



Analisis Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan Pada Pabrik Kelapa Sawit (PKS) PT. Tri Agro Palma Tamiang Kabupaten Aceh Tamiang

¹Siti Mutiara, ²Safrizal, ³Riny Chandra

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra

Email : ¹sitiimutiara3@gmail.com, ²safrizal@unsam.ac.id, ³rinychandra@unsam.ac.id

Cooresponden Author: safrizal@unsam.ac.id

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan dan perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 68 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu sampling jenuh. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu $Y = 3,199 + 0,224X1 + 0,271X2$ Fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang dengan nilai t sig. sebesar $0,012 < 0,05$. Perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang dengan nilai t sig. sebesar $0,025 < 0,05$. Fokus pada pelanggan dan perbaikan berkesinambungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang dengan nilai F sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Dari uji koefisien determinasi dapat dijelaskan bahwa variabel fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan dan pemberdayaan SDM mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang sebesar 61,1%, sedangkan sisanya 38,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Fokus Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan, Pemberdayaan SDM, Kinerja

Abstract: The purpose of this research is to determine the effect of customer focus and continuous improvement on employee performance at PT. Tri Agro Palma Tamiang. The sample in this study amounted to 68 people with a sampling technique, namely saturated sampling. The data analysis method uses multiple linear regression analysis, t test, F test and coefficient of determination test. The regression equation in this research is $Y = 3.182 + 0.118X1 + 0.216X2$ Focus on customers has a significant effect on employee performance at PT. Tri Agro Palma Tamiang with t sig value. equal to $0.012 < 0.05$. Continuous improvement has a significant effect on employee performance at PT. Tri Agro Palma Tamiang with t sig value. equal to $0.025 < 0.05$. Focus on customers and continuous improvement simultaneously have a significant effect on employee performance at PT. Tri Agro Palma Tamiang with a value of F sig. equal to $0.000 < 0.05$. From the coefficient of determination test, it can be explained that the variables focused on customers, continuous improvement and HR empowerment influence employee performance at PT. Tri Agro Palma Tamiang was 61.1%, while the remaining 38.9% was influenced by other variables outside this research.

Keywords : Customer Focus, Continuous Improvement, Performance

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan globalisasi yang semakin maju di era modern ini, kita harus memerlukan berbagai wawasan, ilmu pengetahuan, dan teknologi dalam dunia usaha. Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang begitu pesat dan kebutuhan manusia yang sangat bervariasi menjadikan seluruh perusahaan baik disektor publik maupun swasta dihadapkan pada masa dimana persaingan diberbagai sektor semakin ketat. Hal tersebut, tentu saja mempengaruhi perilaku konsumen dalam menilai kualitas. Perusahaan yang tidak mampu mengimbangi perkembangan serta persaingan global akan mengalami kehancuran yang mengakibatkan bangkrut. Oleh karena itu, perusahaan harus menetapkan standart kualitas yang baik agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis dalam industri. Standart kualitas yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas sehingga perusahaan bisa menjalankan sistem manajemen yang baik. Sistem manajemen yang baik ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kualitas perusahaan. Salah satu alat manajemen kualitas yang digunakan adalah TQM (Total Quality Management). Menurut Amarullah & Budi (2017:1), Total Quality management (TQM) merupakan sebuah pendekatan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah di aplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja.

Salah satu perusahaan yang memiliki fokus terhadap pengelolaan minyak kelapa sawit /Crudle Palm Oil (CPO) adalah PT.Tri Agro Palma Tamiang yang berdiri pada tanggal 25 Mei 2009. PT. Tri Agro Palma Tamiang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengolahan hasil perkebunan, perusahaan ini memiliki jumlah karyawan per Januari 2023 sebanyak 68 orang. Sumber bahan baku dari perusahaan ini berasal dari kontrak kerja sama melalui pihak ketiga (masyarakat) dengan kapasitas produksi yaitu 10 ton perjam.

Pada PT. Tri Agro Palma Tamiang, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas perusahaannyamelalui kerja sama dari semua pihak yang terlibat. Dalam meningkatkan kualitas yang lebih unggul, perusahaan dituntut untuk melakukan penerapan Total Quality Management yang menjadi konsep memaksimumkan daya saing perusahaan melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Menurut Gaspersz (2016:5). *Total Quality Management* didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan kualitas secara terus-menerus (continuous performance improvement) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dengan dan modal yang tersedia. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi TQM salah satunya yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, dan pemberdayaan SDM.

Menurut Audina (2018:85) Fokus pada pelanggan adalah usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas yang dalam hal ini ditentukan oleh pelanggan. Fokus pada pelanggan membuat organisasi atauperusahaan berorientasi kepada apa yang dibutuhkan pelanggan dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Semakin tinggi kemampuan organisasi berfokus pada pelanggan maka akan meningkatkan kualitas dari perusahaan itu sendiri. Menurut Audina (2018) Perbaikan berkesinambungan yaitu meningkatkan dan mempertahankan perbaikan dalam organisasi meliputi fungsi, operasi dan departemen guna memuaskan pelanggan dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Perusahaan harus secara terus-menerus melakukan perbaikan berkesinambungan dalam rangka

meningkatkan kualitas serta produktivitas seperti masukan, proses, dan hasil dari perusahaan. Penerapan TQM dalam suatu perusahaan atau organisasi dapat memberikan beberapa manfaat utama antara lain meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Pada dasarnya TQM merupakan sistem manajemen yang menganggap kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan.

Kinerja para karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Apabila kinerja karyawan baik, maka kinerja perusahaan akan meningkat. Sebaliknya apabila kinerja karyawan buruk, dapat menyebabkan menurunnya kinerja perusahaan. Menurut Kasmir (2016:182) kinerja adalah hasil kerja dan pelaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Dalam mencapai kinerja karyawan yang baik ada beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektifitas, dan komitmen. Kualitas kerja ini sangat diperlukan karena dapat mengukur ketrampilan dan kemampuan serta persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Kuantitas kerja merupakan banyaknya tenaga kerja dalam periode waktu tertentu serta pemanfaatan waktu yang digunakan selama jam kerja yang ditetapkan. Ketepatan waktu merupakan penyelesaian aktivitas tepat pada waktunya dan memaksimalkan waktu yang tersedia dengan aktivitas lainnya. Efektifitas dapat meningkatkan keberhasilan dalam mencapai tujuan, usaha dikatakan efektif apabila usaha tersebut mencapai tujuan. Komitmen yaitu tingkat dimana seorang pegawai dapat melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya terhadap perusahaan ataupun instansi.

Untuk meningkatkan kualitas perusahaan, PT.Tri Agro Palma Tamiang menggunakan sistem setiap penilaian dilakukan sesuai dengan jabatan masing-masing karyawan, kinerja yang baik dari setiap karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi PT. Tri Agro Palma Tamiang tergantung dari sumber daya manusia atau karyawan yang bekerja dalam mencapai tujuan perusahaan, sementara berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Fitria Junanda, selaku staf bagian Auditor Internal/KTU pada PT. Tri Agro Palma Tamiang bahwasannya kinerja karyawan yang dihasilkan oleh karyawan masih kurang baik, hal ini disebabkan dari lambatnya proses-proses penyelesaian beberapa tugas yang berdampak kurang baik pada hasil kerja yang dicapai oleh karyawan, sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang. Kinerja karyawan yang masih kurang baik tidak begitu saja terjadi, dikarenakan ada beberapa permasalahan yang timbul akibat beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu efektifitas, dan komitmen.

TINJAUAN TEORI

1. Total Quality Management (TQM)

Total *Quality Management* dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya, yaitu: Total (keseluruhan); *Quality* (Kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa); *Management* (Tindakan, seni, cara menhandel, pengendalian, pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (*right first*

time), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan” menurut Kit Sadgrove dalam (Zulian Yamit 2013:181).

Menurut Tjiptono dan Diana (2015:4), TQM merupakan pendekatan dalam meningkatkan produktivitas organisasi (kinerja kuantitatif), meningkatkan kualitas (menurunkan kesalahan dan tingkat kerusakan), meningkatkan epektifitas pada semua kegiatan, meningkatkan efisiensi (menurunkan sumberdaya melalui peningkatan produktivitas), dan mengerjakan segala sesuatu yang benar dengan cara yang tepat. Menurut Dale (2013:26) mendefinisikan TQM adalah kerja sama yang saling menguntungkan dari semua orang dalam organisasi dan dikaitkan dengan proses bisnis untuk menghasilkan nilai produk dan pelayanan yang melampaui kebutuhan dan harapan konsumen.

Direktorat Bina Produktivitas (2012:3) merumuskan TQM sebagai suatu sistem manajemen untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas dengan menggunakan pengendalian kualitas dalam pemecahan masalah, mengikut sertakan seluruh karyawan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Indikator *Total Quality Management*

Goetsch dan Davis (dalam Nasution, 2015:24) mengungkapkan sepuluh unsur utama (karakteristik) *Total Quality Management* (TQM), sebagai berikut:

Fokus Pada Pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa..

Obsesi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut.

Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

Komitmen Jangka Panjang

TQM merupakan paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

Kerja sama Team (Teamwork)

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

Perbaiki Sistem Secara Berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang sudah ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

Pendidikan dan Pelatihan

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar, yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

Kebebasan Yang Terkendali

Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan "rasa memiliki" dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang dibuat. Selain itu unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

Kesatuan Tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Namun hal ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan atau kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja.

Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti.

Prinsip Total Quality Management

Hensler (2017:157) ada empat prinsip utama dalam *Total Quality Management*. Keempat Prinsip tersebut adalah:

Kepuasan Pelanggan, dalam *Total Quality Management*, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek termasuk dalam 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 Haryono Budi (2016:24) pelanggan adalah individu atau organisasi yang sudah efektif melakukan pembelian. Definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standart kualitas pelayanan tertentu sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi pemberi jasa (perusahaan) tersebut.

Dengan kata lain pelanggan itu orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut. Oleh karena itu pelanggan ini pembeli atau pengguna suatu produk maka harus di beri kepuasan.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:49) secara garis besar terdapat 3 jenis pelanggan, yaitu: a) Pelanggan Internal, Pelanggan internal (*internal customer*) adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada didalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan, b) Pelanggan Perantara, (*intermediate customer*) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk bukan sebagai pemakai. Komponen distributor, seperti agen-agen yang memasarkan koran, atau toko-toko buku merupakan contoh pelanggan perantara, c) Pelanggan Eksternal (*external customer*) adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

Respek terhadap Setiap Orang, dalam perusahaan berkualitas, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas yang khas. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.

Manajemen Berdasarkan Fakta, perusahaan kelas berkualitas berorientasi pada fakta, maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan. Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritasasi (*prioritization*) yakni suatu konsep yang menyatakan bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi yang vital. Kedua, variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian, manajemen dapat memprediksikan hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

Perbaikan yang Berkesinambungan, agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCAA (*plan-do-check-act-analyze*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, dan melakukan tindakan koreksi terhadap hasil yang diperoleh.

2. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil dari pekerjaan yang telah di capai oleh seorang karyawan berdasarkan tugas-tugas yang telah di bebaskan oleh perusahaan kepadanya (Sugiyono, 2015: 31). Hasil kerja yang dimaksud adalah hasil pekerjaan seorang individu atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawab dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor *interen* atau *ekstern* (Tika, 2014:121).

Kinerja merupakan suatu pengukuran prestasi kerja dari pada karyawan dan manajemen. Sehingga perlu untuk melihat hal apa saja yang mempengaruhi, diperlukan suatu sistem penyaluran yang tepat untuk ditetapkan setiap perusahaan sehingga bermanfaat untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan porsi yang tepat. Kinerja karyawan menurut Ginanjar (2013:22)

adalah sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

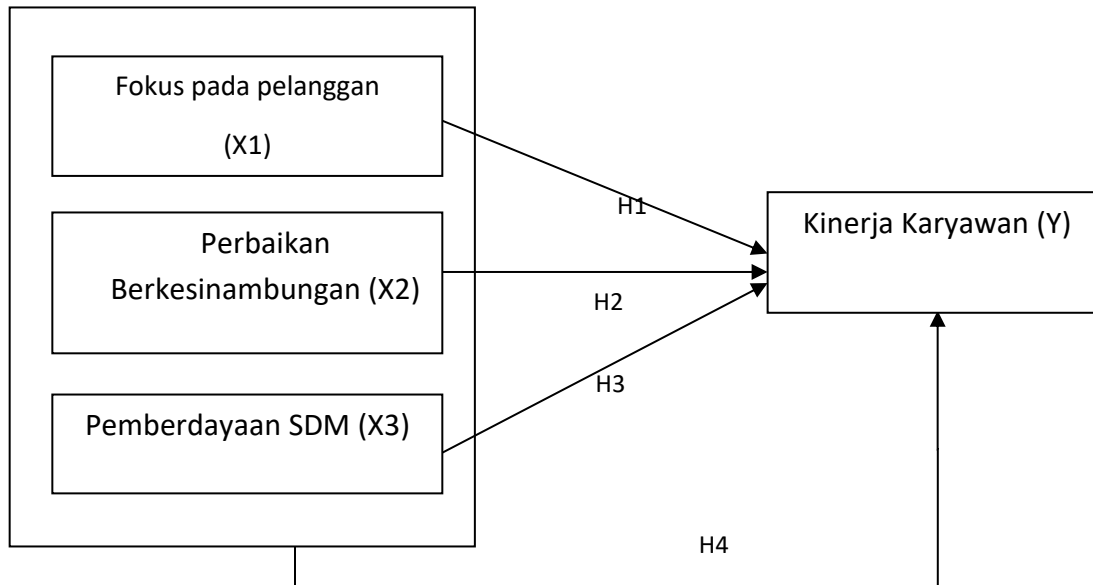
Menurut Enny (2019:115-116) adapun faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja sebagai berikut: 1) Kemampuan dan keahlian, adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. 2) Pengetahuan, adalah pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik tentang pekerjaan akan memberikan hasil kerja yang baik, begitu pula sebaliknya. 3) Desain kerja, artinya jika suatu pekerjaan memiliki desain yang baik maka akan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar dan lancar. 4) Kepribadian, yaitu kepribadian seseorang atau watak yang dimiliki oleh seseorang, setiap orang memiliki kepribadian atau watak yang berbeda satu sama lain. 5) Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. 6) Kepemimpinan, adalah perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengatur dan memerintahkan bawahannya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. 7) Gaya kepemimpinan adalah gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya. Dalam prakteknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasi. 8) Budaya organisasi, adalah suatu kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh seluruh anggota suatu perusahaan atau organisasi. 9) Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau gembira atau perasaan menyukai seseorang sebelum dan sesudah melakukan suatu pekerjaan. 10) Lingkungan kerja adalah suasana atau kondisi di sekitar lokasi kerja. 11) *Loyalitas*, merupakan *loyalitas* karyawan untuk tetap bekerja dan mempertahankan perusahaan tempatnya bekerja. 12) Komitmen, merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan di tempat kerja. 13) Disiplin kerja merupakan upaya seorang pegawai untuk melaksanakan kegiatan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, seperti masuk kerja tepat waktu.

Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Silaen (2021:6) ada lima indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu: 1) Kualitas Kerja, Kesempurnaan tugas pada keterampilan dan kemampuan pegawai serta persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran kualitas kerja. 2) Kuantitas Kerja, Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus kegiatan yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas. 3) Ketepatan Waktu, Selesaikan aktivitas tepat waktu dan maksimalkan waktu yang tersedia dengan aktivitas lain. 4) *Efektifitas*, Meningkatkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, bahan baku) yang ada. 5) Komitmen, Tingkat dimana seorang pegawai dapat melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya terhadap instansi atau perusahaan disebut komitmen.

Kerangka Konseptual dan Hipotesis

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Hipotesis biasa pula disebut dengan dugaan sementara, hipotesis merupakan praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh dengan melalui penelitian (Ridjal, S., 2023).

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Diduga fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tri Agro Palma Tamiang.
2. Diduga perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tri Agro Palma Tamiang.
3. Diduga pemberdayaan SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tri Agro Palma Tamiang.
4. Diduga fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, dan pemberdayaan SDM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tri Agro Palma Tamiang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini pada konsentrasi manajemen operasional terhadap kinerja karyawan pada Pabrik Kelapa Sawit (PKS) PT. Tri Agro Palma Tamiang Kabupaten Aceh Tamiang. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Pabrik Kelapa Sawit (PKS) PT. Tri Agro Palma Tamiang, Seumadam, Kecamatan Kejuruan Muda, Kabupaten Aceh Tamiang, Aceh.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012:116). Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan pada Pabrik Kelapa Sawit (PKS) PT. Tri Agro Palma Tamiang Kabupaten Aceh Tamiang yang berjumlah 68 karyawan. Metode yang digunakan adalah non probability sampling dengan menggunakan teknik sampling jenuh yang mana sampel di ambil dari seluruh populasi yaitu 68 karyawan.

Sementara teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah uji instrumen yakni uji validitas, uji realibilitas. Selanjutnya data yang digunakan adalah data sekunder maka

untuk menentukan ketepatan model, maka dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yang digunakan yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan uji Heterokedastisitas. Sedangkan untuk menguji hipotesis menggunakan uji t dan uji f.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Intrumen

a. Uji Validitas

Dengan menggunakan SPSS 23 for windows maka hasil pengujian validitas terhadap instrumen pernyataan Fokus pada pelanggan (X1), Perbaikan berkesinambungan (X2), dan Kinerja (Y) dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Fokus pada Pelanggan

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,566	0,361	Valid
2	0,708	0,361	Valid
3	0,624	0,361	Valid
4	0,513	0,361	Valid
5	0,430	0,361	Valid
6	0,451	0,361	Valid
7	0,619	0,361	Valid
8	0,381	0,361	Valid
9	0,442	0,361	Valid
10	0,501	0,361	Valid
11	0,612	0,361	Valid
12	0,482	0,361	Valid

Sumber: hasil penelitian, diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel fokus pada pelanggan memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) > r_{tabel} sebesar 0,361.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel perbaikan berkesinambungan adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Perbaikan Berkesinambungan

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,384	0,361	Valid
2	0,401	0,361	Valid
3	0,493	0,361	Valid
4	0,591	0,361	Valid
5	0,710	0,361	Valid
6	0,482	0,361	Valid
7	0,555	0,361	Valid
8	0,494	0,361	Valid
9	0,601	0,361	Valid
10	0,699	0,361	Valid

Sumber: hasil penelitian, diolah (2023)

Berdasarkan di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel perbaikan berkesinambungan memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) > r_{tabel} sebesar 0,361.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel pemberdayaan SDM adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Pemberdayaan SDM

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,553	0,361	Valid
2	0,484	0,361	Valid
3	0,390	0,361	Valid
4	0,480	0,361	Valid
5	0,557	0,361	Valid
6	0,635	0,361	Valid

Sumber: hasil penelitian, diolah (2023)

Berdasarkan di atas dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel pemberdayaan SDM memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) $>$ r_{tabel} sebesar 0,361.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel kinerja karyawan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,373	0,361	Valid
2	0,617	0,361	Valid
3	0,581	0,361	Valid
4	0,441	0,361	Valid
5	0,412	0,361	Valid
6	0,505	0,361	Valid
7	0,583	0,361	Valid
8	0,601	0,361	Valid
9	0,519	0,361	Valid
10	0,552	0,361	Valid

Sumber: hasil penelitian, diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kinerja karyawan memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) $>$ r_{tabel} sebesar 0,361.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha of Item Deleted	Keterangan
1	Fokus Pada Pelanggan	0,776	Reliabel
2	Perbaikan Berkesinambungan	0,668	Reliabel
3	Pemberdayaan SDM	0,840	Reliabel
4	Kinerja Karyawan	0,722	Reliabel

Sumber: hasil penelitian, diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4.14 uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Oleh karena keempat variabel pertanyaan memiliki nilai *Cronbach's Alpha of Item Deleted* > 0,60 maka dapat dinyatakan instrumen reliabel.

Uji Asumsi Klasik

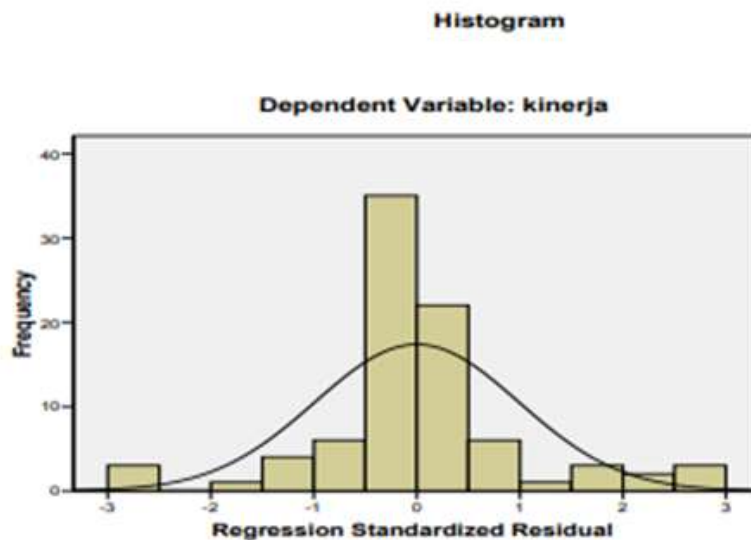
Penelitian ini menggunakan model regresi berganda sebagai alat analisis, sehingga terlebih dahulu harus lulus dari uji asumsi klasik. Hal ini disebabkan karena dalam analisis regresi berganda ini perlu dihindari penyimpangan yang akan terjadi pada asumsi klasik.

1. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas dalam kajian penelitian ini menggunakan grafik Histogram. Histogram adalah grafik batang yang dapat berfungsi untuk menguji (secara grafik) apakah sebuah data berdistribusi normal atau tidak. Jika data berdistribusi normal, maka data akan membentuk semacam lonceng.

Adapun hasil uji normalitas yaitu dengan melihat grafik histogram yang dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.1 Grafik Histogram



Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2023)

Grafik histogram diatas membentuk lonceng dan tidak condong ke kanan atau ke kiri sehingga grafik histogram tersebut dinyatakan normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Suatu model regresi dapat dikatakan bebas multikolinieritas jika nilai TOL > 0,10 atau jika memiliki nilai VIF < 10,00. Hasil uji multikolinieritas berdasarkan nilai TOL dan VIF dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF)

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fokus Pada Pelanggan	.419	3.140
	Perbaikan Berkesinambungan	.525	5.117
	Pemberdayaan SDM	.404	2.196

Sumber: hasil Penelitian, diolah (2023)

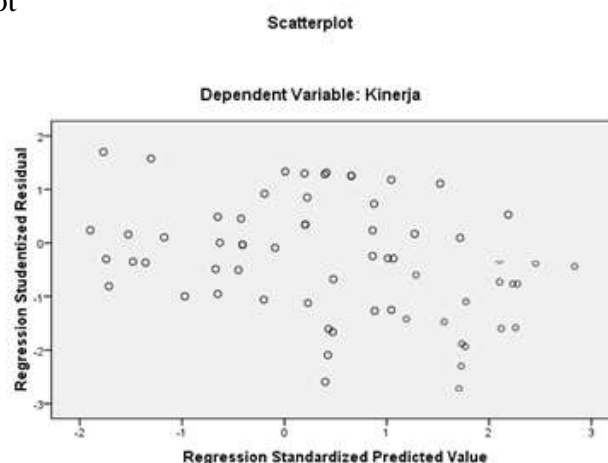
Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai *Tolerance* untuk variabel fokus pada pelanggan sebesar $0,419 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $3,140 < 10$, sehingga variabel fokus pada pelanggan dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.
2. Nilai *Tolerance* untuk variabel perbaikan berkesinambungan sebesar $0,525 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $5,117 < 10$, sehingga variabel perbaikan berkesinambungan dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.
3. Nilai *Tolerance* untuk variabel komitmen pemberdayaan SDM sebesar $0,404 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $2,196 < 10$, sehingga variabel pemberdayaan SDM dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Pengujian ada atau tidak adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji grafik. Uji grafik untuk pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *scatter plot* sebagai berikut.

Gambar 2 Scatter Plot



Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2023)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar secara merata baik di atas sumbu X ataupun Y, serta titik berkumpul di suatu tempat dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas, karena variabel independen tidak saling mempengaruhi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (keputusan pembelian). Persamaan regresi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7: Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	2.126	2.916		4.643	.000
Fokus Pada Pelanggan	.573	.371	.179	3.210	.037
Perbaikan Berkesinambungan	.247	.043	.443	3.046	.042
Pemberdayaan SDM	.104	.015	.229	2.960	.032

a. Dependent Variable: Kinerja

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah (2023)

Dari tabel di atas maka persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$$Y = 2,126 + 0,573X_1 + 0,247X_2 + 0,104X_3.$$

Persamaan ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 2,126 berarti apabila fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan dan pemberdayaan SDM bernilai tetap maka kinerja sebesar 4,101.
2. Koefisien regresi variabel fokus pada pelanggan menunjukkan pengaruh positif sebesar 0,573. Artinya, apabila fokus pada pelanggan meningkat sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,573 dengan asumsi variabel perbaikan berkesinambungan dan pemberdayaan SDM tidak berubah.
3. Koefisien regresi variabel perbaikan berkesinambungan menunjukkan pengaruh positif sebesar 0,247. Artinya, apabila perbaikan berkesinambungan meningkat sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,247 dengan asumsi variabel fokus pada pelanggan dan pemberdayaan SDM tidak berubah.
4. Koefisien regresi variabel pemberdayaan SDM menunjukkan pengaruh positif sebesar 0,104. Artinya, apabila pemberdayaan SDM meningkat sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,104 dengan asumsi variabel fokus pada pelanggan dan perbaikan berkesinambungan tidak berubah.

Hasil analisis regresi linear berganda memberikan gambaran bahwa variabel independen memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel dependennya yaitu tingkat pengaruh yang ditunjukkan dengan nilai koefisien pada variabel fokus pada pelanggan dan variabel perbaikan berkesinambungan serta variabel pemberdayaan SDM.

Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen Adjusted R Square berkisar pada angka 1-0, dengan asumsi bahwa semakin besar angka Adjusted R Square maka akan semakin kuat hubungan dari ketiga variabel dalam model regresi. Untuk hasil lengkap dari uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel:

Tabel 8: Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.581 ^a	.611	.595	1.819

a. Predictors: (Constant), Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2023)

Nilai R Square sebesar 0,417. Artinya, variabel fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan dan pemberdayaan SDM mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang sebesar 61,1%, sedangkan sisanya 38,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (independent) secara parsial atau individual dalam mempengaruhi variabel tidak bebas (dependent). Adapun hasil uji t dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 9. Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.126	2.916		4.643	.000
	Fokus Pada Pelanggan	.573	.371	.179	3.210	.037
	Perbaikan Berkesinambungan	.247	.043	.443	3.046	.042
	Pemberdayaan SDM	.104	.015	.229	2.960	.032

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2023)

1. Pengaruh Fokus pada Pelanggan terhadap Kinerja Karyawan

Variabel fokus pada pelanggan memiliki nilai t sig. 0,037. Oleh karena nilai t sig. sebesar $0,037 < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang. Dengan demikian maka hipotesis diterima.

2. Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kinerja Karyawan

Variabel perbaikan berkesinambungan memiliki nilai t sig. 0,042. Oleh karena nilai t sig. sebesar $0,042 < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang. Dengan demikian maka hipotesis diterima.

3. Pengaruh Pemberdayaan SDM terhadap Kinerja Karyawan

Variabel pemberdayaan SDM memiliki nilai t sig. 0,032. Oleh karena nilai t sig. sebesar $0,032 < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa pemberdayaan SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang. Dengan demikian maka hipotesis diterima.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F statistik digunakan untuk membuktikan hipotesis yang menyatakan *Customer Relationship Management* dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$):

Tabel 10: Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.130	2	.011	3.102	.000 ^a
	Residual	1.850	65	.261		
	Total	1.776	67			

a. Predictors: (Constant), Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 10 dapat dilihat nilai F sig. sebesar 0,035. Oleh karena nilai F sig. $< 0,05$ ($0,035 < 0,05$) maka dapat dinyatakan bahwa fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan dan pemberdayaan SDM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang. Dengan demikian maka hipotesis diterima.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Fokus pada Pelanggan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang

Dari uji t dapat dijelaskan bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang, dimana diperoleh nilai t sig. sebesar 0,037

$< 0,05$. Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa sebagian besar karyawan selalu berupaya bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan yaitu salah satunya fokus pada pelanggan, dimana fokus pada pelanggan dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi serta mengevaluasi apa yang dirasakan selama ini oleh pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Prasetyaningtyas (2020) dan Pratama (2022) yang menyatakan bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang

Dari uji t dapat dijelaskan bahwa perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang, dimana diperoleh nilai t sig. sebesar $0,042 < 0,05$. Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa manajemen perusahaan terus berupaya memperbaiki sumber daya yang ada di perusahaan baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya yang dilakukan secara berkesinambungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Prasetyaningtyas (2020) dan Pratama (2022) yang menyatakan bahwa perbaikan berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Pemberdayaan SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang

Dari uji t dapat dijelaskan bahwa pemberdayaan SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang, dimana diperoleh nilai t sig. sebesar $0,032 < 0,05$. Dalam hal ini pihak perusahaan terus meningkatkan pemberdayaan SDM dengan memberikan pelatihan-pelatihan pada bidang masing-masing agar karyawan semakin memiliki kompetensi sehingga kinerja dapat ditingkatkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Prasetyaningtyas (2020) dan Pratama (2022) yang menyatakan bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

4. Pengaruh Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan dan Pemberdayaan SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang

Dari uji F dapat dijelaskan bahwa fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan dan pemberdayaan SDM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang, dimana diperoleh nilai F sig. sebesar $0,035 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan selalu berupaya bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan yaitu salah satunya fokus pada pelanggan serta memperbaiki sumber daya yang ada di perusahaan baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya yang dilakukan secara berkesinambungan dan pihak perusahaan juga terus meningkatkan pemberdayaan SDM dengan memberikan pelatihan-pelatihan pada bidang masing-masing. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Prasetyaningtyas (2020) dan Pratama (2022) yang menyatakan bahwa fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan dan pemberdayaan SDM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh dimensi pada Total Quality Manajemen yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan dan pemberdayaan SDM terhadap

kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan metode Regresi Berganda diperoleh kesimpulan bahwa variabel fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan dan pemberdayaan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT. Tri Agro Palma Tamiang. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima.

Sedangkan dari uji Dari uji koefisien determinasi dapat dijelaskan bahwa variabel fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan dan pemberdayaan SDM mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Tri Agro Palma Tamiang sebesar 58,7%, sedangkan sisanya 41,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

2. Saran

Perusahaan terus meningkatkan perbaikan manajemen perusahaan yang berorientasi pada pelanggan serta melakukan perbaikan berkesinambungan dalam berbagai aspek seperti SDM, teknologi, dan sistem kerja. Perusahaan harus meningkatkan kualitas SDM dengan memberikan pelatihan bagi karyawan. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambah variabel lain seperti kompetensi dan insentif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, M. W. (2018). Analisis Penerapan Tqm Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Umum Di Denpasar. *JIA (Jurnal Ilmiah Akuntansi)*, 3(1).
- Ahmad, R., Fikri, M.E., & Rahayu, R. (2019). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mitra Niaga Sejati Jaya-Langkat. *Jurnal Manajemen Tools*, Vol 11, No. 2, Hal 137-146, ISSN: 2088-3145.
- Amarullah, I & Budi, S, (2017). Analisis Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Karyawan. *Diponegoro Journal Of Management*, Vol 5, No. 4, Hal 1-11.
- Ariyanto, Susilo, T,R. (2017). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan. *Diponegoro Journal Of Management*, Vol 6, No.1, Hal 1-11.
- Herwandy., (2017). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. PLN (Persero) Wilayah Sulselrabar, Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Alauddin, Makassar.
- Islamy, SP., (2017) Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Pt. So Good Food, Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Kasmir (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Raja Grafindo.
- Namirah., (2022) Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan, Skripsi, Program Studi Administrasi Publik Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Pratama, A.A.N., & Maghfiroh, F.N. (2016). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran Jawa Tengah”, *Jurnal Muqtasid*, Vol 7, No. 1, Hal 93-117. Doi: <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v7i1.93-117>
- Pratama, R.J., (2022) Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah, Skripsi, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.

- Ridjal, S., & Rauf, N. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Pegawai Dpmpstsp Kabupaten Luwu Timur. *Movere Journal*, 5(02), 147-161.
- Riski Fauzy, R., (2018) Pengaruh Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit Medan, Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.
- Sugiyono, (2017) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D., Alfabeta, CV, Bandung.
- Sujatmiko, S., Ar, D. P., Hamdat, A., Panus, P., & Amelia, R. (2023). Pengaruh Hubungan, Emphaty, Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. *Movere Journal*, 5(02), 99-123.