



PAPER – OPEN ACCESS

Pengaruh Total Quality Management Terhadap Produktivitas Karyawan Di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Langkat

Author : Mahrani Arfah dkk.,
DOI : 10.32734/ee.v4i1.1290
Electronic ISSN : 2654-704X
Print ISSN : 2654-7031

Volume 4 Issue 1 – 2021 TALENTA Conference Series: Energy and Engineering (EE)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/).
Published under licence by TALENTA Publisher, Universitas Sumatera Utara



Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Produktivitas Karyawan Di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Langkat

Mahrani Arfah^a, Wirda Novarika AK^a, Muhammad Panji Patria Onasis^a

^aProgram Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan, Indonesia
Jl. Sisingamangaraja XII Teladan, Medan, Sumatera Utara, Indonesia
Telp. (061) 7868049

mahrani.arfah@ft.uisu.ac.id, wirdanovarika@gmail.com, onasispanji@gmail.com

Abstrak

Dinas Perdagangan dan Perindustrian Langkat merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam urusan industri maupun perdagangan pasar. Proses penjaminan Mutu dan Kualitas produk maupun jasa menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan yang optimal. Salah satu konsep yang digunakan dalam meningkatkan Kualitas dan Mutu suatu perusahaan yaitu *Total Quality Management* (TQM) yang berorientasi kepada berbagai proses dan sumber daya manusia atau Pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan serta pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kemampuan Pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif model asosiatif. Teknik Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS versi 20, data yang diolah didapatkan dari data primer melalui pembagian kuesioner kepada 46 sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap Kemampuan Pegawai, dari hasil tabel regresi didapatkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,847, hal tersebut berarti bahwa Kemampuan Pegawai dipengaruhi oleh *Total Quality Management* sebanyak 84%, selebihnya 16% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas, *Total Quality Management* (TQM), Kemampuan Pegawai

Abstract

The Office of Trade and Industry of Langkat Regency is one of the government agencies that provides services to the community in industrial affairs and market trade. The process of quality assurance and product and service quality is a top priority in providing optimal service. One of the concepts used in improving the quality and quality of a company is Total Quality Management (TQM) which is oriented towards various processes and human resources or employees. The purpose of this study is to determine the implementation and effect of Total Quality Management (TQM) on employee performance. This study uses an associative quantitative model approach. The data analysis used is simple linear regression analysis using the SPSS version 20 program, the processed data is obtained from primary data through the distribution of questionnaires to 46 samples. The results of this study indicate that Total Quality Management (TQM) has a positive effect on Employee Performance, from the results of the regression table. obtained the value of the determinant coefficient (R^2) of 0.847, this means that employee performance is influenced by Total Quality Management (TQM) as much as 84%, the remaining 16% is influenced by other factors not examined.

Keywords: Quality, *Total Quality Management* (TQM), Employee Performance

1. Pendahuluan

Dalam era perdagangan bebas, perusahaan harus mampu menghadapi tantangan kondisi yang dinamis seperti persaingan global yang ketat dan perkembangan teknologi yang pesat, dan pada akhirnya menuntut perusahaan untuk menjadi entitas bisnis dengan karakteristik kelas dunia. Perusahaan yang menyediakan layanan atau produk adalah bahwa kebutuhan masyarakat atau pelanggan akan layanan dan produk menjadi lebih beragam dan tumbuh dengan laju perkembangan. Perusahaan, hal dinilai menggunakan banyak cara, yaitu dengan menilai tingkat kepuasan masyarakat atau pelanggan dalam menerima pelayanan, jasa atau produk [1-3].

Di era sekarang ini, setiap organisasi atau perusahaan di sektor publik dan swasta membutuhkan wawasan yang luas, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi organisasi atau perusahaan, dan sumber daya manusia dan layanan berkualitas tinggi yang dapat bersaing dan berinovasi di bidang produk. [4]. Berbagai metode telah diciptakan untuk mendukung hal tersebut, salah satunya adalah pendekatan praktik manajemen mutu komprehensif yang berfokus pada semua aspek [5].

Total quality management diterapkan pada perusahaan-perusahaan besar di Amerika Serikat pada awal perkembangannya, kemudian diadopsi dan dikembangkan secara luas di perusahaan-perusahaan Jepang. Partisipasi karyawan atau karyawan sangat penting untuk terlaksananya manajemen mutu total. [6-8].

Disperindag merupakan lembaga yang memiliki urusan pemerintahan di bagian perindustrian dan perdagangan serta kewenangan daerah. Disperindag mengambil visi dan misi sebagai wujud komitmen terhadap tujuan dan indikator kerja yaitu menjadi instansi pemerintah yang unggul, terdepan dan terdapat dalam pelayanan dan kemampuan. menjadi pemerintah yang telah menunjukkan keunggulan dengan pelayanan yang baik kepada publik Kemampuan instansi. Masyarakat dengan tetap menjaga konsistensi menjadikannya sebagai instansi pemerintah dengan kemampuan pelayanan yang luar biasa, yang dapat memberikan nilai bagi masyarakat, Karyawan atau Karyawan, dan tentunya negara. [9-11].

Dalam penelitian ini, penulis membatasi penelitian pada tujuh sub variabel manajemen kualitas total, yaitu fokus pada masyarakat, analisis dan informasi, manajemen sumber daya manusia, manajemen proses, dan kemampuan karyawan. Observasi dilakukan agar memahami implementasi *total quality management* serta dampaknya terhadap produktivitas Karyawan Disperindag Kabupaten Lanka.

2. Metodologi Penelitian

Metode kuantitatif digunakan sebagai alat untuk mendeskripsikan tentang penerapan TQM di Disperindag Langkat serta menjelaskan tentang pengaruh antara TQM dengan kemampuan dari karyawan di Disperindag Langkat. Jenis penelitian yaitu pendekatan asosiatif kausal adalah memiliki keterkaitan sebab akibat. Penelitian dilakukan pada Disperindag Langkat yang berlokasi di Jl. Kartini no. 5 Stabat, Sumatera Utara dengan waktu 1 (satu) bulan pada tanggal 1 September – 30 September 2020.

Populasi dari penelitian ini adalah Karyawan di Dinas Perdagangan dengan Perindustrian Langkat dengan total 52 orang dan pengambilan sampel total beserta karakteristik dari populasi tersebut sehingga dapat mewakili populasinya. Pada penelitian ini dilakukan pengambilan sampel untuk mewakili populasi dengan *Slovin* dapat ditentukan yaitu:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)} \quad (1)$$

$$n = \frac{52}{1+(52 \times 0,05^2)} = 46,01$$

Maka, total sampel pada penelitian ini sebanyak 46,01 atau 46 responden

n = Total sampel

N = total populasi (Sebanyak 52 orang)

e = Error level (level kesalahan)

2.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data dengan cara objektif serta teliti sesuai tujuan penelitian. Kemudian menganalisis data yang diperoleh berdasarkan landasan teori, sehingga hasilnya akan digunakan dalam penentuan hipotesis maupun pengambilan keputusan. Kuesioner (*question list*) Teknik ini dilakukan dengan cara menanyakan kepada responden daftar pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Kuesioner disebar ke 46 Karyawan dan 46 responden (masyarakat).

2.2. Teknik Analisis Data

Penguraian data dengan menampilkan di tampilan digital dan tidak untuk kesimpulan atau generalisasi secara umum. Skala yang digunakan yaitu skala *Likert* supaya mendapatkan hingga empat kategori.

2.3. Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai alat mengukur kuisisioner tersebut sudah benar atau valid. Data yang didapatkan kemudian di uji valid atau tidak, jika data tersebut valid maka dilakukan pengujian data, jika tidak akan dilakukan pengumpulan data ulang.

2.4. Pengujian Data

Pengujian data dilakukan untuk menguji hasil dari kuisisioner sudah relevan dan layak digunakan. Pengujian data di penelitian ini yaitu:

- Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan memperoleh data kuisisioner yang reliabel atau handal dan konsisten dalam menjawab pertanyaan yang ada dikuisisioner, dengan kriteria jika $\alpha > 0,60$

- Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas sebagai alat untuk menguji data tersebut tidak ada kesamaan varians residual data suatu observasi dalam model regresi berbeda dengan residual observasi lainnya. Jika kesalahan residual dari satu observasi ke observasi lain masih ada yaitu homoskedastisitas, dan perbedaan varians yaitu heteroskedastisitas. Model regresi sebaiknya memiliki homoskedastisitas ataupun bukan heteroskedastisitas.

- Analisis Regresi Linier

Analisis menggunakan metode ini bermanfaat pada penelitian ini yaitu SPSS versi 20 adalah:

$$Y = a + bX \quad (2)$$

Y merupakan variabel terikat, X yaitu variabel bebas, a yaitu konstanta sedangkan b merupakan koefisien regresi.

- Uji Hipotesis

Uji hipotesis dengan melakukan uji T dari koefisien regresi. Pengujian terhadap T bertujuan untuk menguji terhadap variabel bebas (X) tersebut berpengaruh signifikan dengan variabel terikat (Y). Signifikansi adalah dampak yang disebabkan dapat diterapkan pada penduduk.

H_0 : tidak ada pengaruh TQM terhadap kemampuan Karyawan.

H_a : ada pengaruh TQM terhadap kemampuan Karyawan.

3. Hasil dan Pembahasan

Pengaruh dari TQM terhadap kapabilitas Karyawan Dinas Perdagangan Langkat, dan analisis dengan *software* SPSS IBM 20. Analisis dan pembahasan meliputi variabel penelitian deskriptif, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan. Dari hasil kuisioner, didapatkan data di Tabel 1 di bawah menunjukkan ukuran sampel dan tingkat pengambilan responden.

Tabel 1. Hasil Penyebaran Kuisioner

Penyebaran Kuesioner	Jumlah
Jumlah kuesioner tersebar	46
Jumlah kuesioner yang dikembalikan	46
Total kuesioner yang tidak dikembalikan	0
<i>Response Rate</i> (Persen Pengembalian)	100%
Total kuesioner yang dapat diolah	46

Tabel 2. Pengujian Validitas kepemimpinan

Kepemimpinan				
No.	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X1.1	0.825	0.284	Valid
2	X1.2	0.825	0.284	Valid
3	X1.3	0.770	0.284	Valid
4	X1.4	0.716	0.284	Valid

3.1. Uji Realibilitas

Selain itu, untuk menentukan reliabilitas pertanyaan dalam kuesioner, digunakan teknologi *Cronbach's Alpha*. Apabila koefisien alpha melampaui 0,6, alat tersebut dianggap reliabel. Perhitungan uji reliabilitas dilakukan melalui prosedur statistik.

Tabel 3. Pengujian Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
TQM	0.947	20
Kemampuan	0.683	6

3.2. Uji Heterokedastisitas

Pengujian Heterokedastisitas dalam penelitian ini berguna dalam pengukuran bahwa data tersebut tidak ada kesamaan varians residual data suatu observasi dalam model regresi berbeda dengan residual observasi lainnya.

Tabel 4. Besaran Presentase Pengaruh Variabel TQM (X) terhadap Kemampuan Karyawan Y

Model		Coefficients ^a			T	Sig
		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.446	.633		.705	.485
	TQM	.001	.010	.014	.096	.924

Dependent Variable: RES2

Tabel 4, diatas menjelaskan bahwa besaran hubungan antar variabel. Di Tabel 4 kita ketahui nilai R yaitu 0,920, bahwa terdapat pengaruh antara kedua variabel. Tabel diatas juga menunjukkan nilai R2 yang disebut dengan nilai Koefisien Determinasi, yaitu untuk menjelaskan besaran presentase pengaruh antara variabel TQM (X) terhadap variabel Kemampuan Karyawan (Y).

Tabel 5, kolom kedua menerangkan bahwa perubahan satu satuan nilai rata-rata variabel TQM (X) dengan setiap perubahan variabel kemampuan karyawan (Y). Apabila nilai B positif berpengaruh kepada peningkatan nilainya yang juga positif, sedangkan jika nilai B negatif maka nilainya juga negatif. Nilai B pada tabel adalah 0,216, dan nilai konstanta adalah 5,032. Sehingga apabila TQM (X) tidak ada berdampak ke nilai konsisten Kemampuan Karyawan (Y) adalah 5,032, serta setiap peningkatan 1(satuan) tingkat Total Qulaity Management (X), Kemampuan Karyawan (Y) juga akan meningkat,016 Sehingga persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 5.032 + 0,216X$$

Tabel 5. Perubahan Nilai Rata-rata Variabel TQM (X) pada setiap Variabel Kemampuan Karyawan (Y)

Coefficients ^a				
Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T
B	Std. Error	Beta		
5.032	.892			5.641
.216	.014	.920		15.578

a. Dependent Variable: Kemampuan

3.3. Regresi r

Tabel 6. Hasil Analisis Hubungan Linear

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920	.847	.843	.734

a. Predictors: (Constant), TQM

Dari tabel tersebut menunjukkan nilai R2 sebesar 0,847, artinya bahwa pengaruh variabel *Total Quality Management (X)* terhadap variabel Kemampuan Karyawan (Y) sebesar 84%.

3.4. Uji Hipotesis

Tabel 7. Hasil Hubungan Linear Variabel X terhadap Variabel Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	5.032	.892		5.641	.000
1	TQM	.216	.014	.920	15.578	.000

a. Dependent Variable: Kemampuan Karyawan

Tabel 7. Menampilakn bahwa T_{hitung} sebesar 15.578, sedangkan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,00, untuk membandingkan nilai T maka perlu diketahui besar nilai T tabel.

Pada tabel menunjukkan $df = 44$ berarti T_{tabel} dalam penelitian ini berdasarkan distribusi T yaitu sebesar: 2,015. Jika dilihat dari nilai signifikansi yang menjadi standar perbandingan adalah sebesar 0,05, maka kita ketahui bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, dengan secara sederhana adanya pengaruh daru variabel *Total Quality Management (X)* ke varaibel Kemampuan Karyawan(Y).

4. Kesimpulan

Pelaksanaan *Total Quality Management* pada Disperindag Langkat dikategorikan baik, akan tetapi dalam implementasi masih belum baik karena masih terdapat beberapa kendala, seperti kebiasaan Karyawan yang sulit berubah dan menerima hal-hal yang baru, kebiasaan tersebut juga dipengaruhi dari lingkungan kerja yang dihadapi oleh para Karyawan.

Variabel X berpengaruh secara signifikan dan positif kepada variabel Y, bahwa TQM (X) berpengaruh dengan Kemampuan Karyawan (Y), hal tersebut dapat dilihat dari perbandingan hasil T_{hitung} lebih tinggi dibanding T_{tabel} dan signifikansi lebih rendah dari probabilitas.

Dari hasil analisis dan pembahasan didapatkan bahwa pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kemampuan Karyawan sebesar 84%, sedangkan 16% Kemampuan Karyawan yang disebabkan oleh factor lain. Tabel 7 juga menunjukkan bahwa nilai Constant sebesar 5.032, sedangkan nilai B sebesar 0,216, artinya bahwa tanpa adanya *Total Quality Management* nilai konsistensi Kemampuan Karyawan sebesar 5.032, dan tiap dinaikkan 1(satuan) di variabel *Total Quality Management* terjadi peningkatan Kemampuan Karyawan yaitu 0,216.

Referensi

- [1] Nasution, M. N. (2015). "Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)". *Ghalia Indonesia*.
- [2] Gaspersz, V. (2011). "Total Quality Management". *PT Gramedia Pustaka Umum*.
- [3] Tjiptono, Fandy. dan Diana, Anastasia. (2001). "Total Quality Management". *ANDI Yogyakarta*.
- [4] Ghozali, Imam. (2005). "Analisis Multivariate dengan program SPSS." *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- [5] Wibowo. (2010). "Manajemen Kemampuan". *Rajawali Pers*.
- [6] Keban, T. Yermias. (2004). "Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu". *Gava Media*.
- [7] Sedarmayanti, Hj. (2018). "Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Karyawan Negeri Sipil". *Reflika Aditama*.
- [8] Mangkunegara, Anwar Prabu, and Anwar Prabu. (2005). "Evaluasi kemampuan sumber daya manusia.". *Refika Aditama*.
- [9] Pasolong, Harbani. (2008). "Kepemimpinan birokrasi.". *Alfabeta*.
- [10] Pasolong, Harbani. (2007). "Teori Administrasi Publik". *Alfabeta*.
- [11] Sedarmayanti. (2007). "Manajemen Sumber Daya Manusia". *PT Refika Aditama*.