pada fleksibilitas dan kualitas.

Salah satu usaha organisasi diterapkan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) kendala penerapan *Total Quality Management (TQM)*. TQM merupakan salah satu teknik yang sering digunakan oleh organisasi baik yang bergerak dibidang jasa maupun manufaktur dalam rangka membantu meningkatkan kepuasan konsumen kepuasan karyawan dan produktivitas dalam (Kurnianingsih dan Indriyanto 2008). *Total Quality Management* adalah pendekatan manajemen berfokus pada peningkatan kualitas dan kinerja di semua fungsi, departemen, dan proses di seluruh organisasi perusahaan untuk memberikan layanan berkualitas yang melebihi harapan pelanggan. Melalui total quality manajemen organisasi atau perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan mengenai biaya dan kerja tim. Organisasi juga dapat memperoleh hasil yang lebih tinggi

dari penjualan dan investasi kemampuan untuk memberikan layanan berkualitas memungkinkan untuk harga yang lebih tinggi dan yang akan dikenakan total kualitas akses yang lebih baik ke pasar global bagi pelanggan yang lebih besar pengakuan yang lebih luas sebagai merek kualitas dan lain-lain. Agar penerapan *total quality management* sukses harus ada pemimpin yang mempunyai Visi dan sebuah manajemen yang mempunyai kepercayaan penuh terhadap produk Oleh karena itu usaha menciptakan kepuasan kerja pegawai oleh pimpinan organisasi diharapkan akan mengurangi perilaku perilaku negatif yang dapat menghambat untuk kerja pegawai dalam organisasinya

Sebagaimana diketahui bahwa pegawai memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan suatu organisasi apabila pegawai memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi Maka laju roda pun akan berjalan kencang yang akhirnya menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi organisasi di sisi lain Bagaimana mungkin roda organisasi berjalan baik Kalau pegawai bekerja tidak produktif artinya tidak memiliki semangat kerja yang tinggi tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moral yang rendah

Hal semacam ini pada akhirnya berdampak pada kepuasan kerja yang menyangkut Sikap seseorang mengenai pekerjaannya pegawai yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya akan memiliki kemungkinan yang lebih kecil untuk mengangkat dan memberhentikan pada pekerjaan (Robbins dan Judge 2010). Universitas Muhammadiyah Bulukumba telah melakukan program pendidikan dan pelatihan untuk pegawai seperti mengajar pegawai untuk belajar dan waktu tertentu seperti pendidikan manajemen maupun pelatihan kepemimpinan atau Latin namun hasilnya belum maksimal seperti yang diharapkan di samping itu Universitas Muhammadiyah Bulukumba telah menerapkan program penghargaan dan pengakuan seperti halnya pengumuman pegawai swasta secara periodik dan memberikan bonus tertentu bagi pegawai yang berprestasi. Berdasarkan uraian dan hasil diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian terkait yang meliputi penghargaan dan pengakuan, kerjasama tim, budaya organisasi, Pendidikan dan pelatihan, kepercayaan organisasi.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Manajemen Sumber Daya**

Dessler (1997) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah merujuk praktek dan kebijakan yang anda perlukan untuk menjalankan aspek orang dan personil dari jabatan manajemen anda. Jadi, penekanannya adalah pada mekanisme pelaksanaan pekerjaan yang berbasiskan kebijakan, sehingga pekerjaan pegawai diarahkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

### ***Total Quality Management (TQM)***

Menurut (Sugiyanti & Alrian, 2013) TQM dia artikan sebagai perpaduan fungsi dari organisasi ke dalam falsafah yang dibangun berdasarkan konsep kualitas teamwork, produktifitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Defenisi lainnya menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi

### **Kualitas**

Gerhana, Wida (2019) kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan

layanan professional. Kualitas sumber daya manusia selalu tidak akan terlepas dari sebuah kerja professional. Sehingga sebuah kualitas kerja, haruslah dilibatkan dalam konteks kerja yang merupakan profesi seseorang. Karenanya, tidak mengherankan apabila kualitas sumber daya manusia yang tinggi diharapkan muncul pada kaum professional. Karena kaum profesionallah yang memiliki keahlian, organisasi dan kode etik yang memudahkan mereka untuk mengembangkan konsep, tolak ukur, bahkan ukuran yang bisa mereka gunakan untuk menilai dan membentuk citra diri mereka.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud menggambarkan fenomena pada objek penelitian apa adanya. Sedangkan metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menguji hasil penelitian yang didasarkan pada angka-angka hasil analisis statistik (echdar,2017). Dalam penelitian ini, data kuantitatif tersebut adalah hasil pengujian analisis terhadap variabel penghargaan dan pengakuan, kerjasama tim, budaya organisasi, Pendidikan dan pelatihan, kepercayaan organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kampus Universitas Muhammadiyah Bulukumba yang berjumlah 360 orang, sedangkan sampel dalam penelitian ini dihitung  $15,7\% \times 605 \text{ populasi} = 94,99$  (dibulatkan menjadi 95 orang) Pegawai Universitas Muhammadiyah Bulukumba. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Sedangkan instrumen diuji validitas dan reliabilitas. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), uji T dan Uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Uji Validitas dan Realibilitas

##### Uji Validitas Variabel

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan korelasi product-momen Pearson. Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti item dinyatakan valid. Sedangkan jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  berarti dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas satu persatu setiap variabel akan dijelaskan sebagai berikut.

Adapun hasil uji validitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.**  
**Uji Validitas Variabel**

Variabel	Item	<i>rProduct Moment</i>	<i>r tabel</i>	Keterangan
Penghargaan dan pengakuan	1	0,701	0,202	Valid
	2	0,730	0,202	Valid
	3	0,687	0,202	Valid
	4	0,577	0,202	Valid
	5	0,668	0,202	Valid
	6	0,662	0,202	Valid
Kerjasama Tim	1	0,708	0,202	Valid
	2	0,796	0,202	Valid
	3	0,861	0,202	Valid

Variabel	Item	<i>rProduct Moment</i>	<i>r tabel</i>	Keterangan
	4	0,765	0,202	Valid
	5	0,762	0,202	Valid
	6	0,870	0,202	Valid
Budaya Organisasi	1	0,784	0,202	Valid
	2	0,791	0,202	Valid
	3	0,883	0,202	Valid
	4	0,558	0,202	Valid
	5	0,650	0,202	Valid
	6	0,784	0,202	Valid
Pendidikan dan Pelatihan	1	0,637	0,202	Valid
	2	0,754	0,202	Valid
	3	0,765	0,202	Valid
	4	0,632	0,202	Valid
	5	0,606	0,202	Valid
Kepercayaan Organisasi	1	0,657	0,202	Valid
	2	0,690	0,202	Valid
	3	0,601	0,202	Valid
	4	0,737	0,202	Valid
	5	0,736	0,202	Valid
	6	0,630	0,202	Valid
Kepuasan Kerja Pegawai	1	0,753	0,202	Valid
	2	0,811	0,202	Valid
	3	0,814	0,202	Valid
	4	0,797	0,202	Valid
	5	0,728	0,202	Valid
	6	0,770	0,202	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar daripada R-tabel. Hal ini berarti bahwa data yang diperoleh telah valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

#### Uji Realibilitas

**Tabel 2.**  
**Uji Realibilitas Variabel**

No	Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
1	Penghargaan dan pengakuan	0,755	Reliabel
2	Kerjasama Tim	0,880	Reliabel
3	Budaya Organisasi	0,787	Reliabel
4	Pendidikan dan Pelatihan	0,704	Reliabel
5	Kepercayaan Organisasi	0,763	Reliabel
6	Kepuasan Kerja Pegawai	0,870	

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika

jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* yakni suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan reliabilitassebesar 0,60 atau lebih. Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,60, yaitu masing-masing variabel bernilai >0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel penghargaan dan pengakuan, kerjasama tim, budaya organisasi, Pendidikan dan pelatihan, kepercayaan organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai dinyatakan handal dan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

### Uji F

Secara simultan yaitu uji statistik untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan menggunakan uji F. Uji ketepatan model bertujuan untuk mengetahui apakah perumusan model tepat atau fit. Hasil analisis uji F dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3**  
**Hasil Uji F**

<b>F<sub>hitung</sub></b>	<b>F<sub>tabel</sub></b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
39,635	2,32	0,000	Signifikan secara simultan

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 3, diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 39,635 > F tabel (2,32) dengan nilai signifikannya sebesar 0,000 pada tingkat signifikan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 4**  
**Hasil Adjusted R Square**

<b>R square</b>	<b>Adjusted R square</b>
0,690	0,673

Berdasarkan tabel 4 diatas, diketahui bahwa nilai adjusted RSquare sebesar 0,673 yang berarti variabilitas variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 67,3%. Hal ini berarti variabel-variabel independen meliputi pengakuan dan penghargaan, Pendidikan dan pelatihan, budaya organisasi, kerjasama tim, dan kepercayaan organisasi mempengaruhi kepuasan kerja pegawai sebesar 67,3% sedangkan sisanya sebesar 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun hasil dari SPSS 21 yang digunakan sebagai alat analisis adalah sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Regresi**

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Standar error
Konstanta	7.727	
Penghargaan dan Pengakuan	.252	.097
Kerjasama Tim	.205	.068
Budaya Organisasi	.205	.081
Pendidikan dan Pelatihan	.573	.097
Kepercayaan Organisasi	.186	.078

Dari hasil analisis regresi berganda di atas, dapat diperoleh persamaan sebagai berikut

$$Y = 7,727 + 0,252X_1 + 0,205X_2 + 0,205X_3 + 0,573X_4 + 0,186X_5 + e$$

#### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis uji t ditunjukkan pada Tabel 6 sebagai berikut ini

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji t**

Variabel	t hitung	t tabel	Signifikansi	Keterangan
Penghargaan dan Pengakuan	2,609	1,987	0,011	Signifikan
Kerjasama Tim	3,016	1,987	0,003	Signifikan
Budaya Organisasi	2,515	1,987	0,014	Signifikan
Pendidikan dan Pelatihan	5,937	1,987	0,000	Signifikan
Kepercayaan Organisasi	2,375	1,987	0,020	Signifikan

Dari tabel 6 di atas, diketahui bahwa variabel penghargaan dan pengakuan, kerjasama tim, budaya organisasi, Pendidikan dan pelatihan, serta kepercayaan Organisasi memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai probabilitas untuk semua variable lebih kecil dari 0,05.

#### PEMBAHASAN

*Total Quality Management* (TQM) merupakan sebuah konsep yang melibatkan sepenuhnya dan pemberdayaan pegawai. Pemberdayaan pegawai adalah suatu proses untuk mengikut sertakan para pegawai pada semua tingkatan organisasi dalam menentukan keputusan dan pemecahan masalah. Pada penelitian ini merujuk pada Pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan kerja pegawai dimana dalam penelitian ini akan menitik beratkan pada variabel *Total Quality Management* antara lain, kepercayaan organisasi, budaya organisasi, kerjasama tim, penghargaan dan pelatihan dan pendidikan dan pelatihan.

Pegawai Universitas Muhammadiyah Bulukumba Hal ini terbukti dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $39,635 > F_{tabel}$  (2,32) dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 berarti lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Nilai koefisien regresi bernilai positif ini

dapat diartikan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai antara lain adanya balas jasa yang adil dan layak dari perusahaan, berkaitan dengan komponen *Total Quality Management* yang merujuk pada penghargaan dan pengakuan. Faktor suasana dan lingkungan pekerjaan ini merujuk pada komponen budaya kerja, faktor sikap pimpinan dan kepemimpinan hal ini merujuk pada kepercayaan organisasi, faktor rekan kerja yang mendukung merujuk pada kerjasama tim dalam perusahaan, kondisi kerja yang mendukung merujuk pada pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dapat dikatakan bahwa ada kecenderungan pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan kerja pegawai. Selain itu juga didukung dari hasil analisis adjusted R square sebesar 67,3%. Hal ini berarti variabel-variabel independen meliputi pengakuan dan penghargaan, pendidikan dan pelatihan, budaya organisasi, kerjasama tim, dan kepercayaan organisasi mempengaruhi kepuasan kerja pegawai sebesar 67,3% sedangkan sisanya sebesar 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andrianto (2011); Indrianto (2012); Samsir (2014); Hariati (2015); Parniningsih dan Margono (2015) dimana hasil penelitian mereka masing-masing memberikan bukti empiris bahwa *Total Quality Management* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Semakin baik implementasi

*Total Quality Management* maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pegawai. Pendidikan dan pelatihan yang merupakan bagian dari implementasi TQM memberikan dampak yang besar terhadap peningkatan kepuasan kerja pegawai diikuti oleh kerjasama tim, penghargaan dan pengakuan terhadap pegawai, budaya organisasi, dan kepercayaan organisasi.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penghargaan dan pengakuan, Kerjasama tim, Budaya Organisasi, Pendidikan dan pelatihan dan Kepercayaan organisasi Budaya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Kerja, kompensasi dan kepuasan kerja pegawai Universitas Muhammadiyah Bulukumba. TQM yang terdiri dari dimensi penghargaan dan pengakuan, kerjasama tim, budaya organisasi, pendidikan dan pelatihan, dan kepercayaan organisasi terbukti berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai Universitas Muhammadiyah Bulukumba

### **Saran**

Kepuasan kerja merupakan faktor terbesar yang mempengaruhi kinerja pegawai Universitas Muhammadiyah Bulukumba. Untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai perusahaan melalui implementasi TQM perlu didukung kerjasama tim yang solid dengan memberikan pemahaman pada semua pegawai bahwa implementasi TQM akan berhasil bila semua komponen dalam organisasi dapat bekerjasama dengan memberikan penghargaan dan pengakuan baik secara individu terutama terhadap tim kerja (*team work*).

## **DAFTAR PUSTAKA**

Andrianto, R. &. (2011). *Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan* (Studi Kasus Pada Pt Nasmoco Kaligawe Body Repair Semarang).

- Dale. (2003). *How To Win Factors And Influence People* : Newjersey. Pearson Prentice Hall
- Gerhana, Wida, Rezi Rezi, and Wasis Wasis. "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Karyawan Dinas Pendidikan Hulu Sungai Selatan)." *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan* 3.1 (2019): 49-57.
- Indriantoro, K. D. (2012). *Pengaruh Sistem Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Keefektifan Tqm (Study Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Indonesia )*. *Jurnal Riset Akutansi Indonesia* , 28.
- Samsir. (Maret 2014). Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Sosial Ekonomi Pembangunan Tahun IV No 11* , 136-151.
- Stephen P. Robbins. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi Dan Aplikasi*. Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam. Penerbit Pt.Bhuana Ilmu Populer. Jakarta.
- Stephen Robbin, Timothy 2001. *Organizational Behavior*, New Jersey. *PracticeHall*.
- Sugiyanti, S., & Alrian, I. M. (2013). *Pengaruh Total Quality Management Dan Motivasi Kerja Terhadap*. *JURNAL EKONOMI – MANAJEMEN – AKUNTANSI*, (35).