

PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DI PT MULTI BINTANG INDONESIA

Eko Purwanto

Prodi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jatim

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap peningkatan kualitas SDM PT Multi Bintang Indonesia Mojokerto.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Multi Bintang Indonesia Mojokerto. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Stratified Random Sampling* yaitu sebuah sampel probabilitas yang menyesuaikan diri dengan criteria atau cirri-ciri karakteristik dari populasi, sehingga sampel yang digunakan adalah 100 responden. Teknik analisis digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling (SEM)*.

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* diperoleh kesimpulan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap peningkatan kualitas SDM.

Kata Kunci: *total quality management*, kualitas sumber daya manusia

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 atau perusahaan yang dulu bersaing pada tingkat lokal, regional atau nasional kini harus pula bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh penjuru dunia. Hanya organisasi atau 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. Dalam pasar global yang modern, kunci untuk meningkatkan daya saing adalah kualitas.

Atas dasar hal tersebut diatas, maka tidak dapat dipungkiri pengembangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan prioritas dan tantangan yang harus dihadapi dalam peningkatan sumber daya manusia (SDM) adalah penerapan *Total Quality Manajemen (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.

PT Multi Bintang Indonesia Tbk merupakan penghasil bir terkemuka di Indonesia, yang memproduksi dan/atau memasarkan serangkaian produk terkenal, seperti Bir Bintang, Bintang Zero, Heineken, Guinness Stout dan Green Sands. PT Multi Bintang Indonesia Tbk (Perseroan) didirikan pada tanggal 3 Juni 1929. Pemilik saham PT Multi Bintang Indonesia Heineken International Beheer B.V. Perseroan memiliki pabrik di Sampang Agung (Mojokerto) dan Tangerang, sementara itu anak perusahaan Perseroan, yaitu PT Multi Bintang Indonesia Niaga memiliki kantor penjualan dan pemasaran di seluruh kota besar, dari Medan di Sumatera Utara sampai ke Jayapura di Papua.

Dalam penelitian, menemukan adanya suasana kerja yang tidak harmonis, antara lain komunikasi antar individu dan kelompok tidak bagus, rasa ketidakpercayaan kepada orang lain, *negative thinking*, dan tidak mau saling terbuka terhadap permasalahan, dan tidak adanya keseimbangan antara reward dan punishment. Yang pada akhirnya mengakibatkan karyawan mudah marah, stress, dan tidak terciptanya suasana kerja yang kompetitif. C&G Training Network menyelenggarakan special program, 5 Days Intensive Class selama 35 jam efektif (program normal adalah 72 jam efektif selama 3 bulan) yang diikuti oleh karyawan PT Multi Bintang Indonesia Tbk. Diharapkan setelah mengikuti training program ini para karyawan memperoleh kemampuan dan kompetensi, misal membuat berbagai *employment transaction form*, memahami *performance appraisal management* dan *performance planning & review*, merancang sistem penggajian yang efektif, struktur dan skala upah, *job grading*, analisa jabatan, dan evaluasi jabatan, membuat *manpower training & program management trainee*, memahami administrasi personalia, termasuk masalah *security, safety & health*, serta *facilitating TQM*. Diharapkan pula kualitas SDM karyawan pada PT Multi Bintang Indonesia ikut meningkat.

Bidang SDM (*Human Resources*) sangat dibutuhkan dan memegang peran strategis di setiap perusahaan, namun sekolah praktis yang mendidik peserta menjadi praktisi HR (*Human Resources*) belumlah banyak. Untuk itulah C&G Training Network mengadakan training yang diikuti para praktisi HR, Management Trainee perusahaan dan para lulusan Sarjana (S1 & S2) dari semua jurusan serta karyawan perusahaan yang berminat yang nantinya meningkatkan profesinya di bidang *Human Resource*. (C&G Pratama)

Diharapkan dengan ikut sertanya para karyawan PT Multi Bintang Indonesia Tbk akan dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas SDM salah satunya dengan manajemen kualitas. Oleh karena itu penulis tertarik menerapkan kosep TQM atau PMT, di dalam menerapkan TQM memiliki pengaruh terhadap peran karyawan, peran pimpinan, hubungan dengan pimpinan dengan karyawan, aspek organisasi dan aspek lingkungan (Herinyanto, 2015 : 2) pada PT Multi Bintang Indonesia untuk melihat apakah faktor-faktor pembentuk dari *total quality management* mampu meningkatkan kualitas SDM.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melaksanakan penelitian trntang “Pengaruh Penerapan TQM Terhadap Kualitas SDM Pada PT Multi Bintang Indonesia Tbk.”

Landasan Teori

Definisi dan Unsur *Total Quality Management* (TQM)

TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2010 : 4)

TQM menurut Ariyanto (2017: 01) adalah untuk 1).Memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, 2).Memperbaiki semua proses penting dalam organisasi, 3). Memperbaiki upaya memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan di waktu yang akan datang.

Penerapan TQM merupakan salah satu instrument dalam peningkatan kualitas SDM tersebut salah satunya adalah penerapan TQM, menurut Fathony (2017:3) TQM mengacu pada perubahan organisasi mulai dari perubahan struktur, tujuan, peran pimpinan dan peran karyawan. Penerapan TQM dalam organisasi perusahaan ternyata berdampak positif terhadap kualitas SDM dan karakteristik kerja. Untuk mencapai daya saing dalam era globalisasi, era industri, era teknologi mendorong organisasi untuk lebih

mengusahakan perbaikan kualitas dan produktifitas outputnya dalam hal ini SDM, SDA, teknologi beberapa guru kualitas seperti Edwards Deming, Juran, Philip Crosby dan Kaoru Ishikawa mengemukakan upaya untuk peningkatan kualitas penerapan TQM.

Dari teori-teori yang ada dapat disimpulkan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas SDM.

Mengimplementasikan *Total Quality*

Untuk menjamin keberhasilan dalam mengimplementasikan *Total Quality*, sebenarnya terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan secara berurutan dan secara disiplin. Langkah-langkah tersebut adalah (Laily, 2016 : 3) sebagai berikut :

1. Tanamkan satu falsafah kualitas

Dalam hal ini manajemen dan karyawan harus mengerti sepenuhnya dan yakin mengapa organisasi akan mencapai *total quality*, yaitu untuk menjamin kelangsungan hidup organisasi dalam iklim kompetitif.

2. Manajemen harus membimbing dan menunjukkan kepemimpinan yang bermutu
Berdasarkan falsafah mutu yang diterima pada langkah pertama, manajemen puncak, terutama CEO (*Chief Executive Officer*) harus mengambil inisiatif dalam menunjukkan kepemimpinan yang teguh dalam gerakan mutu. Manajemen puncak harus memberikan contoh dalam hal pola sikap, pola pikir, dan pola tidak yang mencerminkan falsafah mutu yang ditanamkan.

3. Kalau perlu, adakan perubahan atau modifikasi terhadap sistem yang ada, agar kondusif dengan tujuan *total quality*

Sesudah menunjukkan kepemimpinan mutu secara konsisten dan kontinu kepada seluruh anggota organisasi, manajemen perlu mulai meninjau kebijaksanaan, system, dan prosedur yang ada di dalam organisasi dan menilai apakah *software* tersebut konsisten dan kondusif terhadap *total quality*. Hal-hal yang dinilai meliputi struktur organisasi, proses kegiatan, prosedur kendala mutu, kebijaksanaan pengembangan sumber daya manusia, metode insentif dan lain-lain.

4. Didik, latih, dan berdayakan (*empower*) seluruh karyawan

Dengan telah diciptakannya lingkungan kerja yang kondusif sebagai hasil langkah ketiga, seluruh anggota organisasi, termasuk para manajer harus siap mengikuti program pendidikan dan pelatihan mengenai *total quality*.

Dengan melaksanakan keempat langkah tersebut secara berurutan maka akan diciptakan iklim kondusif bagi perwujudan *total quality* sebagai berikut :

- a. Tata laku anggota organisasi akan berubah
- b. Dikalangan para karyawan akan terbentuk sikap *total quality*
- c. Dikalangan organisasi dapat diciptakan budaya *total organisasi*

Tujuan TQM

Sebagai bagian dari kegiatan pengendalian mutu terpadu perusahaan, maka TQM bertujuan untuk (Herinyanto, 2015 : 3):

1. Menggali dan mengembangkan kemampuan individu agar lebih berperan aktif dalam organisasi
2. Menciptakan suasana kerja secara kekeluargaan dan harmonis karena mereka selalu memikirkan masalah mereka bersama.
3. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara atasan dan bawahan
4. Memaksimalkan daya saing organisasi
5. Meningkatkan produktivitas

Kualitas SDM

Menurut Deming yang dikutip oleh Nasution (2013 : 41) arti kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan. Namun di dalam TQM sebagai suatu konsep yang sangat luas, tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia (Sumber Daya Manusia) dan kualitas prosesnya.

Salah satu cara yang dapat digunakan dalam menilai kualitas sumber daya manusia dikaitkan baik atau buruk dapat diukur melalui program pengembangan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi itu sendiri. Di dalam program pengembangan kualitas sumber daya manusia terdapat beberapa faktor yang dapat dijadikan tolak ukur penilaian.

Pengembangan kualitas sumber daya manusia menurut Martoyo (2011 : 62) adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, kemampuan teoritis, kemampuan konseptual, peningkatan moral, dan peningkatan keterampilan teknik manusia melalui pendidikan dan pelatihan. Tujuan pengembangan sumber daya manusia 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 atau moral manusia, sedangkan latihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan tertentu serta sikap sikap agar karyawan semakin termampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab sesuai standar.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan faktor penentu kualitas Sumber Daya Manusia. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia menurut Robbins (2010 : 46) dapat diukur dari keberhasilan :

1. Peningkatan kemampuan teoritis

Suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan dengan mendasari teori-teori yang ada.

Contohnya : Seorang manajer melaksanakan pekerjaannya sendiri dan pekerjaannya itu didasari oleh teori yang ada di dalam perusahaan atau diluar perusahaan.

2. Peningkatan Kemampuan Teknis

Metode atau sistem mengerjakan sesuatu pekerjaan.

Contoh : Seorang karyawan pandai merakit komputer

3. Peningkatan kemampuan konseptual

Mampu memprediksi segala sesuatu yang ada kaitannya dengan sasaran yang akan dituju.

Contoh : Seseorang bertindak selaras dengan tujuan organisasi secara menyeluruh daripada hanya atas dasar tujuan dan kebutuhan kelompoknya sendiri.

4. Peningkatan moral

Mampu melaksanakan koordinasi, mampu bekerja sama, selalu berusaha menghindari perbuatan tercela dan mampu bersedia mengembangkan diri.

Contoh : Seorang karyawan menghindari perbuatan tidak baik yang nantinya merugikan dirinya sendiri.

5. Peningkatan Keterampilan Teknis

Contohnya : Seorang manajer mengerjakan penilaian kepada karyawannya, dengan mencari berbagai macam informasi yang ia butuhkan.

Menurut Hasibuan (2016 : 123) manusia dapat dibedakan menjadi dua, yaitu manusia menganut teori X dan manusia menganut teori Y. Peningkatan keterampilan teknis ini akan nampak pada pribadi masing-masing dengan cirri-ciri: berani menanggung resiko, bertanggung jawab, menyukai yang berpeluang baik merupakan batu loncatan mencapai sukses.

Dari ciri-ciri diatas dapat diartikan bahwa sumber daya manusia yang memiliki keterampilan teknis yang lebih baik, tidak akan canggung-canggung melakukan semua pekerjaan terlebih pada pekerjaan yang menantang, berani mengambil resiko tanpa menghindar dari tanggung jawab serta tidak ragu-ragu untuk menghadapi kegagalan demi tercapainya tujuan bersama.

Dengan demikian factor-faktor apa saja yang dapat digunakan untuk mengukur atau menilai kualitas sumber daya manusia dapat diketahui. Faktor-faktor diatas perlu digali lebih dalam dan diterapkan untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi, dalam rangka mencapai tujuan organisasi dan keberhasilan proses TQM.

Pengaruh Penerapan TQM Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia

Dalam era globalisasi dan liberalisasi perdagangan, kunci untuk meningkatkan daya saing perusahaan adalah dengan kualitas. Hanya perusahaan yang mampu menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas kelas dunia yang dapat memenangkan persaingan global. Tetapi *Total Quality Management* (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis, yang berupaya untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. TQM sebagai suatu konsep yang sangat luas dalam mendefinisikan kualitas, tidak hanya menganggap kualitas sebagai aspek hasil kerja, namun juga menekankan pada kualitas prosesnya (Nasution, 2013 : 2-3).

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, maka tidak dapat dipungkiri pengembangan dan 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 (Suroso, 2014:73).

Didalam sepuluh unsur utama TQM yang dijelaskan oleh Goetsch dan Davis (1994 : 14-18), dimana salah satu unsur yang berperan adalah pendidikan dan pelatihan. Banyak perusahaan sedang mengalami metamorfosis organisasional. Salah satu pemicu penting terjadinya metamorfosis organisasional adalah aplikasi berbagai prinsip *total quality management* (TQM). Para pemimpin korporat meyakini bahwa TQM dapat meningkatkan kemampuan perusahaan untuk bersaing dalam pasar global yang menekankan kualitas produk dan pelayanan (Tjiptono dan Diana, 2010 : 356). Oleh karena itu dampak dari peningkatan *total quality management* (TQM) maka akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia di dalam perusahaan tersebut.

Oleh karena itu apabila suatu perusahaan ingin menerapkan *total quality management* (TQM) dengan baik hendaknya pertama-tama yang dilakukan oleh para manajer adalah mengimplementasikan *total quality management* (TQM). Kegagalan dalam melaksanakan hal tersebut kemungkinan besar akan mengakibatkan program menjadi sukar untuk di mulai lagi. Keadaan ini akan mengakibatkan turunnya moral para karyawan dengan kata lain akan menurunkan kualitas sumber daya manusia para karyawan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, di dalam penerapan TQM tidak hanya menganggap kualitas sebagai aspek hasil saja, namun juga menekankan pada kualitas manusia (kualitas sumber daya manusia) dan kualitas prosesnya. Didalam TQM

dilakukan pendidikan dan pelatihan, dimana tujuan daripada pendidikan dan pelatihan tersebut adalah untuk meningkatkan kalitas sumber daya manusia atau karyawan yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dalam usaha untuk mencapai tujuan (*goals*) yang diinginkan. Tujuan dibentuknya system TQM yang lebih ditekankan pada usaha-usaha untuk menjamin pengembangan kendala mutu dan pengendalian pada setiap aspek kegiatan organisasi serta memelihara dan menghargai sumber daya sebagai modal terpenting organisasi, terbukti secara efektif mampu meningkatkan kualitas SDM.

Hipotesis

Diduga penerapan TQM (*Total Quality Management*) berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas SDM

METODE PENELITIAN

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: Variabel terikat (Y) adalah Kualitas Sumber Daya Manusia dengan indikator adanya: 1). Peningkatan Kemampuan Teoritis (Y_1), 2).Peningkatan Kemampuan Teknis (Y_2), 3).Peningkatan Kemampuan Konseptual (Y_3), 4). Peningkatan Kemampuan Moral (Y_4), 5). Peningkatan Keterampilan Teknis (Y_5). Variabel bebas (X) adalah Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dengan indicator adanya: 1).Peran Karyawan (X_1), 2).Peran Pimpinan (X_2), 3).Hubungan Pimpinan dengan Karyawan (X_3), 4) Aspek Organisasi (X_4). 5). Aspek lingkungan (X_5)

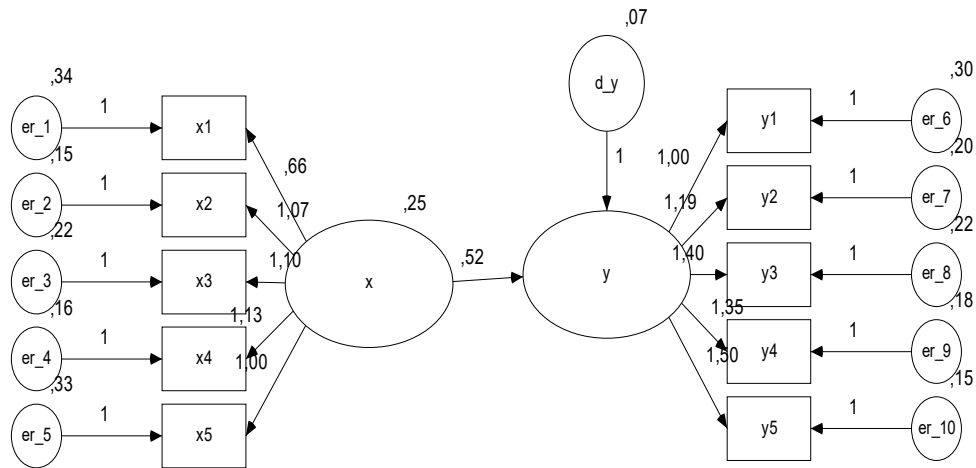
Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT Multi Bintang Indonesia Mojokerto yang berjumlah 188 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Stratified Random Sampling* yaitu sebuah sampel probabilitas yang menyesuaikan diri dengan criteria atau cirri-ciri karakteristik dari populasi. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden

Teknik analisa data yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Model pengukuran faktor kepuasan dan loyalitas menggunakan *Confirmation Factor Analysis*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Model Dengan *One-Step Approach*

Hasil estimasi dan fit model *one step approach to SEM* dengan menggunakan program aplikasi Amos 4.01 terlihat pada Gambar 1 dibawah ini :



Gambar 1: Model Pengukuran Kausalitas *One Step Approach to SEM*

Tabel 1.

Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit Indices*

Kriteria	Hasil	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Cmin/DF	0,904	$\leq 2,00$	Baik
Probability	0,628	$\geq 0,05$	Baik
RMSEA	0,000	$\leq 0,08$	Baik
GFI	0,939	$\geq 0,90$	Baik
AGFI	0,902	$\geq 0,90$	Baik
TLI	1,011	$\geq 0,95$	Baik
CFI	1,000	$\geq 0,94$	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan data

Dari hasil evaluasi terhadap model one step base model ternyata dari semua kriteria goodness of fit yang digunakan, seluruhnya menunjukkan hasil evaluasi model yang baik, berarti model telah sesuai dengan data. Artinya, model konseptual yang dikembangkan dan dilrespondensi oleh teori telah sepenuhnya didukung oleh fakta. Dengan demikian model ini adalah model yang terbaik untuk menjelaskan keterkaitan antar variabel dalam model sebagaimana terdapat di bawah ini

Dilihat dari angka *determinant of sample covariance matrix* : $19,536 > 0$ mengindikasikan tidak terjadi *multicollinierity* atau *singularity* dalam data ini sehingga asumsi terpenuhi. Dengan demikian besaran koefisien regresi masing-masing faktor dapat dipercaya sebagaimana terlihat pada uji kausalitas dibawah ini.

Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal

Pengaruh langsung [koefisien jalur] diamati dari bobot regresi terstrespondenr, dengan pengujian signifikansi pembanding nilai CR (*Critical Ratio*) atau *p (probability)* yang sama dengan nilai t_{hitung} .

Tabel 2.
Hasil Pengujian Kausalitas

Regression Weights		Ustd Estimate	Std Estimate	Prob.	
Faktor	←				Faktor
Kualitas SDM	←	TQM	0,524	0,699	0,000
Batas Signifikansi					≤ 0,10

Sumber : Hasil Pengolahan data

Dilihat dari tingkat probabilitas arah hubungan kausal, hipotesis yang menyatakan bahwa :

TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas SDM. Hal tersebut dibuktikan dengan besarnya nilai probabilitas kausal yaitu $0,000 \leq 0,10$.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa penelitian yang menganalisis pengaruh penerapan *total quality management* terhadap kualitas sumber daya manusia pada PT Multi Bintang Indonesia, diperoleh hasil bahwa variabel *total quality management* berpengaruh positif terhadap kualitas sumber daya manusia pada PT Multi Bintang Indonesia.

Pengaruh TQM Terhadap Kualitas SDM

Variabel *total quality management* berpengaruh positif terhadap kualitas SDM. hal tersebut dibuktikan dengan besarnya nilai probabilitas kausal yaitu sebesar $0,000 \leq 0,10$, Hal ini dikarenakan apabila TQM dapat diterapkan dengan baik maka akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia di sekitarnya dalam hal ini PT Multi Bintang Indonesia Tbk dapat menerapkan TQM dengan baik maka akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di dalam PT Multi Bintang Indonesia dalam hal ini para pekerja yang bekerja kualitasnya dapat meningkat.

Di dalam penerapan TQM tidak hanya menganggap kualitas sebagai aspek hasil saja, namun juga menekankan pada kualitas manusia (kualitas sumber daya manusia) dan kualitas prosesnya. Didalam TQM dilakukan pendidikan dan pelatihan, dimana tujuan daripada pendidikan dan pelatihan tersebut adalah untuk meningkatkan kalitas sumber daya manusia atu karyawan yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dalam usaha untuk mencapai tujuan (*goals*) yang diinginkan. Tujuan dibentuknya system TQM yang lebih ditekankan pada usaha-usaha untuk menjamin pengembangan kendala mutu dan pengendalian pada setiap aspek kegiatan organisasi serta memelihara dan menghargai sumber daya sebagai modal terpenting organisasi, terbukti secara efektif mampu meningkatkan kualitas SDM

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh secara positif terhadap kualitas sumber daya manusia sehingga hipotesis yang diajukan dapat terbukti kebenarannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto. 2017. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bahana Buanabox, Sayung). *Diponegoro Journal of Management*. Vol. 6, No.1.
- Fathoni, Ali. 2017. Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Bumi Menara Internusa Surabaya. *Jurnal EKBIS*. Vol. 17, No.1
- Fandy, Tjiptono & Anastasia, Diana,. (2010). *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Andi Offset.
- Hariyanto. 2015. Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang. *Jom FISIP*, Vol. 2, 3-4.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Laili, M. D. N. 2016. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Harlis Tata Tahta Di Bontang. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 4, No.4.
- Martoyo. Susilo.. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE. Yogyakarta.
- Nasution, Mulia, 2013. *Manajemen Personalia*, Djambatan, Jakarta