

## **PENGARUH PENERAPAN PERAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS SUMBERDAYA MANUSIA (Studi Kasus pada PT. BFI Finance Tbk.)**

**Edwin Zusrony**

Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
E-mail: ezusrony@yahoo.co.id

***Abstract:** This study aimed to determine the role of TQM in influencing the quality of HR employees of PT. BFI Finance Tbk. Solo Branch. The population in this study were all employees, while the total study sample of 40 people and using the technique of saturated samples. In this study using multiple linear regression method. Based on the results of studies using multiple regression analysis linieer known that the variable role of employee and organizational aspects have a significant influence on the variable quality of human resources. While the dominant variable in the study is the role of the employee variable, it can be seen from the magnitude of the beta coefficient greater than the other independent variables.*

***Keywords:** total quality management, quality of human resources.*

***Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran TQM dalam mempengaruhi kualitas SDM karyawan PT. BFI Finance Tbk. Cabang Solo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan, sedangkan sampel penelitian total berjumlah 40 orang dan menggunakan teknik sampel jenuh. Pada penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linieer berganda diketahui bahwa variabel peran karyawan dan aspek organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas SDM. Sedangkan variabel yang dominan dalam penelitian adalah variabel peran karyawan, hal ini bisa dilihat dari besarnya koefisien beta yang lebih besar dibandingkan dengan variabel independen lainnya.*

***Kata Kunci:** total quality management, kualitas SDM.*

### **PENDAHULUAN**

Dewasa ini globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Sebagai akibatnya persainganpun semakin tajam. Dunia bisnis sebagai salah satu bagiannya juga mengalami hal yang sama. Organisasi/perusahaan yang dulu bersaing hanya pada tingkat lokal, regional atau nasional kini harus pula bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh penjuru dunia. Hanya organisasi/perusahaan yang mampu

menghasilkan barang berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global.

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. Dengan kata lain, dalam pasar global yang modern, kunci untuk meningkatkan daya saing adalah kualitas.

Kondisi seperti tersebut di atas perlu diantisipasi lebih dini oleh organisasi, baik bisnis maupun publik. Masyarakat akan semakin kritis memilih barang dan jasa yang diperlukan. Hal semacam ini menjadi acuan suatu organisasi untuk lebih meningkatkan produktivitas dan mutu usahanya agar tujuan organisasi yang telah dicanangkan dapat tercapai.

Keberhasilan di negara-negara maju banyak didorong oleh ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dari pada ketersediaan sumber daya alam yang melimpah. Seperti di Jepang yang sumber daya alamnya terbatas tetapi sumber daya manusianya potensinya tinggi, maka mampu mendongkrak kemajuan negara untuk dapat bersaing dengan negara-negara lain.

Atas dasar hal tersebut di atas, maka tidak dapat dipungkiri pengembangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan prioritas dan tantangan yang harus dihadapi dalam menyambut era globalisasi. Salah satu usaha organisasi yang diterapkan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) adalah penerapan peran *Total Quality Management* (TQM) atau di Indonesia dikenal istilah Pengendalian Mutu Terpadu (PMT). TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Agar organisasi memiliki daya saing yang tinggi dalam skala global, maka organisasi tersebut harus mampu melakukan pekerjaan secara lebih baik, efektif dan efisien dalam menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas tinggi dan dengan harga yang bersaing. Untuk menghasilkan barang dan jasa yang bersaing, pada masa mendatang bukan lagi mengandalkan keunggulan komparatif saja tetapi harus meningkatkan keunggulan kompetitif. Pengelolaan sumber daya alam akan memiliki keunggulan kompetitif jika sumber daya manusia memiliki potensi yang tinggi untuk mengelolanya.

## TINJAUAN TEORITIS

**Total Quality Management.** TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari

perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas serta kepuasan pelanggan (Pawitra, 1993: 135). Definisi lainnya menyatakan TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2001: 4).

Dasar pemikiran perlunya TQM, yakni bahwa cara terbaik agar bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungannya. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan peran TQM. Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan bersangkutan.

**Kualitas SDM.** Pengembangan kualitas sumber daya manusia menurut Mangkuprawiro (2002:135) dan Martoyo (2000:62) adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, kemampuan teoritis, kemampuan konseptual, peningkatan moral dan peningkatan ketrampilan teknik manusia melalui pendidikan dan pelatihan. Tujuan pengembangan SDM adalah untuk memperbaiki efektivitas dan efisiensi kerja dalam melaksanakan dan mencapai sasaran program kerja organisasi yang telah ditetapkan. Pendidikan bermanfaat untuk meningkatkan keahlian teoritis, konseptual dan sikap/moral manusia, sedangkan latihan bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan teknis pelaksanaan pekerjaan tertentu serta sikap agar karyawan semakin trampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab sesuai dengan standar.

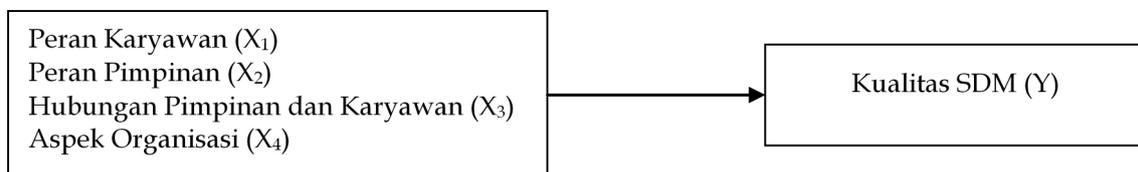
Dengan demikian dapat diartikan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan faktor penentu kualitas SDM. Peningkatan kualitas SDM menurut Robbins (2001:46) dapat diukur dari keberhasilan : (1) peningkatan kemampuan teoritis adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu peker-

jaan; (2) peningkatan kemampuan teknis adalah metode atau sistem mengerjakan sesuatu pekerjaan; (3) peningkatan kemampuan konseptual adalah mampu memprediksi segala sesuatu yang ada kaitannya dengan sasaran yang akan dituju; (4) peningkatan moral adalah mampu melaksanakan koordinasi, mampu bekerja sama, selalu berusaha menghindari perbuatan tercela dan mampu bersedia mengembangkan diri; (5) peningkatan ketrampilan teknis. Menurut Hasibuan (1996: 123) manusia dapat dibedakan menjadi dua, yaitu manusia menganut teori X dan manusia menganut teori Y. Peningkatan ketrampilan teknis ini akan nampak pada pribadi masing-masing dengan ciri-ciri : berani menanggung resiko, bertanggung jawab, menyukai yang berpeluang baik merupakan batu loncatan mencapai sukses. Dari ciri-ciri di atas dapat disimpulkan bahwa SDM yang memiliki ketrampilan teknis yang lebih baik, tidak akan canggung-canggung melakukan semua pekerjaan terlebih pekerjaan yang menantang, berani mengambil resiko tanpa menghindar dari tanggung jawab serta tidak ragu-ragu untuk menghadapi kegagalan demi tercapainya tujuan bersama.

## KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

**Kerangka Konseptual.** Sumber daya manusia keberadaannya menempati posisi yang paling menentukan dalam peningkatan mutu suatu sistem dalam organisasi. Dalam TQM, karyawan dibebani kesempatan untuk terlibat aktif di dalam sistem dengan pengembangan kemampuannya, baik kemampuan manajerial maupun kemampuan pelaksanaan operasional, karena sasaran yang terpenting di dalam TQM adalah bagaimana meningkatkan gairah dan semangat kerja karyawan serta mengembangkan agar punya kualitas yang optimal.

Berpijak dari konsep pendapat Marbun dan Heryanto (1993: 227) serta pendapat dari Robbins (2001: 46) di atas, maka untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang uraian di atas, maka dibuatlah suatu kerangka konseptual yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman tentang konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Kerangka konseptual digambarkan dalam bagan berikut ini.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

### Hipotesis

1. Diduga variabel peran karyawan, peran pimpinan, hubungan karyawan dan pimpinan, serta aspek organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun bersama terhadap kualitas SDM karyawan PT. BFI Finance Tbk. Cabang Solo.
2. Diduga variabel peran karyawan adalah faktor yang dominan terhadap kualitas SDM karyawan PT. BFI Finance Tbk. Cabang Solo.

### METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. BFI Finance Tbk. Cabang Solo yang berjumlah 31 karyawan. Jumlah sampel yang diteliti adalah seluruh karyawan, dengan metode pengambilan sampel adalah sampel jenuh yang berjumlah 40 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari : (1) data primer yang diperoleh dari responden dan (2) data sekunder melalui dokumen, literatur dan laporan lain yang dapat menunjang data primer. Masing-masing variabel diukur dengan menggunakan skala Likert dan analisis yang digunakan adalah analisis Regresi.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor-faktor penerapan TQM (X) terhadap kualitas SDM (Y) digunakan analisis regresi berikut ini.

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

Dimana :

- Y = kualitas SDM
- a = Bilangan konstanta
- b = Koefisien Regresi
- X<sub>1</sub> = Peran Karyawan
- X<sub>2</sub> = Peran Pimpinan
- X<sub>3</sub> = Hubungan Pimpinan dan Karyawan
- X<sub>4</sub> = Aspek Organisasi

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut diatas, maka dilakukan uji statistik : (1) menghitung koefisien determinasi (R<sup>2</sup>); (2) uji F; (3) Uji t; (4) Asumsi klasik (*multikolinearity* dan *heteroskedastisitas*).

## HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

### Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 1992). Pada penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*. Hasil koefisien korelasi selanjutnya dibandingkan dengan tabel r *product moment*. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka variabel dinyatakan valid.

Pada tabel 1.1 uji validitas untuk seluruh indikator variabel independen dan variabel dependen dapat diketahui bahwa dari 25 butir yang diuji, 25 butir pertanyaan dinyatakan valid. Dari 25 butir tersebut menunjukkan bahwa skor item mempunyai korelasi positif dengan total skor item yaitu diatas 0,3124. Ini berarti 100% butir dapat dipakai/layak untuk dianalisis.

**Tabel 1. Validitas Data**

Variabel	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
<b>Peran Pimpinan</b>			
1	0,950	0,312	Valid
2	0,920	0,312	Valid
3	0,925	0,312	Valid
4	0,894	0,312	Valid
5	0,892	0,312	Valid
<b>Peran karyawan</b>			
1	0,914	0,312	Valid
2	0,938	0,312	Valid
3	0,950	0,312	Valid
4	0,897	0,312	Valid
5	0,823	0,312	Valid
<b>Hub pimpinan &amp; karyawan</b>			
1	0,791	0,312	Valid
2	0,919	0,312	Valid
3	0,895	0,312	Valid
4	0,888	0,312	Valid
5	0,879	0,312	Valid
<b>Aspek Organisasi</b>			
1	0,883	0,312	Valid
2	0,924	0,312	Valid
3	0,937	0,312	Valid
4	0,932	0,312	Valid
5	0,905	0,312	Valid
<b>Kualitas SDM</b>			
1	0,930	0,312	Valid
2	0,933	0,312	Valid
3	0,952	0,312	Valid
4	0,951	0,312	Valid
5	0,921	0,312	Valid

Pengujian reliabilitas terhadap kuesioner dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0 for windows. Hasil pengujian reliabilitas pada tabel 1.2 diperoleh nilai *Cronbach Alpha* setiap variabel lebih besar dari 0,60. Sehingga hasil pengujian menunjukkan kuatnya

realibilitas, karena *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2005:42). Dengan demikian seluruh uji instrumen yang terdiri dari validitas dan reliabilitas memenuhi persyaratan untuk dipakai dalam pengambilan keputusan penelitian.

**Tabel 2. Reliabilitas Data**

Variabel	Koefisien Alpha	Critical Value	Keterangan
Peran pimpinan	0,971	0,6	Reliabel
Peran karyawan	0,966	0,6	Reliabel
Hub pimpinan & karyawan	0,953	0,6	Reliabel
Aspek organisasi	0,971	0,6	Reliabel
Kualitas SDM	0,978	0,6	Reliabel

## B. Analisis Data

### 1. Uji t

Dari hasil penelitian diketahui variabel peran karyawan dan aspek organisasi mempunyai pengaruh signifikan ter-

hadap variabel kualitas SDM. Sedangkan variabel peran pimpinan dan variabel hubungan pimpinan dan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas SDM.

**Tabel 3. Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.111	2.172		-1.893	.067
peran karywan	.456	.105	.433	4.330	.000
peran pimpinan	.202	.170	.176	1.184	.245
hub pimp & kary	.215	.182	.188	1.180	.246
aspek orgnsasi	.321	.148	.263	2.175	.036

a. Dependent Variable: kualitas SDM

### 2. Uji F

Berdasarkan hasil penelitian diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $27,509 > 2,61$ ), dengan probabilitas lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti variabel peran karyawan, peran pimpinan, hubungan karyawan dan

pimpinan, serta aspek organisasi secara bersama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas SDM. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. ANOVA<sup>b</sup>**

		ANOVA <sup>b</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	676.058	4	169.015	27.509	.000 <sup>a</sup>
	Residual	215.042	35	6.144		
	Total	891.100	39			

a. Predictors: (Constant), aspek orgnsasi, peran karyawan, peran pimpinan, hub pimp & kary

b. Dependent Variable: kualitas SDM

### 3. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Hasil perhitungan untuk nilai adjusted R<sup>2</sup> dengan bantuan program SPSS 16.0, dalam analisis regresi berganda diperoleh angka adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,731. Hal ini berarti 73,1% variasi perubahan kua-

litas SDM dijelaskan oleh variasi peran karyawan, peran pimpinan, hubungan karyawan dan pimpinan, serta aspek organisasi. Sementara sisanya sebesar 26,9% diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobservasi.

**Tabel 5. Model Summary<sup>b</sup>**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.871 <sup>a</sup>	.759	.731	2.479	1.303

a. Predictors: (Constant), aspek orgnsasi, peran karyawan, peran pimpinan, hub pimp & kary

b. Dependent Variable: kualitas SDM

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang peran TQM dalam mempengaruhi kualitas SDM karyawan PT. BFI Finance Tbk. Cabang Solo dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel peran karyawan dan aspek organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas SDM. Sedangkan variabel peran pimpinan dan variabel hubungan pimpinan dan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas SDM. Sedangkan variabel yang dominan dalam penelitian adalah variabel peran karyawan, hal ini bisa dilihat dari besarnya koefisien beta yang lebih besar dibandingkan dengan variabel independen lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin, (1992), *Reliabilitas Dan Validitas*, Sigma Alpha, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2005, *Statistik Non Parametrik, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang, Badan Penerbit UNDIP.
- Hadi, Anwar, 2000, *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium, Sesuai ISO/IEC 17025 : 2000 "General Requirements for the Competence of Testing and Calibration Laboratories"*, Cetakan Pertama, PT. Gramedia, Jakarta.

- Hasibuan, Malayu S.P.; 1996, *Organisasi dan Motivasi : Dasar Peningkatan Produktivitas*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mangkuprawiro, Sjafri, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Cetakan Pertama, PT. Gramedia, Jakarta.
- Marbun dan Heryanto, 1993, *Pengendalian Mutu Terpadu*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Martoyo, Susilo, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, BPFE, Yogyakarta.
- Pawitra, T., 1993, *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Strategik*, *Jurnal Manajemen Prasetiya Mulya*, Volume 1, No. 1, pp. 1-9.
- Robbins, Stephen P., 2001, *Organization Behavior*, Prentice Hall International Inc : Ninth Edition
- Tjiptono, F. dan Diana, A, 1994, *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.