

Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan CV Bima Utama

Febryan Puspito^{1,*}, Sylvia Sari Rosalina²

^{1,2}Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Jalan Yos Sudarso Kav 87, Sunter, Jakarta, 14350, Indonesia.

¹Alamat email: 72200071@student.kwikkiangie.ac.id

²Alamat email: sylvia.rosalina@kwikkiangie.ac.id

*Penulis korespondensi

Abstract : *In this era of globalization, business growth in Indonesia has increased significantly. This is indicated by the large number of businesses in Indonesia. Companies need to create an appropriate performance measurement system to determine the characteristics and quality of performance and identify actions that can be taken in an effort to increase employee work productivity. Therefore, to improve employee performance, companies can apply elements of Total Quality Management (TQM). The method used in this research is quantitative by distributing questionnaires. The research sampling technique uses non-probability sampling with a saturated sampling method. The sample used in this research was 37 respondents. The results of this research show that based on the results of the research that has been conducted it is known that customer focus has a positive and insignificant effect on employee performance, continuous improvement has a positive and insignificant effect on employee performance and education and training has a significant positive effect on employee performance.*

Keywords : *employee performance, total quality management, customer focus, continuous improvement, education and training*

Cite : Puspito, F., & Rosalina, S.S. (2025). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan CV Bima Utama. *Global Research on Economy, Business, Communication, and Information*, 2(2), 121-133. <https://doi.org/10.46806/grebuci.v2i2.1792>

1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang memiliki potensi ekonomi yang tinggi, potensi yang mulai diperhatikan dunia internasional. Indonesia merupakan negara dengan potensi ekonomi terbesar di Asia Tenggara yang memiliki sejumlah karakteristik yang menempatkan negara ini dalam posisi yang bagus untuk mengalami perkembangan ekonomi yang pesat. Selain itu, dalam beberapa tahun terakhir ada dukungan kuat dari pemerintah pusat untuk mengekang ketergantungan Indonesia pada ekspor komoditas (mentah), sekaligus meningkatkan peran industri manufaktur dalam perekonomian. Pembangunan infrastruktur juga merupakan tujuan utama pemerintah, dan yang perlu menyebabkan efek multiplier dalam perekonomian. Pertumbuhan ekonomi Indonesia tetap kuat di tengah ketidakpastian kondisi perekonomian global yang disebabkan oleh berbagai macam issue, seperti: Pandemi Covid-19, perang antar negara dan issue-issue lainnya, baik dari luar dan dalam negeri.

Di era globalisasi ini, pertumbuhan bisnis di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini ditandai dengan banyaknya jumlah usaha yang ada di Indonesia. UMKM Indonesia mampu menyerap 97% tenaga kerja, menyumbang 57% terhadap Produksi Domestik Bruto (PDB), serta berkontribusi 15% terhadap ekspor nasional (Kemenkop UKM, 2021). Ditengah persaingan pertumbuhan bisnis yang ada di Indonesia, setiap perusahaan dan pelaku usaha harus bisa selalu menjaga dan meningkatkan kualitas yang akan mereka berikan kepada para pelanggannya. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas dan kinerja perusahaan. Oleh sebab itu, salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas yaitu dengan memperbaiki kinerja. Perbaikan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan berbagai macam pendekatan, salah satunya adalah *Total Quality Management (TQM)*.

Perusahaan perlu membuat sistem pengukuran kinerja yang tepat untuk mengetahui karakteristik dan kualitas kinerja serta mengidentifikasi tindakan-tindakan yang dapat diambil dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan dapat menerapkan elemen-elemen dari *Total Quality Management (TQM)* yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis (2013:6-7), yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan seluruh karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan di suatu perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah fokus pada pelanggan berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Bima Utama? apakah perbaikan berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di CV Bima Utama? dan apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di CV Bima Utama?

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1. *Total Quality Management (TQM)*

Menurut Goetsch & David (2013:4), *Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui peningkatan terus-menerus terhadap kualitas produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan.

2.2. Fokus Pada Pelanggan

Menurut Goetsch & David (2013:175), fokus pada pelanggan berarti mendasarkan keputusan dan tindakan pada kebutuhan pelanggan. Menentukan kebutuhan pelanggan melibatkan mendengarkan, bertanya, mengamati, dan menyelidiki, sementara pada saat yang sama memperhatikan tidak hanya apa yang dikatakan tetapi juga bagaimana dikatakan, dan juga apa yang tidak dikatakan.

2.3. Perbaikan Berkesinambungan

Menurut Goetsch & David (2013:197), perbaikan proses yang berkelanjutan adalah elemen fundamental dari kualitas total, prosedur kerja sering berubah dalam pengaturan kualitas total. Ini berarti bahwa pelatihan dalam prosedur kerja baru harus

dilakukan secara terus-menerus sehingga perbaikan proses dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

2.4. Pendidikan dan Pelatihan

Menurut Goetsch & David (2013:95), pendidikan dan pelatihan sering menjadi masalah bagi UKM. Di satu sisi, karyawan membutuhkan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan untuk terus meningkatkan kualitas, produktivitas, dan daya saing.

2.5. Hipotesis

Menurut Goetsch & David (2013:175), fokus pada pelanggan berarti mendasarkan keputusan dan tindakan pada kebutuhan pelanggan. Menentukan kebutuhan pelanggan melibatkan mendengarkan, bertanya, mengamati, dan menyelidiki, sementara pada saat yang sama memperhatikan tidak hanya apa yang dikatakan tetapi juga bagaimana dikatakan, dan juga apa yang tidak dikatakan.

H1: Fokus pada pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan

Menurut Goetsch & David (2013:197), perbaikan proses yang berkelanjutan adalah elemen fundamental dari kualitas total, prosedur kerja sering berubah dalam pengaturan kualitas total. Ini berarti bahwa pelatihan dalam prosedur kerja baru harus dilakukan secara terus-menerus sehingga perbaikan proses dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

H2: Perbaikan berkesinambungan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan

Menurut Goetsch & David (2013:95), pendidikan dan pelatihan sering menjadi masalah bagi UKM. Di satu sisi, karyawan membutuhkan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan untuk terus meningkatkan kualitas, produktivitas, dan daya saing. Untuk bisa mendapatkan hasil kerja dengan kualitas yang baik, maka perusahaan harus memberikan pendidikan / pelatihan yang mumpuni terhadap para karyawannya sehingga terdapat peningkatan kualitas karyawan dalam bekerja. Terdapat beberapa indikator pendidikan dan pelatihan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, antara lain: kebutuhan karyawan, kualitas sumber daya manusia, dan kualitas kerja.

H3: Pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah aplikasi CV Bima Utama. Sedangkan yang menjadi subjek penelitiannya adalah karyawan CV Bima Utama. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *sampling* jenuh. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui Google Forms kepada 37 responden. Setelah mengumpulkan

data melalui kuesioner, selanjutnya data tersebut akan dianalisis menggunakan regresi ganda dengan bantuan *software* spss.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas

Tabel 1
Uji Validitas Variabel Fokus Pada Pelanggan

Item	R hitung	R tabel	Nilai sig.	Keterangan
X1.1	0.729	0.306	0.000	Valid
X1.2	0.720	0.306	0.000	Valid
X1.3	0.941	0.306	0.000	Valid
X1.4	0.930	0.306	0.000	Valid
X1.5	0.629	0.306	0.000	Valid
X1.6	0.840	0.306	0.000	Valid
X1.7	0.383	0.306	0.037	Valid
X1.8	0.553	0.306	0.020	Valid
X1.9	0.812	0.306	0.000	Valid
X1.10	0.503	0.306	0.050	Valid
X1.11	0.616	0.306	0.020	Valid

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Perbaikan Berkesinambungan

Item	R hitung	R tabel	Nilai sig.	Keterangan
X2.1	0.540	0.306	0.020	Valid
X2.2	0.675	0.306	0.000	Valid
X2.3	0.780	0.306	0.000	Valid
X2.4	0.882	0.306	0.000	Valid
X2.5	0.917	0.306	0.000	Valid
X2.6	0.842	0.306	0.000	Valid
X2.7	0.855	0.306	0.000	Valid
X2.8	0.766	0.306	0.000	Valid

Tabel 3
Uji Validitas Variabel Pendidikan dan Pelatihan

Item	R hitung	R tabel	Nilai sig.	Keterangan
X3.1	0.886	0.306	0.000	Valid
X3.2	0.862	0.306	0.000	Valid
X3.3	0.854	0.306	0.000	Valid
X3.4	0.889	0.306	0.000	Valid
X3.5	0.802	0.306	0.000	Valid
X3.6	0.88	0.306	0.000	Valid

Pengambilan keputusan suatu item dikatakan lulus seleksi (valid) apabila item tersebut memiliki nilai r hitung $> 0,306$ atau nilai sig. < 0.05 . Sedangkan jika nilai r hitung $< 0,306$ atau nilai sig. > 0.05 maka butir instrumen dikatakan tidak lulus seleksi

(tidak valid). Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa instrumen pada variabel *Total Quality Management* memiliki jumlah pernyataan sebanyak 25 butir. Dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan lulus seleksi atau dengan kata lain seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 4
Uji Validitas Kinerja Karyawan

Item	R hitung	R tabel	Nilai sig.	Keterangan
Y01	0.814	0.306	0.000	Valid
Y02	0.857	0.306	0.000	Valid
Y03	0.914	0.306	0.000	Valid
Y04	0.761	0.306	0.000	Valid
Y05	0.899	0.306	0.000	Valid
Y06	0.828	0.306	0.000	Valid

Pengambilan keputusan suatu item dikatakan lulus seleksi (valid) apabila item tersebut memiliki nilai r hitung $> 0,306$ atau nilai sig. < 0.05 . Sedangkan jika nilai r hitung $< 0,306$ atau nilai sig. > 0.05 maka butir instrumen dikatakan tidak lulus seleksi (tidak valid). Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa instrumen pada variabel kinerja karyawan memiliki jumlah pernyataan sebanyak 6 butir. Dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan lulus seleksi atau dengan kata lain seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid.

4.2. Uji Reliabilitas

Tabel 5
Uji Reliabilitas Fokus Pada Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.891	11

Tabel 6
Uji Reliabilitas Perbaikan Berkesinambungan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	8

Tabel 7
Uji Reliabilitas Pendidikan dan Pelatihan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.929	6

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas diketahui bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha Total Quality Management* (X) $> 0,70$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada instrumen variabel X telah reliabel. Hasil uji reliabilitas pada variabel ini tergolong sangat reliabel.

Tabel 8

Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	6

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* Keputusan Pembelian (Y) sebesar 0.887 ($> 0,70$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada instrument variabel Y telah reliabel. Hasil uji reliabilitas pada variabel ini tergolong sangat reliabel.

4.3. Analisis Deskriptif

Berdasarkan Tabel 9, menunjukkan bahwa dalam variabel kinerja karyawan memiliki jumlah nilai *mean* sebesar 27.30, dengan nilai mean tertinggi dengan nilai pada pernyataan Y04 “CV Bima Utama yang memiliki berbagai macam produk terpercaya membuat saya menjadi lebih percaya diri bekerja di CV Bima Utama” dan nilai *mean* terendah dengan nilai 4,46 dengan pernyataan Y06 “Sifat transparansi yang dijalankan oleh CV Bima Utama membuat saya menjadi lebih percaya terhadap setiap kebijakan yang diambil oleh perusahaan”, sehingga dapat disimpulkan bahwa menurut responden dengan adanya berbagai macam produk terpercaya yang dijual oleh CV Bima Utama, meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan menjadi lebih percaya diri dalam bekerja.

Tabel 9

Hasil Statistik Deskriptif Kinerja Karyawan

Indikator	Pernyataan	Mean	Median	Modus
Y01	Budaya dan lingkungan kerja di CV Bima Utama membuat saya menjadi lebih semangat dalam bekerja	4,57	5,00	5,00
Y02	Saya merasa terjadi peningkatan kinerja setiap terjadi perubahan sistem kerja di CV Bima Utama	4,49	5,00	5,00
Y03	Saya merasa terjadi peningkatan kinerja dalam bekerja setelah menerima pelatihan yang telah dijalankan oleh CV Bima Utama	4,69	5,00	5,00
Y04	CV Bima Utama yang memiliki berbagai macam produk terpercaya membuat saya menjadi lebih percaya diri bekerja di CV Bima Utama	4,68	5,00	5,00
Y05	Saya menjadi lebih semangat dalam bekerja karena banyaknya pencapaian yang telah dicapai oleh CV Bima Utama	4,62	5,00	5,00
Y06	Sifat transparansi yang dijalankan oleh CV Bima Utama membuat saya menjadi lebih percaya terhadap setiap kebijakan yang diambil oleh perusahaan	4,46	5,00	5,00
Total		27,30	30,00	30,00

Selanjutnya, nilai median dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan dominasi nilai 5,00, sedangkan nilai median terbesar adalah nilai 5,00 pada semua pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tengah pada riset menunjukkan pernyataan “sangat setuju” menjadi pernyataan dominasi pada riset dengan total nilai 30,00. Dan nilai modus, atau pernyataan terbanyak menunjukkan bahwa pernyataan “sangat setuju” merupakan jawaban pernyataan terbanyak dalam riset ini dengan jumlah total sebesar 30,00. Berdasarkan riset tersebut dapat disimpulkan bahwa pernyataan variasi produk terpercaya yang dijual oleh CV Bima Utama mempunyai peranan terbesar dalam meningkatkan kinerja karyawan, hal ini

dilihat dari hasil nilai mean, modus, dan median bahwa ketiga data deskriptif menunjukkan bahwa pada pernyataan Y04 memiliki nilai maksimal dalam data deskriptif.

Tabel 10

Hasil Statistik Deskriptif *Total Quality Management (TQM)*

Indikator	Pernyataan	Mean	Median	Modus
X1.1	Saya dapat mengidentifikasi pelanggan dengan baik	4,16	4,00	4,00
X1.2	CV Bima Utama memberikan harga yang terbaik kepada para pelanggan	4,70	5,00	5,00
X1.3	CV Bima Utama memberikan opsi produk sesuai dengan harga yang diminati oleh pelanggan	4,54	5,00	5,00
X1.4	CV Bima Utama memberikan fleksibilitas dalam proses negosiasi harga dengan pelanggan	4,57	5,00	5,00
X1.5	CV Bima Utama memberikan produk dengan kualitas terbaik kepada para pelanggan	4,84	5,00	5,00
X1.6	CV Bima Utama memberikan opsi produk dengan kualitasnya masing-masing sesuai dengan kebutuhan pelanggan	4,62	5,00	5,00
X1.7	CV Bima Utama memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan	4,81	5,00	5,00
X1.8	CV Bima Utama melayani semua pelanggan dengan keramahan	4,81	5,00	5,00
X1.9	CV Bima Utama melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan secara berkala	4,51	5,00	5,00
X1.10	Perusahaan menjunjung tinggi kepuasan pelanggan sebagai salah satu indikator utama dalam menjalankan segala proses bisnisnya	4,81	5,00	5,00
X1.11	Karyawan CV Bima Utama mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai indikator utama dalam bekerja	4,73	5,00	5,00
X2.1	CV Bima Utama menjalankan evaluasi secara berkala guna melakukan perbaikan secara berkesinambungan	4,57	5,00	5,00
X2.2	CV Bima Utama memberikan ruang kepada karyawan untuk dapat memberikan saran untuk menjadi perusahaan yang lebih baik	4,57	5,00	5,00
X2.3	CV Bima Utama melakukan perbaikan terhadap secara sistem kerja yang sudah ada menjadi yang lebih baik	4,54	5,00	5,00
X2.4	Saya merasa perubahan yang terjadi di CV Bima Utama merupakan perubahan positif yang menunjang kualitas kerja	4,49	5,00	5,00
X2.5	Saya merasa bisa mengikuti setiap perubahan yang ada di CV Bima Utama	4,38	4,00	5,00
X2.6	Saya merasa terjadi peningkatan kualitas kerja setiap terjadi perubahan sistem kerja menjadi lebih baik	4,54	5,00	5,00
X2.7	Saya merasa perubahan yang terjadi di CV Bima Utama membawa dampak positif baik bagi karyawan	4,54	5,00	5,00
X2.8	Saya merasa dengan adanya perbaikan secara terus- menerus di CV Bima Utama, maka memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan	4,57	5,00	5,00
X3.1	CV Bima Utama memberikan ruang bagi karyawan yang ingin memberikan saran terkait pelatihan yang bisa diaplikasikan kepada karyawan	4,49	5,00	5,00
X3.2	CV Bima Utama mengadakan pelatihan kepada karyawan sesuai dengan kebutuhan karyawan itu sendiri	4,30	4,00	5,00
X3.3	Saya merasa pelatihan kepada karyawan CV Bima Utama sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada	4,39	5,00	5,00
X3.4	Saya merasa terjadi peningkatan dalam diri saya setelah mengikuti pelatihan yang diadakan oleh CV Bima Utama	4,38	4,00	5,00
X3.5	Saya merasa pelatihan kepada karyawan CV Bima Utama sangat penting dalam meningkatkan kinerja yang ada	4,41	4,00	5,00
X3.6	Saya merasa terjadi peningkatan kinerja dalam diri saya setelah mengikuti pelatihan yang diadakan oleh CV Bima Utama	4,43	4,00	5,00
Total		113,78	119,00	124,00

Berdasarkan Tabel 10 dapat dilihat bahwa pada *mean* memiliki jumlah nilai sebesar 113,78. Selanjutnya, nilai mean tertinggi diperoleh pada indikator fokus pada pelanggan dengan pernyataan kode X1.5 “CV Bima Utama memberikan produk dengan kualitas terbaik kepada para pelanggan” dan nilai *mean* terendah dengan nilai 4,16 dengan pernyataan kode X1.1 “Saya dapat mengidentifikasi pelanggan dengan baik”. Hal ini menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan merupakan salah satu indikator yang sangat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Selanjutnya, nilai median dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan dominasi nilai 5,00. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tengah pada riset menunjukkan pernyataan “sangat setuju” menjadi pernyataan dominasi pada riset dengan total nilai 119,00. Dan nilai modus, atau pernyataan terbanyak menunjukkan bahwa pernyataan “sangat setuju” merupakan jawaban pernyataan terbanyak dalam riset ini dengan jumlah total sebesar 124,00. Berdasarkan riset tersebut dapat disimpulkan bahwa pernyataan fokus pada pelanggan mempunyai peranan terbesar dalam meningkatkan kinerja karyawan, hal ini dilihat dari hasil nilai mean, modus, dan median bahwa ketiga data deskriptif menunjukkan bahwa pada pernyataan X1.5 memiliki nilai maksimal dalam data deskriptif.

4.4. Uji Normalitas

Berdasarkan Tabel 11, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*2-tailed*) sebesar 0,030 dan lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

Tabel 11
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		37
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.00211481
Most Extreme Differences	Absolute	.152
	Positive	.110
	Negative	-.115
Test Statistic		.152
Asymp. Sig. (2-tailed)		.030
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

4.5. Uji Multikolinieritas

Jika nilai *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10 maka hal tersebut menunjukan tidak terjadi multikolinieritas. Berikut hasil uji multikolinieritas pada variabel bebas :

- Pada variabel X1 (Fokus Pada Pelanggan), dapat diketahui nilai toleransi sebesar 0.291 nilai VIF sebesar 3.434. Hal ini menunjukan bahwa nilai toleransi > 0,10 dan VIF < 10. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel X1 (Fokus Pada Pelanggan) bebas dari multikolinearitas.

- b. Pada variabel X2 (Perbaikan Berkesinambungan) dapat diketahui nilai toleransi sebesar 0.186 dan nilai VIF 5.372. Hal ini menunjukkan bahwa nilai toleransi $> 0,10$ dan $VIF < 10$. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel X2 (Perbaikan Berkesinambungan) bebas dari multikolinearitas
- c. Pada variabel X3 (Pendidikan dan Pelatihan) dapat diketahui nilai toleransi sebesar 0.262 dan nilai VIF sebesar 3.819. Hal ini menunjukkan bahwa nilai toleransi $> 0,10$ dan $VIF < 10$. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel X3 (Pendidikan dan Pelatihan) bebas dari multikolinearitas.

Tabel 12

Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Fokus Pada Pelanggan	.291	3.434
Perbaikan Berkesinambungan	.186	5.372
Pendidikan dan Pelatihan	.262	3.819
Dependent Variable: Kinerja Karyawan		

4.6. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Tabel 13 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi X1 (Fokus Pada Pelanggan) yaitu 0.124, dalam hal ini nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($0,124 > 0,05$). Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada variabel X1 (Fokus Pada Pelanggan). Selanjutnya nilai signifikansi dari X2 (Perbaikan Berkesinambungan) yaitu sebesar 0.249 dalam hal ini nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($0,249 > 0,05$). Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada variabel X2 (Perbaikan Berkesinambungan). Kemudian, nilai signifikansi dari X3 (Pendidikan dan Pelatihan) yaitu sebesar 0.053 dalam hal ini nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($0,053 > 0,05$). Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada variabel X3 (Pendidikan dan Pelatihan).

Tabel 13

Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.308	.066		4.650	.000
Fokus Pada Pelanggan	-.046	.030	-.178	-1.551	.124
Perbaikan Berkesinambungan	-.054	.046	-.139	-1.161	.249
Pendidikan dan Pelatihan	-.059	.029	-.225	-2.054	.053
Dependent Variable: Keputusan Pembelian					

4.7. Uji Linier Berganda

Tabel 14
Uji Linear Berganda

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.704	2.847		0.599	.553
	Fokus Pada Pelanggan	.143	.102	.204	1.400	.171
	Perbaikan Berkesinambungan	.117	.140	.152	0.835	.410
	Pendidikan dan Pelatihan	.531	.139	.586	3.812	<.001

Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan Tabel 14 bahwa model regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 1.704 + 0,143X_1 + 0,117X_2 + 0,531X_3$$

Y= Keputusan Pembelian

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X₁= Fokus Pada Pelanggan

X₂= Perbaikan Berkesinambungan X₃ = Pendidikan dan Pelatihan

Dari hasil diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Fokus Pada Pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan artinya setiap peningkatan satu nilai fokus pada pelanggan akan meningkatkan nilai kinerja karyawan sebesar 0,143
- Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan artinya setiap peningkatan satu nilai perbaikan berkesinambungan akan meningkatkan nilai kinerja karyawan sebesar 0,117
- Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan artinya setiap peningkatan satu nilai pendidikan dan pelatihan akan meningkatkan nilai kinerja karyawan sebesar 0,531

4.8. Uji Hipotesis

Hasil perhitungan pada Tabel 15 menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) diperoleh sebesar 0.796. Artinya bahwa variabel Kinerja Karyawan (Y) mampu dijelaskan sebesar 79.6% oleh indikator Fokus Pada Pelanggan (X₁), Perbaikan Berkesinambungan (X₂), Pendidikan dan Pelatihan (X₃). Sedangkan sisanya sebesar 20.4% dipengaruhi atau mampu dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini.

Tabel 15
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.892 ^a	.796	.777	1.420	2.394
a. Predictors: (Constant), Fokus Pada Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan					
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan					

Uji statistik t digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh parsial dari masing-masing variabel variabel (X) *Total Quality Management* dan Kinerja Karyawan (Y) CV Bima Utama. Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS 29.0 for Mac OS, dengan T tabel sebesar 1,660 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 16
Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.704	2.847		0.599	.553
Fokus Pada Pelanggan	.143	.102	.204	1.400	.171
Perbaikan Berkesinambungan	.117	.140	.152	0.835	.410
Pendidikan dan Pelatihan	.531	.139	.586	3.812	<.001
Dependent Variable: Kinerja Karyawan					

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

- Nilai koefisien regresi variabel Fokus Pada Pelanggan bernilai positif, yakni 0.143 dengan nilai sig sebesar 0.171 (> 0.05) dan nilai t hitung $1.400 < 2,034$ (t tabel). Ini dapat diartikan bahwa Fokus Pada Pelanggan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sehingga tidak tolak H_0 . Setiap peningkatan satu skor Fokus Pada Pelanggan maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0.143 skor. maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1 yaitu Fokus Pada Pelanggan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Nilai koefisien regresi variabel Informatif bernilai positif, yakni 0.117 dengan nilai sig sebesar 0.410 (< 0.05) dan nilai t hitung $0.835 < 2.034$ (t tabel),. Ini dapat diartikan bahwa Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sehingga tidak tolak H_0 . Setiap peningkatan satu skor Perbaikan Berkesinambungan maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0.117 skor. maka dapat disimpulkan bahwa variabel X2 yaitu Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- Nilai koefisien regresi variabel Pendidikan dan Pelatihan bernilai positif, yakni 0.531 dengan nilai sig sebesar 0.019 (< 0.05) dan nilai t hitung $3.812 > 1,660$ (t tabel). Ini dapat diartikan bahwa Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sehingga tolak H_0 . Setiap peningkatan satu

skor Pendidikan dan Pelatihan maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0.531 skor, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X3 yaitu Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan riset yang telah dilakukan dan uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pertama, diketahui bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan CV Bima Utama sehingga tidak tolak Ho. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan fokus terhadap pelanggan, tidak terjadi suatu proses yang dapat mempengaruhi meningkatnya kinerja karyawan, seperti: peningkatan pengetahuan dan kemampuan dan peningkatan semangat kerja. Oleh sebab itu, berdasarkan hasil riset oleh responden (karyawan CV Bima Utama) didapatkan hasil bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh tidak positif terhadap kinerja karyawan.

Kedua, diketahui bahwa perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan CV Bima Utama sehingga tidak tolak Ho. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan perbaikan berkesinambungan, perusahaan fokus untuk melakukan perubahan-perubahan agar perusahaan menjadi lebih baik, akan tetapi berdasarkan hasil riset oleh responden (karyawan CV Bima Utama) didapatkan hasil bahwa perbaikan berkesinambungan berpengaruh tidak positif terhadap kinerja karyawan.

Ketiga, diketahui bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan CV Bima Utama sehingga tolak Ho. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaannya, perusahaan sudah menetapkan jadwal pelatihan dan mengimplementasikannya secara rutin untuk para karyawannya, sehingga berdasarkan hasil riset oleh responden (karyawan CV Bima Utama) didapatkan hasil bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abdullah, M. (2015). *Metode penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Armstrong, M. (2010). *Armstrong's essential human resource management practice: A guide to people management*. New Delhi: Replika Press.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. (2016). *Faktor*. Diakses pada 5 Februari 2024 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/faktor>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Ekonomi Indonesia triwulan III 2023 tumbuh 4,94 persen (y-on-y)*. Diakses pada 5 Februari 2024 dari <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2023/11/06/2000/ekonomi-indonesia-triwulan-iii-2023-tumbuh-4-94-persen--y-on-y-.html>
- Charatimath, P. M. (2017). *Total quality management*. New Delhi: Dorling Kindersley.
- DataBooks. (2024). *Usaha mikro tetap merajai UMKM*. Diakses pada 5 Februari 2024 dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/13/usaha-mikro-tetap-merajai-umkm-berapa-jumlahnya>
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2013). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality*. England: Pearson Education Limited.

- Indonesia Investments. (2023). *Ekonomi Indonesia*. Diakses pada 5 Februari 2024 dari <https://www.indonesia-investments.com/id/budaya/ekonomi/item177>
- Kawiana, I. G. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia (MSDM) perusahaan*. Bali: UNHI Press.
- Khaerumah. (2021). *Meningkatkan kinerja manajemen sumber daya manusia: Konsep dan studi kasus*. Serang: CV. AA. Rizky.
- LinkedIn CV Bima Utama. (2024). *Profil perusahaan*. Diakses pada 5 Februari 2024 dari <https://www.linkedin.com/company/cv-bima-utama03/>
- Luthra, et al. (2021). *Total quality management: Principles, methods, and applications*. Florida: CRC Press.
- Masram, & Mu'ah. (2017). *Manajemen sumber daya manusia profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Oakland, J. S. (2014). *Total quality management and operational excellence: Text with cases*. New York: Routledge.
- Ramasamy, S. (2011). *Total quality management*. New Delhi: Tata McGraw Hill Education Private Limited.
- Ramlawati. (2020). *Total quality management*. Makassar: Nasmedia.
- Republika.co.id. (2023). *Luhut: 22,68 juta UMKM onboarding digital per Juni 2023*. Diakses pada 5 Februari 2024 dari <https://ekonomi.republika.co.id/berita/rzom48490/luhut-2268-juta-umkm-onboarding-digital-per-juni-2023>
- Rogers, R. E. (2013). *Implementation of total quality management: A comprehensive training program*. New York: Routledge.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Satu Data Kementerian Ketenagakerjaan. (2023). *Kumpulan data*. Diakses pada 5 Februari 2024 dari <https://satudata.kemnaker.go.id/data/kumpulan-data>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tsauri, S. (2013). *Manajemen sumber daya manusia*. Jember: STAIN Jember Press.
- Wikipedia. (2024). *Bisnis*. Diakses pada 30 Januari 2024 dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Bisnis>
- Yakin, I. H. (2023). *Metodologi penelitian: Kuantitatif dan kualitatif*. Garut: CV. Aksara Global Akademia.
- Zainal, et al. (2009). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik* (Edisi ke-3). Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.