

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) KOTA TASIKMALAYA

Lina Marlina¹, Saefulloh²
Politeknik Triguna Tasikmalaya
e-mail : marlinatsm@gmail.com

Abstrak : Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap data statistik sebagai bahan informasi yang akurat sangatlah diperlukan. Badan Pusat Statistik memiliki tugas sebagai penyedia data statistik dasar, sebagai salah satu pendukung tentu dibantu oleh sumber daya manusia yang unggul yaitu kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya, salah satu cara dalam sisi operasi adalah meningkatkan implementasi *Total Quality Management* (TQM). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya. Hal ini menunjukkan dari perbandingan t hitung dan t tabel dengan nilai t hitung sebesar 5,796 sedangkan t tabel yaitu sebesar 1,697. Berdasarkan hasil uji angka koefisien determinasi dengan R square sebesar 54,5%. Dimana nilai tersebut didapat dari pengkuadratan nilai R yaitu $0,297^2 = 0,545$. Hal ini dapat diartikan bahwa sebesar 54,5% variabel pengaruh *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 45,5% ($100\% - 54,5\%$) dipengaruhi oleh faktor *epsilon* (ϵ) yaitu faktor lain diluar penelitian contohnya gaya kepemimpinan, motivasi kerja, lingkungan kerja dan lainnya yang dapat memengaruhi kinerja karyawan.

Kata Kunci : *Total Quality Management* (TQM), Kinerja Karyawan, Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya

Abstract : *The influence of Total Quality Management (TQM) on employee performance at the Central Statistics Agency (BPS) of Tasikmalaya City. The increasing public need for statistical data as accurate information is very necessary. As one of the supporters, of course we are assisted by superior human resources, employees' ability to carry it out, one way on the operations side is to improve the implementation of Total Quality Management (TQM). In carrying*

out its duties, it is certainly assisted by superior human resources with support from one of the important element, namely Total Quality Management (TQM). This study aims to determine the effect of Total Quality Management (TQM) on employee performance at the Central Statistics Agency (BPS) of Tasikmalaya City. The result of this study indicate that Total Quality Management (TQM) has a positive and significant effect on employee performance at the Central Statistics Agency (BPS) of Tasikmalaya City. This is indicated by the comparison of t count and t table with a t count value of 5,769 while t table is 1,697. Based on the result of the coefficient of determination test with R square of 54,5%. Where the value is obtained from the squaring of the R value, namely $0,297^2 = 0,545$. This can be interpretend that 54,5% of the Total Quality Management (TQM) is influence by the epsilon factor (ϵ) which is another factor outside study, for example leadership style, work motivation, work environment and others that can affect employee performance.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Employee Performance, Central Statistics Agency (BPS) of Tasikmalaya City.

1. PENDAHULUAN

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pengolahan dan penyajian data statistik di Indonesia. Kebutuhan akan data statistik bagi masyarakat semakin dibutuhkan pada saat ini. Dalam memberikan pelayanan data kepada masyarakat tentunya dibantu dengan bantuan sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu aspek penting tersebut merupakan *Total Quality Management (TQM)*. Dalam pelaksanaannya TQM merupakan sesuatu yang harus mendapatkan perhatian lebih karena akan sangat berpengaruh terhadap kinerja, terutama kinerja karyawan dalam organisasi (Dundon & Wilkinson: 2020).

Masing-masing tingkatan BPS memiliki publikasi tersendiri. BPS tingkat Kabupaten/ Kota hanya menyediakan publikasi mengenai kabupaten/ kota tersebut begitu pula pada tingkatan BPS Provinsi dan BPS Pusat. BPS Pusat tidak memiliki publikasi BPS Provinsi dan BPS Provinsi tidak memiliki publikasi BPS Kabupaten/ Kota. Namun dalam menjalankan tugasnya BPS Kota Tasikmalaya masih terkendala dalam beberapa hal diantaranya pola komunikasi yang kurang baik antar karyawan, besarnya beban kerja karyawan, kurangnya tingkat disiplin seperti melebihi waktu istirahat yang telah diberikan. Pemanfaatan situs *website* sebagai salah satu tempat unduh hasil publikasi juga masih banyak belum dipahami oleh masyarakat luas. Hal ini akan berdampak pada kunjungan dan respon masyarakat terhadap BPS itu sendiri.

Masalah yang muncul terlihat bahwa kinerja karyawan menjadi isu yang akan diteliti. Implementasi *total quality management* untuk mencapai visi dan misi dari BPS yaitu menyediakan statistik terstandar berkualitas nasional dan internasional. Dengan menggunakan indikator dari TQM diharapkan BPS dapat memberikan data kredibel dan akurat kepada masyarakat, karena hal ini merupakan tolak ukur dari keberhasilan sebuah BPS.

Rumusan masalah yang menjadi fokus pada penelitian ini terbagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu menggambarkan implementasi TQM di BPS Kota Tasikmalaya, kinerja karyawan di BPS Kota Tasikmalaya dan pengaruh TQM terhadap kinerja karyawan di BPS kota tasikmalaya. Hal ini berkaitan dengan tujuan penelitian ini diantaranya yaitu untuk mengetahui gambaran umum implementasi TQM di BPS Kota Tasikmalaya, mengetahui gambaran umum kinerja karyawan di BPS Kota Tasikmalaya dan yang terakhir yaitu mengetahui pengaruh dari TQM terhadap kinerja karyawan di BPS Kota Tasikmalaya.

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi, melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Talibonso: 2021). Adapun indikator TQM pada penelitian ini, fokus pada pelanggan/masyarakat, komunikasi, kerjasama tim dan pendidikan pelatihan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang diberikan organisasi. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja individu atau kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi (Michael Armstrong: 2021). Dengan indikatornya sebagai berikut: Pencapaian target kinerja, efisiensi dalam pekerjaan, pengembangan kompetensi dan respon terhadap umpan balik.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas mengenai adanya masalah kinerja karyawan karena tidak adanya implementasi TQM, maka penelitian ini menggali judul dengan “Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Karyawan di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya”

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini difokuskan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dibuat dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan di ambil kesimpulannya. Dengan metode penelitian ini akan di ketahui hubungan yang signifikan antara dua variabel yang di teliti. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu (Sugiyono: 2019). Lokasi penelitian ini yaitu kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya beralamatkan di Jl. Sukarindik No.71, Sukarindik, Kec. Bungursari, Kota Tasikmalaya, Jawa barat 46151. Populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya sebanyak 30 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi
2. Wawancara Mendalam
3. Penyebaran Angket

Adapun tahapan-tahapan dalam melakukan analisis data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas

3. Uji Asumsi Klasik
4. Analisis Regresi Sederhana
5. Analisis Koefisien Korelasi
6. Analisis Koefisien Determinasi
7. Pengujian Hipotesis

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif dan menghasilkan data dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan program SPSS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 30 (tigapuluh) responden yaitu karyawan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya dan didistribusikan secara tertutup dengan skala *interval likert* 1-5. Dalam penelitian ini, terdapat 1 (satu) variabel independen yaitu *Total Quality Management* (TQM) dan 1 (satu) variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1
Uji Validitas dan Reliabilitas Data Variabel TQM

Item	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan	Reliabilitas
X1	0,661	0,3061	<i>Valid</i>	0,923
X2	0,581	0,3061	<i>Valid</i>	
X3	0,533	0,3061	<i>Valid</i>	
X4	0,708	0,3061	<i>Valid</i>	
X5	0,784	0,3061	<i>Valid</i>	
X6	0,732	0,3061	<i>Valid</i>	
X7	0,740	0,3061	<i>Valid</i>	
X8	0,631	0,3061	<i>Valid</i>	
X9	0,824	0,3061	<i>Valid</i>	
X10	0,873	0,3061	<i>Valid</i>	
X11	0,726	0,3061	<i>Valid</i>	
X12	0,548	0,3061	<i>Valid</i>	
X13	0,622	0,3061	<i>Valid</i>	
X14	0,596	0,3061	<i>Valid</i>	
X15	0,742	0,3061	<i>Valid</i>	
X16	0,682	0,3061	<i>Valid</i>	

Sumber: Pengolahan data SPSS versi 20

Tabel 2
Uji Validitas dan Reliabilitas Data Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan	Reliabilitas
Y1	0,675	0,3061	Valid	0,922
Y2	0,595	0,3061	Valid	
Y3	0,683	0,3061	Valid	
Y4	0,750	0,3061	Valid	
Y5	0,709	0,3061	Valid	
Y6	0,570	0,3061	Valid	
Y7	0,683	0,3061	Valid	
Y8	0,839	0,3061	Valid	
Y9	0,514	0,3061	Valid	
Y10	0,776	0,3061	Valid	
Y11	0,725	0,3061	Valid	
Y12	0,761	0,3061	Valid	
Y13	0,731	0,3061	Valid	
Y14	0,732	0,3061	Valid	
Y15	0,568	0,3061	Valid	
Y16	0,666	0,3061	Valid	

Sumber: Pengolahan data SPSS versi 20

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil pengujian validitas data (r-hitung) lebih besar dari r-tabel yang berarti setiap butir kuesioner dinyatakan valid. Sedangkan hasil pengujian reliabilitas data (r-hitung) lebih besar dari r-tabel yang berarti setiap kuesioner dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik ditujukan agar dapat menghasilkan model regresi yang memenuhi kriteria BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Model regresi yang memenuhi kriteria BLUE dapat digunakan sebagai estimator yang terpercaya dan handal dimana estimator tersebut dinyatakan tidak bias, konsisten, berdistribusi normal dan juga efisien. Untuk mengetahui apakah model regresi yang akan digunakan telah memenuhi kriteria BLUE maka perlu dilakukan serangkaian pengujian yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Homogenitas.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.72146759

Most Extreme Differences	Absolute	.120	
	Positive	.120	
	Negative	-.095	
Test Statistic		.120	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.324	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.312
		Upper Bound	.336

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.
- Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Tabel uji normalitas dengan kolmogrov - smirnov di atas diperoleh nilai test statistic sebesar 0,120 dan asymp. Sig. Sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi yaitu 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	<i>Total Quality Management</i>	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Tabel hasil uji multikolinieritas di atas bahwa nilai Tolerance 1.000 > 0,100 dan nilai VIF 1.000 < 10.000, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinierita

Uji Homogenitas

Tests of Homogeneity of Variances

		Levene	df1	df2	Sig.
		Statistic			
<i>Total Quality Management</i>	Based on Mean	.157	1	58	.693
	Based on Median	.105	1	58	.747

Based on Median and with adjusted df	.105	1	57.053	.747
Based on trimmed mean	.167	1	58	.684

Tabel hasil uji homogenitas di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,693 dimana nilai tersebut > dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara homogeny

Regresi Linier Sederhana

Tabel 3
Analisis Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.277	7.966		2.671	.012
	Total Quality Management	.672	.116	.739	5.796	<.001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Nilai (a) atau konstanta sebesar 21,277 menunjukkan bahwa pada saat *total quality management* (X) bernilai atau tidak meningkat, maka kinerja karyawan (Y) akan tetap bernilai 21,277. Koefisien regresi nilai (b) 0,672 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh searah, yang artinya jika *total quality management* ditingkatkan sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,672 satuan.

Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 4
Analisi Koefisien Korelasi

Correlations			
		Kinerja Karyawan	Total Quality Management
Pearson Correlation	Kinerja Karyawan	1.000	.739
	Total Quality Management	.739	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Karyawan	.	<.001
	Total Quality Management	.000	.
N	Kinerja Karyawan	30	30
	Total Quality Management	30	30

Sumber: diolah oleh SPSS versi 20

Nilai koefisien koerlasi 0,739 termasuk dalam interval 0,60 - 0,799 dengan tingkat hubungan kuat. Sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kekuatan hubungan *total quality management* terhadap kinerja karyawan memiliki tingkat hubungan yang kuat.

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 5
Analisi Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.545	.529	4.805

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management

Sumber: diolah oleh SPSS versi 20

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,545 jika diubah kedalam persentase maka menjadi 54,5% artinya variabel standar *total quality management* (X) memberikan pengaruh positif sebesar 54,5% terhadap kinerja karyawan. Sedangkan sisanya 45,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti motivasi, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan dan lainnya.

Uji T

Tabel 6
Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.277	7.966		2.671	.012
	Total Quality Management	.672	.116	.739	5.796	<.001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: diolah oleh SPSS versi 20

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai T-hitung 5,796 > T-tabel 1,697 sesuai dengan kriteria jika T-hitung > T-tabel, maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *total quality management* terhadap kinerja karyawan.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan jawaban rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Total Quality Management (TQM) di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya sudah di implementasikan dengan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari hasil 16 (enam belas) pernyataan kuesioner dengan skor total yang didapatkan oleh seluruh item pernyataan variabel TQM adalah 2035 dan berada pada interval penilaian yang sangat baik.
2. Begitu juga kinerja karyawan di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penyebaran kuesioner yang berisi 16 (enam belas) pernyataan dengan skor total yang didapatkan oleh seluruh item pernyataan variabel kinerja karyawan adalah 2030 yang berada pada klasifikasi sangat baik.
3. Secara keseluruhan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang telah dilakukan yaitu diketahui bahwa nilai T-hitung $5,796 > T\text{-tabel } 1,697$ oleh karena itu pada penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil dari koefisien determinasi yang telah dilakukan didapat nilai R-square sebesar 0,545 yang artinya variabel *total quality management* memberikan pengaruh positif sebesar 54,5% terhadap kinerja karyawan. Sedangkan sisanya 45,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Saran

Saran bagi Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya, jika dilihat dari penelitian terdapat pernyataan *Total Quality Management* yang memiliki skor paling kecil yaitu indikator pelatihan & pendidikan dengan pernyataan “Program pelatihan tidak mengganggu jam kerja” dengan skor sebesar 117. Selain itu terdapat dua pernyataan kinerja karyawan yang juga memiliki skor paling rendah yaitu pencapaian target kinerja dengan pernyataan “Selalu mencapai target kerja yang telah ditetapkan” dengan skor sebesar 120, dan indikator efisiensi dalam pekerjaan dengan pernyataan “Fasilitas telah memenuhi dalam menyelesaikan pekerjaan” dengan skor yang sama sebesar 120.

Hasil penelitian yang dilakukan yang menunjukkan rendahnya skor terkait pernyataan-pernyataan di atas, peneliti merekomendasikan beberapa langkah yang dapat diambil oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tasikmalaya sebagai berikut:

1. Perlu mempertimbangkan mengenai waktu yang tepat untuk program pelatihan supaya tidak mengganggu jam kerja karyawan. Hal ini melibatkan koordinasi antara pelaksana dan kepala kantor yang membuat keputusan mengenai semua program yang dilaksanakan

2. Melakukan pengawasan terhadap target kerja yang telah diberikan kepada seluruh karyawan. Sehingga akan tercipta hasil kerja yang memuaskan
3. Harus melakukan analisis mendalam terkait kebutuhan fasilitas karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini akan membantu para karyawan agar dapat melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien

DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (1997). *Lihat Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. 1*. <https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/7117/UU0161997>
<https://romantik.bps.go.id/tanyajawab/index/>
- Dundon, T., & Wilkinson, A. (2020). Leadership and Change. In *Case Studies in Work, Employment and Human Resource Management*.
<https://doi.org/10.4337/9781788975599.00039>
- Ekhsan, M., & Aziz, A. (2021). Servant leadership and employee performance : Does organizational commitment mediate in the model ? *The First International Conference on Government Education Management and Tourism (ICoGEMT)*, 1(1), 373–382.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality Harvard Business Review Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 87603, 17 y 50–51. <https://hbr.org/1987/11/competing-on-the-eight-dimensions-of-quality>
- Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Suharto Budi, R. (2021). Ekonomi Sumber Daya Manusia Indonesia. In *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi ...* (Issue November).
https://scholar.archive.org/work/ngmrwnpvrvgorje5zd6urwrwhy/access/wayback/http://library.stmt-trisakti.ac.id/jurnal/index.php/JMBTL/article/viewFile/65/pdf_43
- Talibonso, M. A., Karamoy, H., & Alexander, S. W. W. (2021). Evaluasi Penerapan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Manado Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(1), 1089–1096.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/32844>