



**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN DI SHOP AND DRIVE**

***THE EFFECT OF IMPLEMENTING TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON EMPLOYEE  
PERFORMANCE IN SHOP AND DRIVE***

**Syafaat Auladi<sup>\*1</sup>, Elsa Rizki Damaiyanti<sup>2</sup>, Tuwandi Juniarto<sup>3</sup>, Nadia Eka Damayanti<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Palembang, Indonesia

\*Penulis Korespondensi

Email: Syafaat.Auladi@gmail.com<sup>\*1</sup>, elsapga58@gmail.com<sup>2</sup>, tuwandijuniarto79@gmail.com<sup>3</sup>,  
nadiaekadamayanti11@gmail.com<sup>4</sup>

**Abstrak.** Penelitian ini mengkaji bagaimana pendekatan manajemen berbasis Total Quality Management (TQM), yang menekankan perbaikan kualitas secara berkelanjutan dengan keterlibatan seluruh komponen organisasi, berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada layanan otomotif Shop and Drive. Di tengah persaingan pasar yang semakin ketat, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi krusial dalam menjaga kualitas pelayanan. Studi ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan data yang dikumpulkan dari karyawan Shop and Drive. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun pengaruh TQM terhadap kinerja belum seluruhnya signifikan secara statistik, penerapannya secara konsisten mampu memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja, kepuasan pelanggan, dan posisi kompetitif perusahaan. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi manajemen dalam merumuskan strategi pengembangan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

**Kata kunci:** Total Quality Management, Kinerja Karyawan, Shop and Drive

**Abstract.** This study explores the impact of Total Quality Management (TQM), a management approach focused on continuous quality improvement involving all organizational components, on employee performance at Shop and Drive, an automotive service provider. In a highly competitive business environment, enhancing human resource quality is essential to maintain excellent service delivery. The research employs multiple linear regression analysis using data collected from Shop and Drive employees. The findings reveal that while the influence of TQM on performance is not entirely statistically significant, its consistent implementation contributes positively to work efficiency, customer satisfaction, and the company's competitiveness. These insights offer valuable input for management in formulating sustainable service quality improvement strategies.

**Keywords:** Total Quality Management, Employee Performance, Shop and Drive

## 1. Pendahuluan

Dalam industri otomotif yang terus mengalami perkembangan, tingkat persaingan bisnis semakin meningkat. Perusahaan yang ingin tetap bertahan harus mampu menghadirkan layanan berkualitas dan memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga. Keberhasilan suatu organisasi banyak ditentukan oleh efektivitas dan produktivitas kinerja para karyawannya. Karyawan yang termotivasi, terampil, dan memiliki pemahaman yang baik terhadap sistem kerja akan mampu memberikan kontribusi maksimal bagi perusahaan.

*Total Quality Management* adalah sebuah pendekatan dalam manajemen yang menitikberatkan pada peningkatan mutu secara menyeluruh melalui keterlibatan seluruh bagian dalam organisasi dalam upaya perbaikan yang berkesinambungan. Penerapan TQM tidak hanya difokuskan pada peningkatan kualitas produk atau layanan, tetapi juga bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja individu di dalam organisasi serta meningkatkan efisiensi dalam proses operasional perusahaan.

Penelitian sebelumnya mengungkapkan Terdapat hubungan yang kuat antara penerapan TQM dan peningkatan efektivitas kinerja karyawan (Kartika Sari, Surachman, & Ratnawati, 2020). Misalnya, studi yang dilakukan oleh (Ridwan & Sandy, 2019) menemukan bahwa Penelitian tersebut Hasilnya menggarisbawahi bahwa penerapan (TQM) benar-benar memberi pengaruh besar terhadap bagaimana manajer menjalankan perannya dan mengambil keputusan strategis pada perusahaan otomotif dan industri komponennya di wilayah Kota Jambi. Selain itu, ditemukan pula bahwa kombinasi antara penerapan TQM, sistem penghargaan, dan tingkat komitmen organisasi turut memberikan pengaruh yang kuat terhadap peningkatan kinerja manajerial.

Selain itu, (Yuniawati et al, 2023) Literatur yang ditinjau menyimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* memberikan dampak pandangan yang mendukung terhadap motivasi kerja serta Output kerja sumber daya manusia. TQM dianggap mampu mendorong tumbuhnya motivasi kerja, yang kemudian berdampak pada peningkatan performa karyawan.

Penelitian lain oleh (Pratama, 2020) menunjukkan bahwa Elemen-elemen TQM seperti kepuasan pelanggan, penghargaan terhadap individu, pengambilan keputusan berbasis data, serta upaya perbaikan yang berkelanjutan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Namun demikian, komitmen organisasi sebagai variabel moderasi tidak menunjukkan peran dalam memperkuat hubungan antara TQM dan kinerja perusahaan.

Dalam konteks industri otomotif, penerapan TQM menjadi sangat krusial mengingat tingginya tingkat persaingan dan tuntutan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan. *Shop and Drive*, sebagai salah satu layanan otomotif terkemuka, menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kinerja karyawannya guna memenuhi ekspektasi pelanggan dan mempertahankan daya saing di pasar. Dengan mempertimbangkan latar belakang tersebut,

Riset ini dilakukan untuk menggali lebih dalam mengenai dampak Implementasi Manajemen Kualitas Menyeluruh terhadap produktivitas dan capaian kerja sumber daya manusia di *Shop and Drive*. Dengan memahami hubungan antara TQM dan kinerja karyawan, diharapkan perusahaan dapat mengidentifikasi strategi yang efektif guna mendorong perbaikan mutu pelayanan serta memenuhi ekspektasi pelanggan.

## **2. Tinjauan Pustaka**

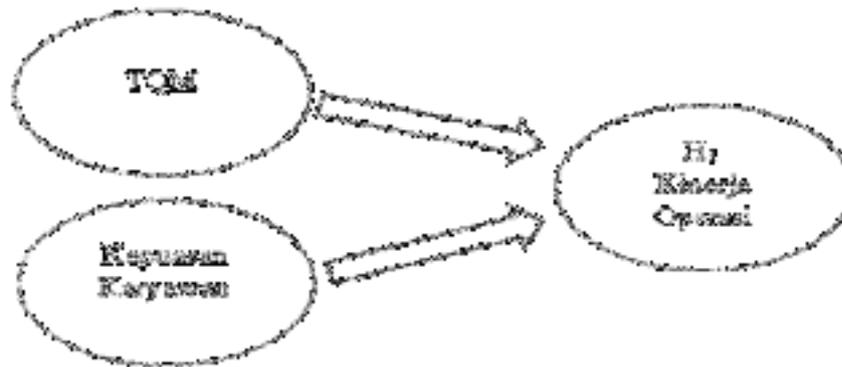
Menurut (Wiliandari, 2019), Kepuasan kerja mencerminkan persepsi dan perasaan individu terhadap pekerjaan yang dijalannya. Hal ini biasanya terlihat dari sikap positif yang ditunjukkan karyawan terhadap tugas serta lingkungan tempat mereka bekerja. Sebaliknya, ketika karyawan merasa tidak puas, mereka cenderung menunjukkan respons negatif terhadap pekerjaan, yang dapat muncul dalam berbagai bentuk perilaku. Oleh karena itu, perusahaan seharusnya mampu mengidentifikasi tanda-tanda ketidakpuasan kerja sedini mungkin untuk mencegah dampak yang merugikan. Menurut (Munir, 2023), Kepuasan karyawan adalah persepsi dan emosi yang muncul pada diri pekerja sebagai hasil dari berbagai hal yang mereka terima dan alami, sehingga mereka dapat merasakan dampak positif dari pekerjaan yang dijalankan.

Menurut (immanuel et al, 2019), Kinerja atau hasil kerja merujuk pada pencapaian seorang pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya, yang dapat diukur dari aspek kualitas maupun kuantitas pekerjaan yang diselesaikan. Menurut (Ranto & Dwi, 2024), Kinerja karyawan merujuk pada pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individu dalam suatu pekerjaan tertentu, dengan memperhatikan aspek-aspek seperti ketepatan waktu, kecepatan kerja, dan efisiensi.

Menurut (Yulianti, 2020), TQM dapat dipahami sebagai metode strategis yang berfokus pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan yang dikembangkan untuk membantu organisasi tetap bertahan dan unggul dalam menghadapi persaingan antar lembaga.

## **3. Kerangka Teoritik**

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam manajemen perusahaan yang menitikberatkan pada peningkatan mutu secara menyeluruh, dengan melibatkan semua individu dalam organisasi sebagai bagian aktif dari proses peningkatan tersebut. Tujuan *Total Quality Management* menurut (Waldan, 2020) adalah Pendekatan ini bertujuan untuk meminimalkan pemborosan dan meningkatkan efisiensi operasional dengan memastikan bahwa setiap proses produksi barang maupun jasa dijalankan secara tepat sejak awal. Meskipun awalnya dikembangkan dan digunakan dalam industri manufaktur, dalam perkembangannya, kerangka kerja manajerial ini telah diadopsi oleh berbagai organisasi lintas sektor selama beberapa dekade terakhir, Kerangka teoritis ini dapat digambarkan secara terstruktur melalui gambar.



**Gambar 1. Rangkaian Konsep Teoritis**

Keterangan :

$X_1$  = *Total Quality Management* ( $X_1$ )

$X_2$  = *Kepuasan Karyawan* ( $X_2$ )

$Y$  = *Kinerja Operasi* ( $Y$ )

$H_1$  = Pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$

#### 4. Metode

Responden dalam penelitian ini mencakup seluruh individu yang bekerja di lingkungan berbagai cabang *Shop and Drive* Palembang. Populasi yang digunakan dalam studi ini terdiri atas karyawan yang secara aktif menjalankan tugas di perusahaan *Shop and Drive* yang berada di Kota Palembang. Populasi ini dipilih karena Palembang merupakan salah satu kota besar dengan aktivitas operasional *Shop and Drive* yang cukup tinggi, sehingga dianggap representatif untuk menggambarkan pengaruh TQM terhadap kinerja karyawan. Seluruh populasi dalam penelitian ini dilibatkan sebagai responden melalui penerapan metode sensus sebagai teknik pengambilan sampel. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh hasil yang lebih akurat dan menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan.

Penelitian ini memperoleh data melalui tiga pendekatan, di antaranya menggunakan metode observasi lapangan, telaah literatur, serta distribusi kuesioner kepada para responden. Instrumen kuesioner yang digunakan mengadopsi Penilaian dilakukan berdasarkan skala Likert yang terdiri dari lima tingkat respons, yaitu dari angka 1 hingga 5 digunakan untuk menganalisis kontribusi variabel independen dalam menentukan variasi yang terjadi pada variabel dependen.

Proses pengujian validitas dilakukan untuk memastikan apakah kuesioner yang digunakan benar-benar layak dan relevan sebagai alat pengumpulan data. Menurut (Janna, 2021), Pengujian validitas dilakukan guna memastikan bahwa instrumen penelitian, yakni setiap item pertanyaan dalam kuesioner, benar-benar mampu mengukur variabel yang dimaksud memiliki kemampuan yang tepat dalam mengukur variabel yang dimaksud dalam penelitian. Sebuah instrumen dinyatakan valid apabila item-item yang terdapat di dalamnya secara tepat mencerminkan konsep yang sedang diteliti. Sementara itu, reliabilitas merujuk pada ukuran sejauh mana instrumen

pengukuran mampu menghasilkan data yang tetap konsisten serta dapat dipercaya keakuratannya. Dengan kata lain, uji reliabilitas dilaksanakan guna menjamin bahwa instrumen pengukuran tetap memberikan hasil yang stabil meskipun digunakan dalam pengukuran yang berulang.

Tahapan analisis data yang dilakukan dalam studi ini dilakukan melalui metode regresi linear sederhana dengan memanfaatkan software IBM SPSS versi 26.0. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi secara parsial pengaruh variabel *Total Quality Management* dan rumus berikut digunakan untuk mengukur sejauh mana kepuasan kerja berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \tag{1}$$

### 5. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, seluruh butir pernyataan terbukti memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam instrumen penelitian ini telah memenuhi syarat yang ditetapkan untuk digunakan sebagai alat ukur yang sah dan konsisten. Setiap item dalam kuesioner dinyatakan sah dan andal, sehingga instrumen ini dianggap memadai untuk digunakan dalam mengukur seluruh variabel yang diteliti. Temuan ini mengindikasikan bahwa seluruh item dalam kuesioner secara konsisten dan tepat dapat menggambarkan variabel yang menjadi fokus penelitian. Dengan demikian, instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan memiliki validitas yang valid dan reliabel, serta dapat diandalkan dalam mengukur masing-masing variabel penelitian. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach’s Alpha yang dihasilkan mencapai minimal 0,6 serta menunjukkan nilai yang lebih tinggi Hasil ini kemudian dibandingkan dengan nilai Alpha if item deleted untuk mengidentifikasi item yang berpotensi menurunkan reliabilitas (Haris & Tanpubolon, 2022). Tabel 1 di bawah ini menyajikan hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap variabel *Total Quality Management* dan kinerja operasional :

**Tabel 1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan Validitas	Cronbach Alpha	Keterangan Reliabilitas
<i>Total Quality Management</i> (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,579	Valid	0,635	Reliabel
	X <sub>1.2</sub>	0,548	Valid		
	X <sub>1.3</sub>	0,820	Valid		
	X <sub>1.4</sub>	0,495	Valid		
	X <sub>1.5</sub>	0,494	Valid		
	X <sub>1.6</sub>	0,409	Valid		
	X <sub>1.7</sub>	0,588	Valid		
Kepuasan Karyawan (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,631	Valid	0,627	Reliabel
	X <sub>2.2</sub>	0,565	Valid		
	X <sub>2.3</sub>	0,452	Valid		
	X <sub>2.4</sub>	0,504	Valid		

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan Validitas	Cronbach Alpha	Keterangan Reliabilitas
Kinerja Operasi (Y)	X <sub>2.5</sub>	0,643	Valid	0,614	Reliabel
	X <sub>2.6</sub>	0,559	Valid		
	X <sub>2.7</sub>	0,528	Valid		
	Y <sub>1</sub>	0,716	Valid		
	Y <sub>2</sub>	0,449	Valid		
	Y <sub>3</sub>	0,432	Valid		
	Y <sub>4</sub>	0,496	Valid		
	Y <sub>5</sub>	0,598	Valid		
	Y <sub>6</sub>	0,589	Valid		
	Y <sub>7</sub>	0,627	Valid		

Gambar 2 berikut menyajikan ringkasan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda pada penelitian ini.

The image shows four screenshots of SPSS 26.0 regression analysis output. The first screenshot shows the 'Model Statistics' table with R Square = .382, Adjusted R Square = .359, and F = 12.242. The second screenshot shows the 'Coefficients' table with columns for Unstandardized Coefficients, Standardized Coefficients, t, and Sig. The third screenshot shows the 'Standardized Coefficients' table with columns for Beta, t, and Sig. The fourth screenshot shows the 'ANOVA' table with columns for Sum of Squares, df, Mean Square, F, and Sig.

Gambar 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Dengan Software SPSS 26.0

Tabel 2 ini menyajikan ringkasan output hasil estimasi Model regresi linear berganda diterapkan dalam studi ini guna menguji keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terganggu, dengan bentuk persamaan sebagai berikut:

**Tabel 2. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	12.483	6.265	1.992	.057
TQM	.382	.189	2.020	.053
Kepuasan Karyawan	.222	.136	1.631	.115

Berdasarkan output analisis regresi linear berganda yang dihasilkan melalui software SPSS, diperoleh persamaan regresi sebagai representasi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat sebagai berikut:

$$Y = 12,483 + 2,020X_1 + 1,631X_2 \quad (2)$$

Dimana:

- Y = Kinerja Operasi
- $X_1$  = *Total Quality Management* (TQM)
- $X_2$  = Kepuasan Karyawan

Hasil analisis mengindikasikan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) cenderung berdampak positif, tetapi tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan secara statistik pada level signifikansi 0,05% (karena  $\text{sig.} = 0,053 > 0,05$ ), meskipun nilai ini mendekati signifikan (*marginal significance*). Ini menunjukkan bahwa penerapan TQM cenderung meningkatkan kinerja operasi, namun belum cukup kuat untuk dinyatakan signifikan secara statistik.

Variabel kepuasan karyawan menunjukkan arah hubungan positif terhadap kinerja operasional, namun berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,115, pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, dalam konteks penelitian ini, kepuasan karyawan belum terbukti memberikan kontribusi yang substansial terhadap peningkatan kinerja operasi.

Konstanta memiliki nilai t hitung sebesar 1,992 dengan sig. 0,057. Artinya, ketika kedua variabel independen bernilai nol, nilai awal kinerja operasi diperkirakan sebesar 12,483. Namun, nilai ini juga tidak signifikan secara statistik. Nilai  $R = 0,427$  menunjukkan adanya hubungan positif yang sedang dalam hubungan kausal antara variabel yang menjadi prediktor dan variabel yang menjadi akibat. Nilai  $R \text{ Square} = 0,183$ , artinya 18,3% variasi dalam kinerja operasi dapat dijelaskan oleh TQM dan kepuasan karyawan, sedangkan 81,7% sisanya dijelaskan oleh faktor lain.

Nilai *Adjusted R Square* = 0,122 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan, model masih memiliki kontribusi penjelas sebesar 12,2%. *Standard Error of Estimate* (SEE) = 3,910, yang menunjukkan rata-rata kesalahan prediksi dalam model F hitung = 3,016, dengan sig. = 0,066. Karena sig. > 0,05, Dengan demikian, secara simultan variabel *Total Quality Management* dan kepuasan karyawan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kinerja operasional.

## 6. Kesimpulan

Temuan dalam Studi ini membuktikan bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan di *Shop and Drive*, meskipun pengaruh tersebut belum signifikan secara statistik. Dalam konteks kompetisi yang semakin intens

di industri otomotif, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan serta kinerja sumber daya manusianya guna memenuhi ekspektasi pelanggan. Meskipun TQM tampak berkontribusi terhadap peningkatan performa operasional, hasil analisis juga mengindikasikan bahwa kepuasan karyawan tidak memberikan dampak signifikan terhadap kinerja tersebut. Nilai  $R Square$  sebesar 18,3% menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil dari variasi dalam kinerja operasional dapat dijelaskan oleh variabel TQM dan kepuasan kerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat variabel lain yang turut berpengaruh. Oleh karena itu, diperlukan strategi tambahan yang lebih komprehensif untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan secara optimal.

## Referensi

- Haris, T., & Tanpubolon, F. (2022). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasi Pengrajin Mebel Di Kabupaten Konawe. *Sibatik Journal*, 355-362.
- immanuel et al. (2019). Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Pln (Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara). *Jurnal Manajemen*, 35-44.
- Janna, N. M. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan menggunakan SPSS. *ikip siliwangi*.
- Munir, M. (2023). HUBUNGAN ANTARA KEADILAN ORGANISASI, PROFESIONALISME DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN. *Jurnal Baruna Horizon*, Vol. 6, No. 1, 39-48. doi:<https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v6i1.96>
- Perdana Putera, S. A. (2015). Development and Evaluation of Solar-Powered Instrument for Hydroponic System in Limapuluh Kota, Indonesia. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 284-288.
- Pratama. (2020). Pengaruh Kepribadian Locus Of Control Dan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Incasi Raya Padang. *Sarjana thesis*.
- Ranto, & Dwi, W. P. (2024). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Organisasi: Systematic Literature Review. *Jurnal E-Bis: Ekonomi-Bisnis*, 1-12.
- Ridwan, M., & Sandy, H. E. (2019). Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management Dengan Sistem Penghargaan, Komitmen Organisasi Dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Perusahaan Otomotif Dan Komponen Di Kota Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 13-28.
- Waldan, R. (2020). Total Quality Management dalam perspektif islam. *Journal of International Conference On Religion*, 259.

- Wiliandari, Y. (2019). Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Jurusan Pendidikan IPS Ekonomi*, 81-95.
- Yulianti, E. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Total Quality Management di SMK Muhammadiyah Prambanan. *Jurnal manajemen pendidikan islam*, 24-35.
- Yuniawati et al. (2023). Analisis Pengaruh Total Quality Management terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan: Literature Review. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3192-3197.