

## TQM, SISTEM PENGHARGAAN DAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA SEBAGAI FAKTOR KINERJA KARYAWAN PT. SAKTI INDONESIA SERTIFIKASI

<sup>1</sup>Wasis Swo Leksana\*, <sup>2</sup>Moh. Bukhori, <sup>3</sup>Widi Dewi Ruspitasari

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Magister Manajemen, Institut ASIA Malang

E-mail: wasis\_swoleksono@yahoo.com\*

### ABSTRACT

*This study aims to examine Total Quality Management, reward systems, and performance measurement systems as factor on the performance of employees of PT. Sakti Indonesia Certification. Using quantitative with questionnaire to be analyzed by multiple linear regression. The results showed that all factor has positive impact but TQM and measurement systems has not significant effect while the reward system has significant effect on employees performance. For future can expand the scope of research, so that researchers' results are more likely to be concluded in general. And also in order to use research objects other than service companies that have more samples.*

**Keywords:** *Total Quality Management (TQM); reward system; performance measurement; employee performance*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Total Quality Management, sistem penghargaan, dan sistem pengukuran kinerja sebagai faktor terhadap kinerja karyawan PT. Sertifikasi Sakti Indonesia. Menggunakan kuantitatif dengan kuesioner untuk dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua faktor berpengaruh positif tetapi TQM dan sistem pengukuran tidak berpengaruh signifikan sedangkan sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Untuk kedepannya dapat memperluas cakupan penelitian, sehingga hasil peneliti lebih dapat disimpulkan secara umum. Dan juga untuk menggunakan objek penelitian selain perusahaan jasa yang memiliki sampel lebih banyak.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management (TQM); sistem penghargaan; pengukuran kinerja; kinerja karyawan*

### PENDAHULUAN

Pelayanan dan pengaduan baik secara *online* dan *offline* dengan umpan balik sebagai responnya telah diluncurkan sejak tahun 2017 oleh PT. Sakti Indonesia Sertifikasi untuk mengetahui kinerja pelayanan dari pelanggan.

Hal tersebut dilakukan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan karyawan, hal ini dikarenakan kinerja karyawan turut dipengaruhi oleh faktor sistem pengukuran kinerja (Mintje, 2013). Namun Susanto (2016) menyatakan sebaliknya. Fokus direksi untuk meningkatkan operasional dan

pemasaran dalam manajemen maupun pelatihan dapat menjadi tujuan utama dari Dewan Komisaris terkait kinerja operasional perusahaan (Andrea, *et al.*, 2014). Permasalahan klasik yang sering dihadapi oleh PT. Sakti Indonesia Sertifikasi yaitu adanya keluhan dari klien, keluhan tersebut seperti auditor kurang luwes atau terlalu kaku dan kurang cepat untuk merespon permintaan klien (Cynthia, 2013), sehingga perbedaan persaingan terkait kualitas menjadi fokus suatu perusahaan jasa.

*TQM* dianggap penting karena bertujuan untuk meningkatkan hubungan antara kepuasan pelanggan dan sumber daya yang membutuhkan sistem manajemen yang terintegrasi untuk memastikan kenyamanan kepuasan atas kepentingan organisasi (Matias & Coelho, 2011). Sistem penghargaan juga menjadi aspek penting dimana dapat meningkatkan keaktifan seluruh pihak yang terlibat dan pemberian insentif dapat dikatakan mampu meningkatkan kualitas organisasi (Niguse & Getachew, 2019). Sistem pengukuran kinerja juga merupakan hal penting untuk mengevaluasi kinerja organisasi (Soroshooan, *et al.*, 2016). Sehingga penting adanya untuk mengetahui bagaimana faktor *TQM*, sistem penghargaan dan juga pengukuran kinerja dalam kinerja PT. Sakti Indonesia Sertifikasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan kuantitatif dengan metode survei dengan pengambilan sampel berupa total sampling untuk seluruh karyawan PT. Sakti Indonesia Sertifikasi dengan total 107 karyawan dengan rincian 95 karyawan tetap dan 12 karyawan kontrak yang tanggapannya dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala likert yang memiliki gradasi dari sangat positif sampai negatif berupa kata-kata (Kuncoro, 2013).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi  $0,102 > 0,05$  yang menyatakan bahwa setiap data telah terdistribusi normal. Dan nilai signifikansi regresi berganda sebesar  $0,769 > 0,05$ , menyatakan bahwa setiap faktor tidak sesuai dan tidak dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Faktor *TQM* ternyata berpengaruh secara negatif namun tidak signifikan, hal ini ditunjukkan dari persetujuan karyawan untuk diberikannya otonomi dan tanggung jawab sesuai dengan keahliannya, kemudian didukung untuk perlu dikembangkannya cara untuk mendapatkan klien serta perlu adanya pemberian pelatihan perusahaan secara terus menerus pada setiap langkah dalam proses kerja (Dahlgaard-Park, 2011), dengan 107 yang menyatakan sangat setuju. Perusahaan juga perlu mengutamakan kerjasama tim dalam bekerja dan perlu dilakukannya pengujian serta pengumpulann data serta informasi yang berhubungan dengan sasaran (Matias & Coelho, 2011).

Perusahaan juga sangat perlu mengutamakan kualitas yang diberikan kepada pelanggan yang disetujui oleh 107 karyawan perusahaan. Pentingnya komunikasi dan pembagian informasi dalam perusahaan juga disetujui oleh 101 karyawan, sehingga perlunya menerima masukan dan keluhan dari pelanggan untuk dijadikan pedoman dalam perbaikan. Perusahaan juga harus selalu menerima masukan dan saran dari karyawan untuk perbaikan layanan perusahaan (Said & Heriyanto, 2015). Perusahaan juga perlu untuk mengutamakan tujuan bersama, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa distribusi frekuensi pada variabel *TQM*

banyak yang menyatakan sangat setuju, dan setuju dengan indikator yang telah ditetapkan (Markova & Ford, 2011).

Faktor sistem penghargaan dan faktor kinerja berpengaruh positif signifikan dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana koresponden menyatakan perlunya pemberian penghargaan dan pengakuan dari lingkungan kerja perusahaan sesuai dengan tugas dan prestasi setiap karyawan (Ricky, 2017), yang disetujui oleh 107 karyawan. Perusahaan juga perlu memberikan penghargaan berupa kenyamanan dalam berkerja sebagai efek dari kinerja yang baik yang disetujui oleh 96 karyawan dan pernyataan perusahaan juga memberikan penghargaan kepada karyawan atas hasil yang sudah dicapai oleh karyawan terdapat 107 yang menyatakan sangat setuju (Erna, 2013; Markofa & Ford, 2017).

Koresponden yang menyatakan bahwa perusahaan harus memiliki proses dan menghasilkan hasil yang sesuai dengan tujuan disetujui oleh 107 karyawan, sedangkan yang menyatakan perusahaan mengukur jumlah atau kuantitas yang dihasilkan disetujui oleh 53 karyawan. Efektivitas perusahaan dalam menggunakan sumber-sumber organisasi juga disetujui oleh 63 karyawan, sedangkan pengawasan perusahaan terhadap kinerja penyelesaian kerja oleh karyawan disetujui oleh 88 karyawan. Peningkatan keinginan dan kerjasama diantara pekerja juga disetujui oleh 91 karyawan untuk terus ditingkatkan terutama jika memiliki sistem *reward* (Atkar, *et al.*, 2012; Salem, 2012). Pengumpulan dan penyampaian informasi dalam pengukuran hasil dan analisis pekerjaan juga disetujui oleh 74 karyawan..

## SIMPULAN

Faktor *Total Quality Management* (TQM) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sakti Indonesia Sertifikasi, faktor sistem penghargaan memiliki pengaruh positif dan signifikan namun faktor pengukuran kinerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga perlu adanya perluasan lingkup faktor penelitian dan juga perluasan obyek penelitian selain perusahaan jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrea, V.M., Sri, R.I. (2014). Pengaruh total quality management (TQM) terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja dan penghargaan (Reward) sebagai variabel moderating pada PT Inka Madiun. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, Vol.02 No. 01, Februari 2014 Hal : 1-8.
- Atkar, S., Sachu, M.M. & Ali, M.E. (2012). *The Impact of Rewards on Employee Performance in Commercial Banks in Bangladesh: An*
- Cynthia. (2013). Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia. *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No.3 Juni 2013, Hal 796-805
- Dahlgard-Park, S.M. (2011). The quality movement: Where are you going? Total Quality Management & Business Excellence, 22(5), 493–516. Empirical Study. *Journal of Business and Management*, 6 (2), pp. 9-15.
- Erna, H. (2013). “Pengaruh System Pengukuran Kinerja, Total Quality Management Dan System Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial”. *Tesis*. Jakarta : Universitas Pembangunan Nasional. Excellence Journal, 22 (8), 891–910.

- Kuncoro, Mudrajad. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Markova, G., & Ford, C. (2011). Is money the panacea? Rewards for knowledge workers. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 60(8), 813–823.
- Matias, J.C.O and Coelho, D.A. (2011). *Integrated Total Quality Management: Beyond*
- Mintje, N. (2013). Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 1 No. 3 September 2013, Hal. 52-62
- Ricky, B. (2017). Pengaruh Reward (Penghargaan) Terhadap Kinerja Dengan Komitmen Organisasi sebagai variable Moderasi. *Tesis*. Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung Bandar Lampung
- Said, A. & Heriyanto .(2015). Pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang. *Jurnal Jom FISIP* Volume 2 No.2 Oktober 2015
- Salem, M. A., Hasnan, N., & Osman, N.H. (2012). Balanced scorecard: Weaknesses, strenghts, and its ability as performance management system versus other performance management system. *Journal of Environment and Earth Science*, Vol 2, No.9, 1- 10.
- Susanto, B. (2016). Total Quality Management, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 14, Nomor 1, April 2016.