

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMITMEN KERJA, DAN KARAKTERISTIK
INDIVIDU TERHADAP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT***

(Studi Kasus Pada PDAM Baturaja Kab. OKU)

Oleh:

*Ervin Mardalena *)*

Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja

Email: vivinbaturaja74@gmail.com

ABSTRACT

This research was motivated by the influence of globalization, where this has an impact on human life as expressed by R. Robertson (2011) that globalization is shrinking the process of an individual and the growing awareness of the individual. This study uses the independent variable is Work Discipline (X1), Work Commitment (X2), moderating variables, namely the individual character (X-3), and total quality management as the dependent variable (Y). Collecting data in research using questionnaires that were distributed to 72 employees of the PDAM Baturaja, educators using population. While the analysis is performed by the data processing using SPSS version 16.0 for Windows.

Results of regression analysis and t test showed that the variables of work discipline commitment variable, and variable positive effect on the individual characteristics of the variable total quality management. The coefficient of determination (R²) obtained at 0.896. This means that 89.6% of the variation can be explained by the quality of their management work discipline, work commitment and individual characteristics of the remaining 10.4% of the variation is explained by other variables.

Keywords: Work Discipline, Work Commitment, and Individual Character against Tot

PENDAHULUAN

Perkembang zaman telah berubah dengan cepat. Kondisi ini telah menjadi

keyakinan hampir semua pejabat publik, akademisi, dan penggiat lembaga sosial masyarakat dan penggerak roda

perekonomian. Salah satu faktor penyebabnya adalah globalisasi, yang telah menjadi isu sentral dalam bidang politik, ekonomi, dan sosial sekarang ini (Chesney, 1998). Globalisasi yang mulai intens didiskusikan banyak pihak dianggap sebagai fenomena baru yang dicirikan oleh penyusutan ruang dan waktu yang belum pernah terjadi sebelumnya, yang mencerminkan peningkatan interkoneksi dan interdependensi ekonomi, politik, sosial, dan budaya dalam skala global (Steger, 2012). Globalisasi merupakan suatu proses menuju lingkup dunia, dengan demikian globalisasi dapat diartikan sebagai proses mendunia, dimana semua peristiwa baik ekonomi, politik, maupun budaya yang terjadi di satu belahan dunia dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat di seluruh dunia. Atau dapat disebut globalisasi merupakan suatu proses dimana hubungan sosial dan saling ketergantungan antar manusia di dunia ini semakin besar.

Menurut **Hasibuan** (2016:193), **kedisiplinan** adalah kesadaran dan kesediaan seseorang yang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Hal ini mendorong gairah **kerja**, semangat **kerja**, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”

Menurut Davis disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi (Mangkunegara, 2000). Disiplin pada hakikatnya adalah kemampuan untuk mengendalikan diri dalam bentuk tidak melakukan sesuatu tindakan yang tidak sesuai dan bertentangan dengan sesuatu yang telah ditetapkan dan melakukan sesuatu yang mendukung dan melindungi sesuatu yang telah ditetapkan. Dalam kehidupan sehari-hari dikenal dengan disiplin diri, disiplin belajar dan disiplin kerja.

Komitmen kerja, merupakan istilah lain dari komitmen organisasional, merupakan dimensi perilaku yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan pegawai. Komitmen kerja adalah suatu keadaan seorang karyawan yang memihak organisasi tertentu, serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi (Robbins dan Judge, 2008).

Mowday (dalam Sopiah, 2008) mengungkapkan bahwa komitmen kerja adalah identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa komitmen karyawan adalah tingkatan di mana seorang karyawan mengidentifikasi diri dengan

perusahaan dan tujuan-tujuannya dan merupakan salah satu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari seorang karyawan terhadap perusahaan tempat dia bekerja serta berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam perusahaan, karena komitmen karyawan merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan pegawai, identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap perusahaan serta bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi.

Setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama.

Karakteristik individu dalam penelitian ini meliputi : Kemampuan, Nilai, Sikap, dan Minat. (1) Kemampuan (*ability*) adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan Robbins (2003). Dengan kata lain bahwa kemampuan (*ability*) merupakan fungsi dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*), sehingga formulanya adalah $A : f(K.S)$.

(2) Nilai menurut Robbin (2003), nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga. (3) Sikap (*attitude*) menurut Robbins (2003) sikap adalah pernyataan evaluatif-baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa. (4) Minat (*interest*) adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya. Minat orang terhadap jenis pekerjaanpun berbeda-beda (As'ad, 2004).

TQM adalah salah satu bentuk praktek manajemen terbaik dalam perusahaan yang menekankan padarigma kualitas secara menyeluruh dalam perusahaan. Menurut Krajewski dan Ritzman (2006) *total quality management* merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimumkan daya saing organisasi melalui fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa manusia, proses dan lingkungan organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh

Falikhatusun (2003) bahwa peningkatan kinerja pegawai dalam pekerjaan pada dasarnya akan dipengaruhi oleh kondisi – kondisi tertentu, yaitu kondisi yang berasal dari dalam yang disebut dengan faktor individual. Faktor individu meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman, dan karakteristik psikologis yang terdiri dari motivasi, dan kepribadian. Adapun faktor situasional meliputi kepemimpinan, prestasi kerja, hubungan sosial dan budaya organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Tintami (2012) menyimpulkan adanya pengaruh antara gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja pada karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Suwardi (2011) menyatakan juga ada pengaruh antara motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai. Hal ini juga didukung oleh penelitian Akbar (2009) serta Alim (2013). Faritsy (2014) menyimpulkan adanya pengaruh positif penerapan TQM dalam meningkatkan Kinerja Perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, perlu dilakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMITMEN KERJA, DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP TOTAL QUALITY**

MANAGEMENT (Studi Kasus pada PDAM Baturaja KAB. OKU).

TINJAUAN PUSTAKA

Total Quality Management

Menurut Ibrahim (2000:22), **Total Quality Management** adalah suatu manajemen yang membuat perencanaan dan mengambil keputusan, mengorganisir, memimpin, mengarahkan, mengolah, memanfaatkan seluruh modal peralatan dan material, teknologi, sistem informasi, energi dan sumber daya manusia untuk membuat produk atau jasa.

Menurut Tjiptono (2003:4) Total Quality Management dapat diartikan sebagai : “suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya”.

Total Quality Management didefinisikan sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santosa dalam Tjiptono, 2003:4).

Dari ketiga definisi di atas, Total Quality Management merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai

strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management merupakan pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktifitas dan kinerja lain dalam perusahaan.

Karakteristik Total Quality Management

Kriteria Balridge tidak menguntungkan satu sistem. Konsep-konsep penting dalam kriteria pengujian penghargaan Balridge adalah sebagai berikut:

- Mutu adalah didefinisikan oleh pelanggan.
- Kepemimpinan senior usaha perlu menciptakan nilai mutu yang jelas dan membangun nilai ke dalam *care* perusahaan.
- Keunggulan mutu diperoleh dari sistem dan proses yang di desain dengan baik dan yang dilaksanakan dengan baik.
- Perbaikan berkesinambungan harus merupakan bagian dari manajemen serta semua sistem dan proses
- Perusahaan perlu mengembangkan tujuan serta juga rencana strategic dan

operasional untuk mencapai kepemimpinan mutu

- Memperpendek waktu tanggapan dari semua operasi dan proses dari kebutuhan perusahaan sebagai bagian dari usaha perbaikan mutu.
- Operasi dan keputusan perusahaan harus didasarkan pada fakta dan data
- Semua karyawan harus secara tepat dilatih dan dikembangkan serta dilibatkan dalam aktivitas mutu
- Mutu desain dan pencegahan kesalahan harus merupakan unsur utama dalam sistem mutu
- Perusahaan perlu mengkomunikasikan persyaratan mutu kepada pemasok dan bekerja untuk meningkatkan kinerja mutu pemasok.

Disiplin Kerja

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas – tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kinerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan instansi, pegawai, dan masyarakat oleh karena itu, setiap manager selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Seorang manager dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika para bawahannya berdisiplin baik. Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik adalah

hal yang sulit, karena banyak faktor yang mempengaruhinya.

Hasibuan (2016, p.193) kedisiplinan adalah fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi maupun instansi mencapai hasil yang optimal. Disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi yang dibuat manajemen yang mengingatkan anggotainstansi agar dapat dijalankan semua pegawai baik dengan kesadaran sendiri maupun dengan paksaan.

Menurut Hartatik (2014,p.183) menyebutkan disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi serta norma – norma sosial yang berlaku.

Fungsi Disiplin Kerja

Menurut Tu'u dalam Hartatik (2014, p.186) yang mengemukakan beberapa fungsi disiplin, yaitu:

- Menata kehidupan bersama Disiplin berfungsi mengatur kehidupan bersama, dalam suatu kelompok

tertentu atau masyarakat. Dengan begitu kehidupan yang terjalin antara individu satu dengan lainnya menjadi lebih baik dan lancar. Membangun kepribadian

- Disiplin juga dapat membangun kepribadian seorang pegawai. Lingkungan yang memiliki disiplin tinggi sangat berpengaruh terhadap kepribadian seseorang. Lingkungan organisasi yang memiliki keadaan yang tenang, tertib, dan tentram, sangat berperan dalam membangun kepribadian yang baik.

- Melatih kepribadian Disiplin merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik. Sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik dan berdisiplin terbentuk melalui satu proses yang panjang. Salah satu proses untuk membentuk kepribadian tersebut dilakukan melalui latihan, latihan dilaksanakan antar pegawai, pimpinan, dan seluruh personal yang ada diorganisasi tersebut.

- Hukuman Disiplin yang disertai ancaman sanksi atau hukuman sangat penting, karena dapat memberikan

dorongan kekuatan untuk menaati dan mematuhi. Tanpa adanya ancaman hukuman, dorongan ketaatan dan kepatuhan dapat menjadi lemah, serta motivasi untuk mengikuti aturan yang berlaku menjadi berkurang.

- Menciptakan lingkungan konduktif Fungsi disiplin adalah membentuk, sikap, perilaku, dan tata kehidupan berdisiplin di dalam lingkungan kerja, sehingga tercipta suasana tertib dan teratur dalam pelaksanaan pekerjaan.

Jenis-jenis Disiplin Kerja

Menurut Hartatik (2014, p.190) jenis – jenis disiplin kerja yaitu :

- Disiplin diri Sikap disiplin dikembangkan atau dikontrol oleh diri sendiri. Hal ini merupakan tanggung jawab pribadi yang berarti mengakui dan menerima nilai-nilai yang ada di luar dirinya. Melalui disiplin diri, pegawai merasa bertanggung jawab dan dapat mengukur dirinya sendiri untuk kepentingan organisasi.
- Disiplin kelompok Kegiatan organisasi bukanlah kegiatan yang bersifat individu, sehingga selain disiplin diri masih diperlukan disiplin kelompok. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa disiplin

kelompok adalah patuh, taat, dan tunduknya kelompok terhadap peraturan-pemerintah, dan ketentuan yang berlaku serta mampu mengendalikan diri dari dorongan kepentingan dalam upaya pencapaian cita – cita dan tujuan tertentu, serta memelihara stabilitas organisasi dan menjalankan standar – standar organisasional.

- Disiplin preventif Disiplin preventif adalah disiplin yang ditunjukkan untuk mendorong pegawai agar berdisiplin dengan menaati dan mengikuti berbagai standar peraturan yang telah ditetapkan.
- Disiplin korektif Disiplin ini dimaksud untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan yang berlaku dan memperbaikinya untuk masa yang akan datang.
- Disiplin progresif Disiplin progresif merupakan pemberian hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran yang berulang, seperti yang dikemukakan oleh Veithzal Rivai bahwa disiplin progresif dirancang untuk memotivasi pegawai agar mengoreksi kekeliruannya secara sukarela.

Indikator Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2016, p.194) indikator yang mempengaruhi tingkat

kedisiplinan pegawai suatu organisasi maupun instansi, diantaranya sebagai berikut:

- Tujuan dan kemampuan Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan pegawai.
- Teladanan pimpinan Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan pegawai karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Keadilan Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan pegawai, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijamin dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan pegawai yang baik.
- Pengawasan melekat (waskat) Pengawasan melekat ialah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan pegawai

instansi. Sebab dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya..

- Sanksi hukuman Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan pegawai dengan sanksi hukuman yang semakin berat, pegawai akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan instansi, sikap, dan perilaku indisipliner pegawai akan berkurang. Berat/ringan sanksi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik/buruknya kedisiplinan pegawai. Sanksi hukuman harus ditetapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal, dan diinformasikan secara jelas kepada semua pegawai.
- Hubungan kemanusiaan Hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara sesama pegawai ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu instansi. Hubungan-hubungan baik bersifat vertikal maupun horizontal yang terdiri dari *direct single relationship*, *direct group relationship*, dan *cross relationship* hendaknya harmonis

Komitmen Kerja

Pengertian Komitmen Kerja

Menurut Menurut Zurnali (2010), komitmen merupakan perasaan yang kuat dan erat dari seseorang 2010 terhadap tujuan dan nilai suatu organisasi dalam hubungannya dengan peran mereka terhadap upaya pencapaian tujuan dan nilai-nilai tersebut.

Komitmen kerja adalah suatu keadaan seorang karyawan yang memihak organisasi tertentu, serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi (Robbins dan Judge, 2008).

Komitmen kerja memiliki dua komponen penting, yaitu sikap dan kehendak untuk bertindak laku terhadap suatu perkara. Sikap berkaitan dengan identifikasi, keterlibatan dan kesetiaan, sedangkan kehendak bergantung pada keadaan untuk bertindak laku dalam kesediaan menampilkan usaha (Yusof, 2007).

Karakteristik Individu

Pengertian Karakteristi Individu

Menurut Stonner dan Freeman (Saryathi, 2003) **Karakteristik individu** adalah penjabaran dari sikap, minat, dan kebutuhan yang dibawa oleh seseorang atau **individu** dalam melaksanakan

kerja. **Karakteristik individu** adalah perilaku atau **karakter** yang ada pada diri seorang karyawan, baik positif maupun negatif (Thoha, 2003).

Menurut Thoha. M (2010) berkaitan dengan karakteristik individu, bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni organisasi.

Indikator Karakteristik Individu

Menurut Subyantoro (2009) setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Subyantoro menyebutkan indikator karakteristik individu meliputi : Kemampuan, Nilai, Sikap, Minat

- Kemampuan (ability), adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan Robbins (2006). Dengan kata lain bahwa kemampuan (ability) merupakan fungsi dari pengetahuan (knowledge) dan keterampilan (skill), sehingga formulanya adalah $A : f(K.S)$.
- Nilai, Menurut Robbin (2006), nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang

memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang – orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.

- Sikap (attitude), Menurut Robbins (2006) sikap adalah pernyataan evaluatif-baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan-mengenai objek, orang, atau peristiwa. Dalam penelitian ini sikap akan difokuskan bagaimana seseorang merasakan atas pekerjaan, kelompok kerja, penyedia dan organisasi.
- Minat (interest), adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide – ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya. Minat orang terhadap jenis pekerjaanpun berbeda-beda (As'ad, 2004).

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tintami (2012). Hasil penelitian ini diketahui bahwa budaya organisasi, gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun

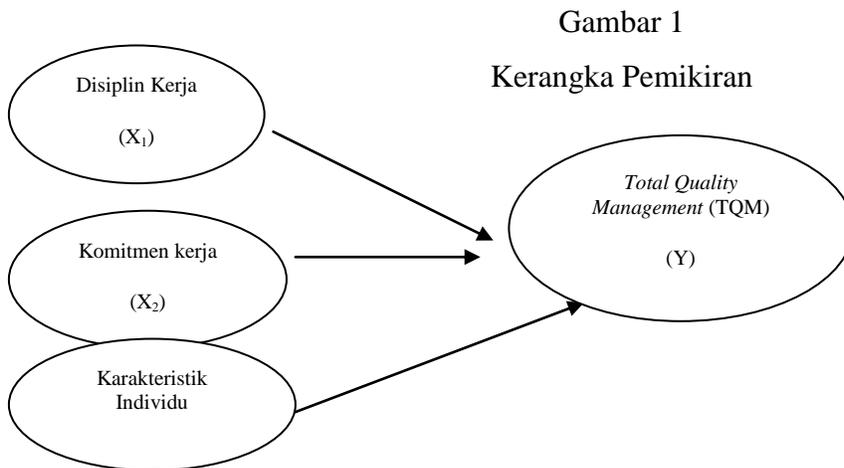
simultan. Artinya pengujian secara simultan menunjukkan bahwa pengaruh budaya organisasi, gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan terdapat gaya kepemimpinan transformasional yang dimiliki oleh pimpinan harus dilakukan melalui peningkatan disiplin kerja sehingga tercapai kinerja yang maksimal.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Suwardi (2011) menyimpulkan terdapat pengaruh antara motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Akbar (2009) dan Subyantoro (2009) yang menyatakan bahwa Karakteristik Individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hal ini serupa juga didukung oleh Muchammad Alim (2013), menyatakan bahwa Karakteristik Individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini juga didukung penelitian Faritsy (2014) menyimpulkan bahwa terdapat berpengaruh positif *TQM (Total Quality Management)* terhadap meningkatkan kinerja perusahaan.

Kerangka Pikir



Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya maka hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga bahwa terdapat pengaruh positif Disiplin Kerja, Komitmen Kerja dan Karakteristik Individu baik secara parsial dan simultan terhadap TQM.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu para karyawan PDAM Baturaja Kab. OKU yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 72 responden.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tanpa melalui media perantara (J. Supranto, 1994). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan pada sampel yang telah ditentukan (karyawan PDAM Baturaja). Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat pihak lain) dan sifatnya saling melengkapi. Data sekunder berupa sumber

pustaka yang dapat mendukung penulisan penelitian serta diperoleh dari literatur yang relevan dari permasalahan, sebagai dasar pemahaman terhadap objek penelitian dan untuk menganalisisnya secara tepat.

Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha untuk mendapatkan data yang dibutuhkan metode yang digunakan adalah :

1. Kuesioner (daftar pertanyaan)

Metode ini dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan yang bersifat tertutup dan terbuka kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan yang bersifat tertutup diukur dengan menggunakan skala dengan interval 1-5 dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

2. Studi Pustaka

Metode pencarian informasi dari buku-buku dan sumber-sumber lain yang relevan dengan masalah yang dibahas dalam peneliti

Metode Analisis

Analisis data penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Teknik analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan regresi

linier berganda. Dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y : Total Quality Managemen

a : Konstanta

X₁ : Disiplin kerja

X₂ : Komitmen Kerja

X₃ : Karakteristik Individu

b₁ : Koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja

b₂ : Koefisien regresi untuk variabel komitmen kerja

b₂ : Koefisien regresi untuk variabel karakteristik individu

c : Error

Uji Koefisien Determinasi atau Uji Adjusted R²

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang

mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2005).

Uji Parsial (Uji *t-test*)

Untuk menentukan koefisien spesifik yang mana yang tidak sama dengan nol, uji tambahan diperlukan yaitu dengan menggunakan uji *t*. Uji statistik *t* pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005).

Signifikansi koefisien parsial ini memiliki distribusi *t* dengan derajat kebebasan $n - k - 1$, dan signifikan pada $\alpha = 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya diringkas sebagai berikut :

Pengujian Hipotesis 1

Pengujian hipotesis 1 dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana disiplin kerja pada *total quality management*. Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut :

Tabel 1.

Model Persamaan Regresi TQM

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.697	.892		.781	.438
	DISIPLINKERJA	1.042	.083	.678	12.509	.000
	KOMITMEN	.368	.072	.273	5.140	.000
	KARAKTERISTIKINDIVIDU	.187	.089	.112	2.111	.039

a. Dependent Variable:

TOT_QUAL_MANAJEMEN

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,697 + 1,042 X_1 + 0,368 X_2 + 0,187 X_3$$

Sedangkan total kualitas manajemen = 1,042 disiplin kerja

Berdasarkan pengujian dengan SPSS diperoleh hasil pengujian pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas manajemen menunjukkan t sebesar 12,509 dengan probabilitas sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,050. Hal ini berarti H_1 diterima bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas manajemen.

Pengujian Hipotesis 2

Pengujian hipotesis 2 dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana pengaruh komitmen kerja terhadap *total quality management*. Hasil pengujian yang diperoleh dilihat dari tabel 4.1. Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$\text{Kualitas manajemen} = 0,368 \text{ komitmen}$$

Berdasarkan pengujian dengan SPSS diperoleh hasil pengujian pengaruh komitmen kerja terhadap kualitas manajemen menunjukkan t sebesar 5,140 dengan probabilitas sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,050. Hal ini berarti H_2 diterima bahwa komitmen kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas manajemen.

Pengujian Hipotesis 3

Pengujian hipotesis 3 dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana pengaruh karakteristik individu terhadap *total quality management*. Hasil pengujian yang diperoleh dilihat dari tabel 4.1. Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$\text{Total Quality Management} = 0,187 \text{ Karakteristik Individu}$$

Berdasarkan pengujian dengan SPSS diperoleh hasil pengujian pengaruh karakteristik individu terhadap *total quality management* menunjukkan t sebesar 2,111 dengan probabilitas sebesar 0,039. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,050.

Hal ini berarti H_3 diterima bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh

positif yang signifikan terhadap *total quality management*.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 2

Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimension0	1	.949 ^a	.901	.896	.990
a. Predictors: (Constant), KARAKTERISTIKINDIVIDU, KOMITMEN KERJA, DISIPLINKERJA					
b. Dependent Variable: TOT_QUAL_MANAJEMEN					

Sumber : Data sekunder diolah, 2020

ada pengaruh signifikan variabel *independen* secara individual terhadap variabel *dependen*. Dari tabel diatas diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,896. Hal ini berarti 89,6% variasi *total quality management* dapat dijelaskan oleh adanya disiplin kerja, komitmen kerja dan karakteristik individu sisanya 10,4% variasi yang dijelaskan oleh variabel lainnya

Uji Signifikansi Parameter (Uji t dan Uji F)

Untuk menguji variabel yang berpengaruh antara X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y secara individual (parsial) maka digunakan uji t. Adapun kriteria pengujian uji t adalah Jika Sig < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada pengaruh signifikan

variabel *independen* secara individual terhadap variabel *dependen*. Sedangkan jika

Sig > 0,05 maka H_a ditolak dan H_o diterima berarti tidak

Tabel 3.

Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.697	.892		.781	.438
	DISIPLINKERJA	1.042	.083	.678	12.509	.000
	KOMITMEN	.368	.072	.273	5.140	.000
	KARAKTERISTIKINDIVIDU	.187	.089	.112	2.111	.039

a. Dependent Variable: TOT_QUAL_MANAJEMEN

Sumber: di olah 2020

Berdasarkan dari keempat variabel yang dimasukkan dalam regresi, variabel disiplin kerja, komitmen kerja dan karakteristik individu terhadap *total quality management*. Variabel disiplin kerja memberikan nilai koefisien parameter 12.509 dengan ini signifikansi dari 0,000. Variabel komitmen kerja memberikan nilai koefisien parameter 5,140 dengan ini

signifikansi dari 0,000. dan karakteristik individu memberikan nilai koefisien parameter 2,111 dengan ini signifikansi dari 0,0039. Jadi dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja, komitmen kerja dan karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap total kualitas manajemen.

Tabel 4

Uji F.

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	562.694	3	187.565	191.256	.000 ^a
	Residual	61.784	63	.981		
	Total	624.478	66			

a. Predictors: (Constant), KARAKTERISTIKINDIVIDU, KOMITMEN KERJA, DISIPLINKERJA

b. Dependent Variable: TOT_QUAL_MANAJEMEN

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai uji f sebesar 191,256 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang artinya bahwa variabel disiplin kerja, komitmen kerja dan karakteristik individu bersama-sama berpengaruh pada *total quality management*.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis dengan melakukan uji regresi berganda dan uji hipotesis diketahui bahwa

Pengaruh Disiplin kerja Terhadap Total Quality Management

Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh hasil pengujian pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas manajemen menunjukkan t sebesar 12,509 dengan

probabilitas sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,050. Hal ini berarti H_1 diterima bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *total quality management*.

Pengaruh Komitmen Kerja Terhadap Total Quality Management

Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh hasil pengujian pengaruh komitmen kerja terhadap *total quality management* menunjukkan t sebesar 5.140 dengan probabilitas sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,050. Hal ini berarti H_2 diterima bahwa komitmen kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas manajemen. Hal ini berarti hipotesis diterima bahwa komitmen kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *total quality management*.

Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Total Quality Management.

Simamora (1999) mengatakan karakteristik seseorang mempengaruhi cara dan kemampuan yang berbeda dalam membentuk persepsi, informasi apa yang diinginkan, bagaimana menginterpretasikan informasi tersebut dan informasi apa saja yang sudah diingat, tergantung dari

karakteristik individu, seperti pendidikan, umur, jenis kelamin, dan kepribadian.

Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh hasil pengujian pengaruh karakteristik individu terhadap *total quality management* menunjukkan t sebesar 2,111 dengan probabilitas sebesar 0,039. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,050. Hal ini berarti H_3 diterima bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *total quality management*. Hal ini berarti hipotesis diterima bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *total quality management*.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka selanjutnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap total kualitas manajemen, terbukti.
2. Komitmen Kerja berpengaruh signifikan terhadap total kualitas manajemen, terbukti.
3. Karakteristik Individu berpengaruh signifikan terhadap total kualitas manajemen, terbukti

Saran

Berdasarkan kesimpulan atas data yang telah dianalisis dalam penelitian ini, maka dapat menjadi masukan bagi :

Pihak manajemen atau kepegawaian PDAM Baturaja diketahui bahwa Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh hasil pengujian pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas manajemen menunjukkan t sebesar 12,509 dengan probabilitas sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,050. Hal ini berarti H_1 diterima bahwa

disiplin kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas manajemen. Bagi pihak manajemen atau pegawai disarankan untuk benar-benar menanamkan pada karyawannya bahwa kerja keras, disiplin, rajin, dan jujur untuk hasil pekerjaan yang optimal guna mencapai suatu tujuan yang harus dilakukan untuk meraih kemajuan dalam kehidupan.

DAFTAR PUSTAKA

AAP Mangkunegara. PT. Remaja Rosdakarya, 2016. 7972, 2016. *Manajemen sumber daya manusia*. AP Mangkunegara, Bandung: PT. Remaja.

Prof. Dr. Arief Subyantoro, M.S. *Manajemen Sumber Daya Manusia* : Business Popular (Bisnis). ISBN. : 978-623-01-0320-9.

Allen dan Meyer. (2003). *Commitment in the Workplace (Theory Research and Application)*. ... London: Zed Book Ltd. Semarang: Badan Penerbit Universitas

Diponegoro ... *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1. oleh IN Setyaningsih - 2014

Akbar, Abdi. 2009. "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Swasata Di Provinsi Sulawesi Selatan, *Jurnal Analisis*, September 2009, vol. 6 no. 2 : 183-192"

Al Faritsy, Ari Zaqi. 2011. "Penerapan TQM (Total Quality Management) Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan UMKM, *Jurnal Studi Manajemen*, vol. 8 no. 2, Oktober 2014".

- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Edisi Kesepuluh*. Jakarta: PT Indeks Arikunto, 2002. Prosedur Penelitian. Edisi Revisi. Rineka Cipta. Jakarta.
- Lila, Tintami. 2012. "Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja Pada Karyawan Harian SKT Megawon II PT. Djarum Kudus". *Jurnal Of Social And Politic*, Hal. 1-8.
- Hasibuan, Malayu. 2016, *Manajmen Sumber Daya Manusia I. Jakarta ; PT. Bumi Aksara*.
- P. Robbins Timothy. A **JUDGE**, edisi 16, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Setyanti **Kusumaputri**. *Rincian Produk. Penerbit*. Deepublish. Tipe ... 210 hlm.; Uk:15.5x23 cm ISBN 978-602-401-122-2 **2015**.
- Sjahiril Alim, Muchammad Rully. 2013, "Analisis Pengaruh Locus of Control dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja dengan Etika Kerja Islam sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Karyawan Bagian Administrasi UNIMUS)".
- Siagian, 2002. *Karakteristik Individu Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Cetakan Pertama, PT. Bhumi Aksara. Jakarta.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta; UPP AMP YKPN.
- Suharso, Bambang. 2008. *Analisis Regresi Terapan Dengan SPSS*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi Dan Uji Hipotesis*. MedPress. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2007. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Suwardi. 2011. "Pengaruh Budaya Organisasi, Locus Of Control, Dan Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Aparat Unit-Unit Pelayanan Publik". *Jurnal Analisis Manajemen*, vol. 5, no. 1".
- Stoner, Freeman** dan Gilbert (2010). *Manajemen Personalialia Dan Sumber Daya Manuisis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.