

ABSTRAK

Kinerja manajerial merupakan kinerja para individu dalam pengelolaan perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan memenuhi tanggung jawab sosialnya, sebagian besar tergantung pada manajer. Apabila manajer mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik, maka organisasi akan mampu mencapai sasaran dan tujuan yang dikehendaki. Pengukuran kinerja manajerial merupakan salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan daya saing. Pengukuran kinerja yang akurat dan kontekstual merupakan jembatan emas ke arah mana keunggulan sebuah perusahaan akan dibawa. Hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global.

Melalui penelitian ini, peneliti mencoba meneliti tentang “**Pengaruh Total Quality Management dan Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Indo Deha Pratama Bandung**” sebagai objek penelitian yang berjumlah 38 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dan *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan adanya *Total Quality Management* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja manajerial PT. Indo Deha Pratama Bandung. Pengukuran kinerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja manajerial PT. Indo Deha Pratama Bandung. *Total Quality Management* dan pengukuran kinerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja manajerial pada PT. Indo Deha Pratama Bandung.

Penting bagi manajer untuk memberikan wewenang kepada karyawan untuk ikut aktif dalam mengambil inisiatif dengan harapan keterlibatan karyawan dapat meningkatkan performa dalam pelayanan jasa di perusahaan tersebut karena konsep TQM lebih memberdayakan atau lebih menekankan keterlibatan karyawan yang merupakan sumber yang sangat bernilai bagi organisasi, karena kebanyakan kegagalan dalam implementasi TQM itu disebabkan oleh pimpinan puncak yang tidak secara aktif memimpin gerakan TQM atau bahkan menentanginya.

Kata kunci : *Total Quality Management*, Pengukuran Kinerja, Kinerja Manajerial

ABSTRACT

Managerial performance is the performance of each individual in the management of a company. The success of an organization in achieving its objectives and fulfilling its social responsibility, largely depends on the manager. If the manager could perform his duties well, the organization would reach the desired goals and objectives. The measurement of managerial performance is one of the most important factors in improving the competitiveness. The accurate and contextual performance measurement is the golden bridge that would lead to the company's excellence. Only qualified companies can compete in the global market.

Through this research, researcher tried to research “**The Effects of Total Quality Management and Performance Measurement Against the Managerial Performance in PT. Indo Deha Pratama Bandung**” as the object of the research amounting to 38 respondents. The sampling method used in this research is the *non-probability sampling* and the *purposive sampling*.

The result of the research showed the *Total Quality Management* affected the managerial performance of PT. Indo Deha Pratama partially. The performance measurement also affected the managerial performance of PT. Indo Deha Pratama partially. The *Total Quality Management* and the performance measurement affect simultaneously to the managerial performance of PT. Indo Deha Pratama.

It is important for the manager to give authorities to the employees to actively participate in taking the initiatives in hope of the employees' involvement could improve the performance of the service in the company because the TQM concept is more empowering or more emphasizing the involvement of the employees, which are the valuable resources to the organization, because most failures in TQM implementation was caused by the top management who were not actively leading the TQM movement or even opposing it..

Keywords: *Total Quality Management*, performance measurement, managerial performance.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	5
2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	5
2.1.1.1 Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	5
2.1.1.2 Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	7
2.1.1.3 Konsep <i>Total Quality Management</i>	10

2.1.1.4 Prinsip <i>Total Quality Management</i>	11
2.1.1.5 Manfaat Penerapan TQM.....	13
2.1.1.6 Elemen Pendukung TQM	14
2.1.2 Pengukuran Kinerja.....	18
2.1.2.1 Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja.....	18
2.1.2.2 Konsep Penilaian dalam Sistem Pengukuran Kinerja....	20
2.1.2.3 Manfaat Penilaian Kinerja.....	21
2.1.2.4 Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja yang Efektif.....	22
2.1.3 Kinerja Manajerial	23
2.1.3.1 Pengertian Kinerja Manajerial	23
2.1.3.2 Dimensi Kinerja Manajerial.....	24
2.1.3.3 Klasifikasi Tingkatan Manajer	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	30
3.2 Jenis Penelitian.....	30
3.3 Populasi	31
3.4 Teknik Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel.....	32
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36

3.7 Uji Pendahuluan.....	37
3.7.1 Uji Validitas	37
3.7.2 Uji Reliabilitas	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	39
3.8.2 Koefisien Korelasi.....	39
3.8.3 Koefisien Determinasi.....	40
3.9 Kriteria Pengujian Hipotesis	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	43
4.1.1 Jenis Kelamin.....	43
4.1.2 Usia	44
4.1.3 Lama Bekerja	45
4.2 <i>Total Quality Management</i> , Pengukuran Kinerja dan Kinerja Manajerial	45
4.2.1 <i>Total Quality Management</i>	45
4.2.2 Pengukuran Kinerja	54
4.2.3 Kinerja Manajerial	57
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	62
4.3.1 Uji Validitas	62
4.3.2 Uji Reliabilitas	64

4.4 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Dan Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial PT. Indo Deha Pratama Bandung	64
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.4.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	66
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	66
4.4.4 Uji Hipotesis.....	67
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS (*CURRICULUM VITAE*)

DAFTAR TABEL

Tabel I.	Operasionalisasi Variabel.....	35
Tabel II.	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	40
Tabel III.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel IV.	Data Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel V.	Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	45
Tabel VI.	Perusahaan selalu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.	45
Tabel VII.	Perusahaan selalu mengukur dan memenuhi kepuasan pelanggan.	46
Tabel VIII.	Perusahaan selalu membina hubungan langsung dengan para pelanggan	46
Tabel IX.	Perusahaan selalu menetapkan target perbaikan berkelanjutan pada standar tertentu.	47
Tabel X.	Perusahaan selalu mempertimbangkan masukan dari pelanggan untuk meningkatkan aspek kualitas.	48
Tabel XI.	Perusahaan selalu melakukan perbaikan terus menerus pada semua bagian tanpa menunggu permasalahan muncul.	48
Tabel XII.	Perusahaan selalu berusaha mengembangkan keterlibatan karyawan pada semua bagian untuk mengelola semua aspek kualitas.	49

Tabel XIII.	Semua karyawan mempunyai kewenangan dalam pengambilan keputusan secara profesional.	49
Tabel XIV.	Semua pimpinan berperan dalam proses peningkatan semua aspek kualitas.	50
Tabel XV.	Perusahaan mengelola program pelatihan dan pengembangan berdasarkan prinsip-prinsip kualitas.	51
Tabel XVI.	Seluruh karyawan memperoleh pelatihan dan pengembangan keterampilan secara teratur.	51
Tabel XVII.	Perusahaan selalu melakukan studi banding terhadap kualitas proses kerja, produk/jasa dan pelayanan pesaing.	52
Tabel XVIII.	Perusahaan mengadakan <i>zero defects</i> untuk meyakinkan seluruh karyawan akan selalu bekerja pada nol kesalahan.	52
Tabel XIX.	Seluruh karyawan memahami tujuan inspeksi, yaitu untuk memperbaiki proses dan mengurangi biaya.	53
Tabel XX.	Perusahaan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas jasa yang bertujuan memberikan kepuasan pelanggan.	54
Tabel XXI.	Perusahaan membutuhkan integrasi dalam proses mendesain sebuah jasa yang ditawarkan dengan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dimasa yang akan datang.	54
Tabel XXII.	Perusahaan melakukan upaya-upaya yang bertujuan mencegah gangguan atau penyebab kesalahan dalam pelayanan jasa yang ditawarkan.	55

Tabel XXIII.	Perusahaan melakukan upaya-upaya yang bertujuan meminimalisasikan kesalahan dalam pelayanan jasa.	56
Tabel XXIV.	Perusahaan melakukan upaya-upaya yang bertujuan memberikan jaminan dalam sebuah jasa yang ditawarkan (garansi).	56
Tabel XXV.	Perusahaan melakukan upaya-upaya yang bertujuan menurunkan keluhan dari pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan	57
Tabel XXVI.	Saya mempunyai kemampuan untuk membuat perencanaan operasi perusahaan.	57
Tabel XXVII.	Saya selalu mengumpulkan dan menyampaikan informasi berupa catatan atau laporan tepat pada waktunya.	58
Tabel XXVIII.	Saya bersedia bekerjasama dengan bagian atau divisi lain untuk saling tukar informasi.	58
Tabel XXIX.	Saya selalu melakukan penilaian serta mengukur hasil dari kinerja para bawahan maupun para karyawan.	59
Tabel XXX.	Saya selalu melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan.	59
Tabel XXXI.	Saya selalu menyeleksi dan mempromosikan karyawan saya untuk meningkatkan kinerja pada divisi saya.	60
Tabel XXXII.	Saya selalu melakukan negosiasi setiap melakukan kegiatan dengan pihak luar.	61
Tabel XXXIII.	Saya sering terlibat disetiap pertemuan bisnis perusahaan.	61

Tabel XXXIV. Kinerja keseluruhan dalam divisi saya sangat baik.	62
Tabel XXXV. Hasil Penghitungan Validitas.....	63
Tabel XXXVI. Hasil Penghitungan Reliabilitas	64
Tabel XXXVII. Analisis Model Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel XXXVIII. Analisis Koefisien Korelasi.....	66
Tabel XXXIX. Uji Hipotesis Secara Simultan	68
Tabel XL. Uji Hipotesis Secara Parsial.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Manfaat <i>Total Quality Management</i>	14
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	28