

TOTAL QUALITY MANAGEMENT, BUDAYA ORGANISASI PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PT. PLN AREA SULUTTENGGO MANADO

Oleh:
Jevon Dauhan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado
email: jevondauhan@yahoo.com

ABSTRAK

Kesuksesan suatu perusahaan dalam menerapkan konsep *Total Quality Management (TQM)* berkaitan erat dengan budaya organisasi perusahaan, dimana budaya organisasi berperan untuk menentukan arah organisasi, apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan dan sejak awal tahun 1980'an, *TQM* telah mendapat perhatian yang besar dari para manajer, karena diduga *TQM* berperan meningkatkan kinerja perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh *TQM*, Budaya Organisasi terhadap Kinerja Manajerial, pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo yang berlokasi di Manado, Sulawesi Utara. Metode penelitian adalah asosiatif, dan teknik analisis menggunakan regresi linear berganda. Data diperoleh dengan memberikan kuesioner terhadap 30 manajer yang terdiri dari 10 manajer dan 20 deputy manajer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *TQM* dan Budaya Organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja manajerial pada PT. PLN (Persero). Hasil temuan ini menunjukkan bahwa penerapan *TQM* di PT. PLN sudah berjalan baik, dan Budaya Organisasi yang ada selama ini sudah kondusif dalam upaya untuk meningkatkan kinerja di perusahaan.

Kata kunci: *total quality management, budaya organisasi, kinerja manajerial.*

ABSTRACT

The success of a company in applying the concept of Total Quality Management (TQM) is closely related to the company's organizational culture, where the role of organizational culture to determine the direction of the organization, what can and can not do and since the beginning of the year 1980'an, TQM has received the most attention of the manager, for allegedly TQM improve company performance. The purpose of this study was to examine the effect of TQM, Organizational Culture on Managerial Performance, at PT. PLN (Persero) Suluttenggo region located in Manado, North Sulawesi. The research method is associative, and techniques using multiple linear regression analysis. Data obtained by questionnaire to 30 managers consisting of 10 managers and 20 deputy managers. The results showed that the TQM and Organizational Culture has a positive and significant effect either simultaneously or partially on managerial performance at PT. PLN (Persero). This finding indicates that the implementation of TQM in the PT. PLN has been going well, and Cultural Organizations that have so far been conducive in an effort to improve performance in the company.

Keywords: *total quality management, organizations culture, managerial performance.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Setiap perusahaan atau industri dihadapkan pada perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat dan kompetitif. Perusahaan bersaing dalam menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk dapat bersaing secara baik di pasar, baik di lingkup domestik maupun di pasar internasional. Agar dapat bersaing dan unggul, maka salah satu solusi yang harus dilakukan oleh perusahaan industri adalah mengadopsi dan menerapkan praktek pengelolaan operasi perusahaan yang terbaik. Hal ini akan membantu mereka dalam mengidentifikasi perubahan-perubahan dalam lingkungan yang dinamis dan merespon secara proaktif perubahan tersebut melalui perbaikan terus-menerus fungsi operasinya untuk mencapai kinerja superior.

Total Quality Management (TQM) berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya manusia, para pemasok, dan para pelanggan di lingkungan perusahaan, Gasperz (2001:6). Budaya Organisasi adalah suatu sistem nilai-nilai dan keyakinan bersapma yang mempengaruhi perilaku pekerja, DuBrin (2007).

Kesuksesan suatu perusahaan dalam menerapkan konsep *TQM* berkaitan erat dengan budaya organisasi perusahaan, dimana budaya organisasi berperan untuk menentukan arah organisasi mengarahkan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, bagaimana mengolah dan mengalokasikan sumber daya organisasi untuk menghadapi masalah internal dan eksternal. Dalam memuaskan pelanggannya, sebuah perusahaan harus dapat mencapai efektifitas organisasi dengan menciptakan budaya yang nantinya dapat mencapai tujuan organisasi tersebut. Melalui kesesuaian antara budaya organisasi dengan tujuan organisasi, kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Satu hal yang sangat berarti dalam meningkatkan kinerja menghadapi tantangan persaingan tersebut adalah melalui perbaikan berkelanjutan pada aktivitas bisnis yang terfokus pada konsumen, meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan pada fleksibilitas dan kualitas. Oleh karena itu, kualitas dan pengelolaannya dikaitkan dengan perbaikan berkelanjutan dilakukan oleh banyak perusahaan agar dapat mendorong peningkatan pasar dan memenangkan persaingan. Perusahaan yang tidak mengelola perubahan tersebut akan ketinggalan dan secara bertahap akan mengalami kemunduran.

Tuntutan pelanggan yang semakin beragam kepada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo untuk menyediakan listrik dengan kualitas yang baik dan semaksimal mungkin agar memenuhi kebutuhan yang listrik masyarakat Indonesia serta dalam memenuhi target yang ada, meskipun merupakan pemain tunggal dalam bisnis penyediaan listrik masyarakat, namun kualitas produk dan pelayanan PT. PLN sangat dipertanyakan oleh masyarakat. Berbagai masalah mulai dari masalah operasional dan pelayanan terhadap masyarakat seperti, pemadaman listrik, calo pemasangan instalasi listrik, dan sistem pembayaran tagihan yang menyusahkan, membuat citra PT. PLN menjadi buruk di mata masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik, maka PT. PLN pun berbenah, dengan bekal komitmen dan sikap profesionalisme dari seluruh karyawan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tiga tujuan utama yaitu untuk mengetahui:

1. Pengaruh *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi secara bersama-sama terhadap Kinerja Manajerial pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.
2. Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.
3. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Manajerial PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.

TINJAUAN PUSTAKA

Total Quality Management

Total Quality Management merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas tingkat dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Nasution (2001:33) menyatakan ada empat prinsip utama dalam *Total Quality Management (TQM)*, yaitu:

1. Kepuasan pelanggan.
2. Aspek terhadap setiap orang.
3. Manajemen berdasarkan fakta.
4. Perbaikan berkesinambungan.

Total Quality Management adalah sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi, Yamit (2004:181).

Budaya Organisasi

Luthans (2006:278) menyatakan bahwa budaya organisasi sebagai pola asumsi dasar diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat mereka menyesuaikan diri dengan masalah - masalah eksternal dan integrasi internal yang telah bekerja cukup baik serta dianggap berharga, dan karena itu diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berpikir, dan merasakan hubungan dengan masalah tersebut. Robbins (2003:525) menyatakan budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi lainnya.

Kinerja Manajerial

Wibowo (2007:9) menyatakan gaya manajemen dalam mengelola sumberdaya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi. Hasibuan (2006:94) menyatakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Landasan Empiris

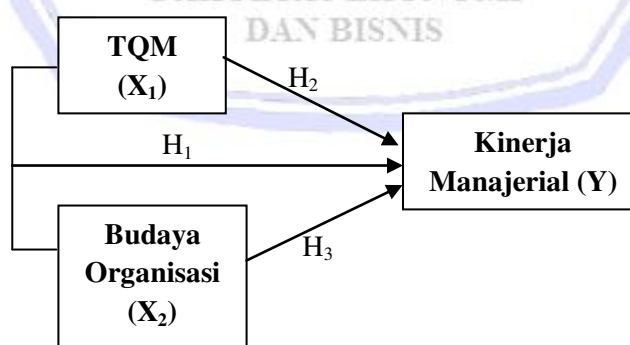
Penelitian ini berdasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh Effendi, Herdiansyah, dan Lalande dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kinerja di Perusahaan Konsultasi Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Sumatera Selatan (2012), dan juga penelitian yang dilakukan oleh Zulaikha dan Supratiningrum (2003) dengan judul *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Moderating.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

- H₁ : *Total Quality Management*, Budaya Organisasi secara bersama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Manajerial
- H₂ : Penerapan *Total Quality Management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Manajerial.
- H₃ : Budaya Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: Review Teori, 2013

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang bersumber dari manajer PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo yang disajikan dalam bentuk uraian tentang keadaan dan ruang lingkup perusahaan. Penelitian ini menggunakan data primer, data primer diperoleh langsung melalui kuesioner yang dibagikan kepada para manajer yang ada pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo sebagai objek penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah manajer yang ada di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo, yang berjumlah 30 orang terdiri dari 20 manajer dan 10 deputi manajer dan semuanya dijadikan sampel berdasarkan metode sampel total.

Definisi Operasional Variabel

1. *Total Quality Management* (X_1) : suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia proses, dan lingkungannya. Tjiptono dan Diana (2003 : 4).
Indikator : perbaikan berkesinambungan, pendekatan ilmiah, kerja sama tim, pendidikan dan pelatihan.
2. Budaya Organisasi (X_2) : unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa ke dalam variabel-variabel tersebut, Singarimbun (1995 : 46)
Indikator : Inisiatif individu, pengarahan, integrasi, dukungan manajemen, *control*, pola komunikasi.
3. Kinerja Manajerial (Y) : kinerja manajerial dalam kegiatan-kegiatan yang meliputi kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerja sama, prakarsa, kepemimpinan Sastrohadiwiryo (2003:235-236).

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total yang diperoleh dari penjumlahan semua skor pertanyaan. Bila korelasi tersebut signifikan, maka alat ukur yang digunakan mempunyai validitas. Selanjutnya dengan menggunakan angak kritis dari r tabel (tabel r *product moment*) dengan taraf signifikan 5%. Jika koefisien (R) yang diperoleh lebih besar dari r tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid, sebaliknya jika koefisien korelasi (R) yang diperoleh lebih kecil dari r tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid, Soemarsono (2004:31). Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan oleh responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis *Reliability* melalui metode *Cronbach Alpha* dimana suatu instrumen dikatakan *reliabel* bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih, Soemarsono (2004:34).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tujuan dilakukan uji asumsi normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan dependen mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian ini menggunakan pendekatan grafik *Normal P-P of Regresion Standardized Residual*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot. Jika tidak membentuk suatu pola berarti bebas heteroskedastisitas.

Uji Multikolinieritas

Gejala multikolinieritas adalah gejala korelasi antara variabel independen. Multikolinieritas dapat dideteksi pada model regresi apabila variabel terdapat variasi bebas yang saling berkorelasi kuat satu sama lain. Gejala multikolinieritas dapat dilihat pada nilai VIF.

Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis linear berganda dengan menggunakan formula menurut Santosa dan Ashari (2005:144):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana : X_1 = Total Quality Management α = Konstanta
 X_2 = Budaya Organisasi $\beta_{1,2}$ = Koefisien Regresi
 e = error
 Y = Kinerja Manajerial

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil uji Validitas

Correlations			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X _{1.1}	.399	.203	30
X _{1.2}	.455	.011	30
X _{1.3}	.719	.000	30
X _{1.4}	.460	.010	30
X _{1.5}	.676	.000	30
X _{1.6}	.388	.123	30
X _{1.7}	.312	.555	30
X _{1.8}	.559	.001	30
X _{1.9}	.641	.000	30
X _{1.10}	.495	.005	30

Sumber : Data diolah, 2013

Tabel 1. Hasil uji validitas (lanjutan)

Correlations			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X _{2.1.609}	.000	.30	
X _{2.2}	.479	.007	30
X _{2.3}	.498	.005	30
X _{2.4}	.712	.000	30
X _{2.5}	.607	.000	30
X _{2.6}	.321	.523	30
X _{2.7}	.371	.710	30
X _{2.8}	.513	.004	30
X _{2.9}	.435	.016	30
X _{2.10}	.367	.154	30

Sumber : Data diolah, 2013

Correlations

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Y.1	.466	.009	30
Y.2	.625	.000	30
Y.3	.348	.059	30
Y.4	.399	.029	30
Y.5	.401	.028	30
Y.6	.461	.010	30
Y.7	.392	.032	30
Y.8	.362	.161	30
Y.9	.546	.002	30
Y.10	.408	.025	30

Sumber : Data diolah 2013

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa seluruh indikator Pengaruh *Total Quality Management* (X_1) dan Budaya (X_2) terhadap Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah SULUTTENGGO dikatakan valid karena memiliki nilai korelasi di atas 0,3.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

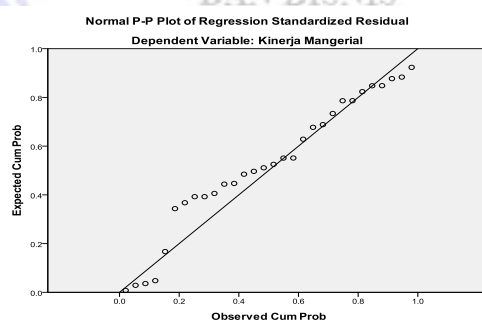
Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of items	Cronbach's Alpha	N of items
.707	6	.741	6	.650	6

Sumber : Data diolah, 2013

Hasil perhitungan menunjukkan nilai Cronbach's Alpha dari hasil perhitungan uji reabilitas atas Pengaruh *Total Quality Manajemen* (X_1) dan Budaya (X_2) terhadap Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo menunjukkan hasil yang lebih besar dari 0,60 berarti instrumen penelitian dikatakan reliable.

Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas

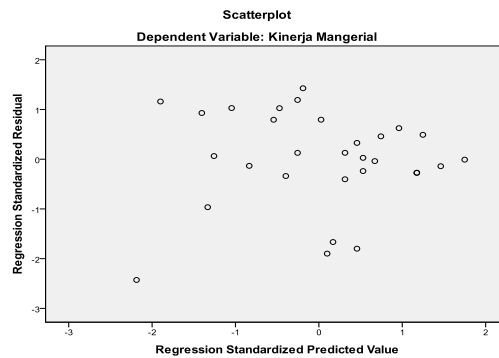


Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Sumber : Data diolah, 2013

Gambar diatas menunjukkan bahwa grafik *Normal P-P of Regression Standardized Residual* menggambarkan penyebaran data di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut, maka model regresi Pengaruh *Total Quality Management* (X_1) dan Budaya (X_2) terhadap Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

2. Heteroskedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah, 2013

Gambar diatas grafik Scatterplot yang ditampilkan untuk uji heteroskedastisitas menampakkan titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas terbentuk serta dalam penyebaran titik-titik tersebut menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut mengidentifikasikan tidak terjadinya heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi *Total Quality Management* (X_1) dan Budaya (X_2) layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.

3. Multikolineritas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolineritas

<i>Coefficients^a</i>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
<i>Total Quality Management</i>	.916	1.092
Budaya Organisasi	.916	1.092

Sumber : Data diolah, 2013

Hasil *Collinearity Statistics* dapat dilihat pada output *coefficient* model, dikatakan tidak terjadi gejala multikolineritas jika nilai VIF < 10. Hasil perhitungan menghasilkan nilai VIF untuk *Total Quality Management* (X_1) dan Budaya (X_2) sebesar 1,092 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolineritas dalam model regresi Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.

4. Analisa Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Analisa Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	t Sig.
(Constant)	1.163	1.129	1.030	.312
<i>Total Quality Management</i>	.252	.160	2.575	.013
Budaya Organisasi	.375	.265	2.416	.017

Sumber : Data diolah, 2013

Hasil tabel di atas didapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 1.163 + 0.252 X_1 + 0.375 X_2 + e$$

Konstanta (α) sebesar 1.163 memberikan pengertian bahwa jika *Total Quality Management* (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) bertambah satu skala akan meningkatkan besarnya Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo adalah 1.163 satuan. Jika nilai b_1 yang merupakan koefisien korelasi dari *Total Quality Management* (X_1) sebesar 0.252 mempunyai arti bahwa jika variabel *Total Quality Management* (X_1) bertambah 1 satuan, maka Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo juga akan mengalami kenaikan sebesar 0.252 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan. Jika nilai b_2 yang merupakan koefisien korelasi dari Budaya Organisasi (X_2) sebesar 0.375 mempunyai arti bahwa jika variabel Budaya Organisasi (X_2) bertambah 1 satuan, maka Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo juga akan mengalami kenaikan sebesar 0.375 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa setiap kali terjadi perubahan Faktor *Total Quality Management* (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) maka akan mempengaruhi Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.

5. Pengujian Hipotesis

Hasil Uji Simultan

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2.477	2	1.238	6.153	.006
Residual	10.606	27	.393		
Total	13.082	29			

a. Predictors: (Constant), Budaya, *Total Quality Management*

b. Dependent Variable: Kinerja Manajerial

Sumber: Data diolah, 2013

Hasil analisis regresi menggunakan SPSS 19.0 didapatkan $F_{hitung} = 6.153 > F_{tabel} = 3,32$ dengan tingkat signifikan $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti bahwa *Total Quality Management* (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.

Hasil Uji Parsial

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	1.1631	.1291	.030		.312
<i>Total Quality Management</i>	.252	.160	.2852	.575	.013
Budaya Organisasi	.375	.265	.2562	.416	.017

Sumber : Data diolah, 2013.

Uji t menguji apakah *Total Quality Management* (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa *Total Quality Management* (X_1) $t_{hitung} = 2.575 > t_{tabel} = 2,042$ dan signifikansi $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan menolak H_0 atau *Total Quality Management* (X_1) berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa Budaya Organisasi (X_2) $t_{hitung} = 2.416 > t_{tabel} = 2,042$ dan signifikansi $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan menolak H_0 atau Budaya Organisasi (X_2) berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.

Pembahasan

Pengaruh *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi pada Kinerja Manajerial

Hasil analisa data diatas diperoleh: *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Manajerial pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo berpengaruh secara simultan dengan nilai F hitung 1.030 lebih besar dari F tabel dengan tingkat kemungkinan kesalahan sangat kecil kurang dari nilai standar sebesar 5%. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Zulaikha dan Supratringum (2003), dengan judul *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel moderating, dan juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Effendi, Herdiansyah, dan Lalande (2012) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kinerja di Perusahaan Konsultasi Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Sumatera Selatan.

Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial

Variabel *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial, sehingga hipotesis pertama teruji kebenarannya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung pada variabel *Total Quality Management* sebesar 2.575 dengan tingkat signifikan sebesar 0,005 (<5%). Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Zulaikha dan Supratringum (2003), dengan judul *Total Quality Management* terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel moderating.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Manajerial

Variabel Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Manajerial sehingga hipotesis ini teruji kebenarannya. Hal ini ditunjukkan dengan t hitung pada antara Budaya Organisasi sebesar 2.416 dengan tingkat signifikan sebesar 0,187 (>5%). Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Effendi, Herdiansyah, Lalande (2012) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kinerja di Perusahaan Konsultasi Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Sumatera Selatan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.
2. *Total Quality Management* berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.
3. Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.

Saran

Total Quality Management dan Budaya Organisasi memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap Kinerja Manajerial pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. maka pihak pimpinan PT. PLN (Persero) sebaiknya melakukan perbaikan secara berkelanjutan dan pemimpin perusahaan melakukan pengawasan atau fungsi kontrol yang baik, selain itu menciptakan hubungan kerja yang baik antara pimpinan dengan karyawan, juga perusahaan dengan konsumen dengan mengembangkan *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi agar baik para pimpinan maupun karyawan dapat meningkatkan kinerja dalam memenuhi kebutuhan konsumen sehingga diharapkan kepuasan konsumen juga lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- DuBrin, A. J. 2007. *Fundamentals of Organizational Behavior. Fourth Edition. Thomson South-Western*. 6 November 2013. <http://www.slideshare.net/RobyIrzalMaulana/budaya-organisasi-17049284>. Diakses tanggal 1 November 2013.
- Effendi, R. I. Herdiansyah. A. Lalande. 2012. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kinerja di Perusahaan Konsultasi Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmiah*. Agustus 2012.
http://blog.binadarma.ac.id/magister_manajemen/wp-content/uploads/2012/12/AriLalande.pdf. Diakses pada tanggal 29 Oktober 2013. Hal.3-5.
- Gazperz, V. 2001. *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hasibuan. M. S. P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan. Masalah*. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:E1QDR_sZhE8J:repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/31419/2/Reference.pdf+&cd=1&hl=en&ct=clnk. Diakses tanggal 28 November 2013.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi*. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Robbins, S. P. 2003. *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Sastrohadiwiryo, B. S. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Edisi Kedua, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Santosa P. B. dan Ashari, 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Soemarsono. 2004. *Akuntansi Suatu Pengantar*. Edisi Kelima, buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Singarimbun, M. 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3S, Jakarta.
- Tjiptono, F. A. Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Yamit, Z. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonesia. Yogyakarta.
- Zulaikha dan Supratiningrum, 2003. Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) sebagai variable Moderating (Studi empiris pada Hotel di Indonesia), *Simposium Nasional Akuntansi VI*, Oktober, Hal. 775-789).
http://www.google.com/search?q=jurnal+total+quality+management+oleh+Zulaikha&client=firefox-a&rls=org.mozilla%3Aen-US%3Aofficial&oq=jurnal+total+quality+management+oleh+Zulaikha&gs_l
Diakses tanggal 1 November 2013.