

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM), INTERNAL KARYAWAN, DAN KEBIJAKAN
PERUSAHAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus: PT Lembah Karet)**

TUGAS AKHIR

*Didjukan sebagai Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana pada
Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



Oleh:

RIMA

1810931042

Pembimbing:

Prof. Ir. Nilda Tri Putri, Ph.D., IPU

DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2022

ABSTRACT

The era of globalization provides easy access to open a business. This is a challenge for old companies. PT Lembah Karet is one of the rubber industry manufacturing companies in West Sumatra. PT Lembah Karet which has implemented *Total Quality Management* (TQM) to increase competitiveness with other companies. One of the implementations of TQM that has been carried out is the development of human resources, namely by assessing employee performance. Employee performance decreased in September – November 2021. In addition, employee productivity also decreased in August 2021. So this study discusses the relationship between the implementation of TQM, Internal Employees, and Company Policies on Employee Performance. The relationship is seen by making a conceptual model using the Structural Equation Modelling (SEM) method, namely Partial Least Square (PLS) and using the Kruskal-Wallis testing technique and Spearman Rank Correlation Testing. Data was collected using a questionnaire distributed to 135 respondents at PT Lembah Karet. The results obtained are based on hypothesis testing using the Spearman rank correlation test, the effect of implementing TQM on employee performance has a significant (2-tailed) value of 0.000, which means it is smaller than the significant value of 5% (0.05), so it can be stated that TQM affect the performance of employees at PT Lembah Karet. In addition, the influence of Internal Employees on employee performance using the SEM-PLS method is worth 3.299, which is greater than the critical value of 1.96, meaning that it can be stated that Internal Employees have a positive and significant influence on employee performance at PT Lembah Karet. Finally, the effect of Employee Policy on Employee Performance moderating has a t-statistic value of 0.203, which means it is smaller than the t-critical value of 1.96. So the research hypothesis which states that the company's policy has a significant and positive influence on employee performance at PT Lembah Karet is rejected. People's involvement is the most critical dimension in implementing TQM to improve employee performance at PT Lembah Karet. Meanwhile, Work Attitude is the most crucial faktor in internal employees giving an influence on employee performance at PT Lembah Karet.

Keyword: *Total Quality Management* (TQM), Structural Equation Modelling, Employee Performance, Employee Internal

ABSTRAK

Era globalisasi memberikan akses yang mudah dalam membuka usaha. Hal tersebut menjadi tantangan bagi perusahaan lama. PT Lembah Karet merupakan salah satu perusahaan manufaktur industri karet yang ada di Sumatera Barat. PT Lembah Karet yang telah menerapkan Total Quality Management (TQM) untuk meningkatkan kompetitif dengan perusahaan lain. Salah satu penerapan TQM yang telah dilakukan adalah pembinaan sumber daya manusia yaitu dengan menilai kinerja karyawan. Kinerja Karyawan mengalami penurunan pada Bulan September – November 2021. Selain itu, produktivitas karyawan juga mengalami penurunan pada bulan Agustus 2021. Sehingga penelitian ini membahas hubungan antara penerapan TQM, Internal Karyawan, dan Kebijakan Perusahaan terhadap Kinerja Karyawan. Hubungan tersebut dilihat dengan membuat model konseptual dengan menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM) yaitu Partial Least Square (PLS) dan menggunakan teknik pengujian Kruskal-Wallis dan Pengujian Korelasi Rank Spearman. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 135 responden di PT Lembah Karet. Hasil yang didapatkan berdasarkan pengujian Hipotesis dengan menggunakan uji korelasi rank spearman, pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan memiliki nilai signifikan (2-tailed) sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dibandingkan nilai signifikan 5% (0,05), sehingga dapat dinyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Lembah Karet. Selain Selanjutnya, pengaruh Internal Karyawan terhadap kinerja karyawan yang dilakukan dengan menggunakan Metode SEM-PLS bernilai 3,249, yang merupakan lebih besar dibandingkan nilai kritisnya yaitu 1,96, artinya dapat dinyatakan bahwa Internal Karyawan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Lembah Karet. Terakhir, pengaruh Kebijakan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan moderating memiliki nilai t-statistik 0,203, yang berarti lebih kecil dibandingkan nilai t-kritis yaitu 1,96. Sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Kebijakan Perusahaan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan di PT Lembah Karet ditolak. Keterlibatan Orang menjadi dimensi yang paling kritis dalam penerapan TQM terhadap peningkatan Kinerja Karyawan di PT Lembah Karet. Sedangkan Sikap Kerja menjadi faktor yang paling krusial dalam Internal karyawan memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT Lembah Karet

Kata Kunci: Total Quality Management (TQM), Structural Equation Modelling (SEM), Kinerja Karyawan, Internal Karyawan