

ABSTRAK

Praktik Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan PT PLN Persero (Area) Bukittinggi

Oleh: Dara Mutia Khanza

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan telah menjadi perhatian dalam beberapa tahun terakhir ini. Hal ini dikarenakan *Total Quality Management* (TQM) memerankan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kekuatan daya saing perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan ada tidaknya dan bagaimana pengaruh TQM dengan empat subvariabel yang diteliti yaitu, fokus pada pelanggan, kerjasama tim, pendidikan dan pelatihan, adanya ketelibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan di PT PLN Persero (Area) Bukittinggi dengan jenis penelitian ini adalah asosiatif kausal, dimana teknik penentuan sampel yang digunakan sensus. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 60 orang karyawan. Model analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Pengujian kualitas data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas data. Sedangkan uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastitas. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikan (uji-F) dan uji signifikan parsial (uji-t).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel TQM sebagai variabel independen (fokus pada pelanggan, kerjasama tim, pendidikan dan pelatihan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) mampu menjelaskan kinerja karyawan sebagai variabel dependen sebesar 26,1% dan sisanya 73,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Secara simultan variabel TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi lain halnya secara parsial variabel kerjasama tim dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan kedua variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dalam penelitian ini.