

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

Habib Hakim

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Prima Indonesia

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), 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 68 employees of the University of Slamet Riyadi Surakarta educators using purposive sampling. 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, commitment and individual characteristics of the remaining 10.4% of the variation is explained by other variables.

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

PENDAHULUAN

Dunia telah berubah dengan cepat. Kondisi ini telah menjadi keyakinan hampir semua pejabat publik,

akademisi, dan penggiat lembaga sosial masyarakat. 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 (1997) Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Adapun arti kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Sedangkan arti kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan baik yang tertulis maupun tidak. Menurut Davis disiplin kerja dapat diartika 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.

Menurut Mayer and Allen (1991) usaha untuk mengembangkan konsep komitmen yang telah berhasil dengan populernya dengan tiga model komponen komitmen yang dikembangkan, sebagai tambahan komitmen afektif mirip dengan apa yang dikembangkan oleh Mooday *et al.* (1982), mempertahankan pendekatan tiga komponen komitmen di mana komitmen normatif dan kontinuan secara keseluruhan merupakan bagian dari komitmen yang berkaitan dengan sikap. Kebanyakan penelitian terhadap hasil perilaku dihubungkan dengan komitmen yang berbeda-beda. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa komitmen afektif dapat berpengaruh positif dan komitmen kontinuan dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan (Meyer and Allen, 1991).

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 (Moh. 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 memaksimalkan 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 Falikhatun (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.

TINJAUAN PUSTAKA

Total Quality Management

Istilah Manajemen Mutu Total (TQM) adalah konsep dan metode yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh pengelola perusahaan untuk memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan secara konsisten. Dalam TQM tidak hanya manajemen yang bertanggung jawab dalam memenuhi keinginan pelanggan, tetapi juga peran aktif seluruh anggota untuk memperbaiki mutu produk atau jasa yang dihasilkan (Bennett and Kerr, 1996). TQM Mencakup semua fungsi manajemen yang menentukan kebijakan

mutu, sasaran dan tanggung jawabnya, dan mengimplementasikannya menggunakan perangkat seperti perencanaan mutu, kontrol mutu, pemastian mutu dan perbaikan mutu, dalam sistem mutu (Wheaton dan Schroot, 1999).

Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sebagai contoh, beberapa karyawan terbiasa terlambat untuk bekerja, mengabaikan prosedur keselamatan, melalaikan pekerjaan detail yang diperlukan untuk pekerjaan mereka, tindakan yang tidak sopan ke pelanggan, atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Disiplin karyawan memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap karyawan yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Penegakan disiplin karyawan biasanya dilakukan oleh penyelia. Sedangkan kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya (Veithzal Rivai Zainal, 2009).

Komitmen

Menurut Meyer & Allen (1997) mendeskripsikan indikator dari komitmen organisasi sebagai berikut : Indikator *affective commitment*, Individu dengan *affective commitment* yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi, hal ini berarti bahwa individu tersebut akan memiliki motivasi dan keinginan untuk berkontribusi secara berarti terhadap organisasi dibandingkan individu dengan *affective commitment* yang lebih rendah. Berdasarkan beberapa penelitian *affective commitment* memiliki hubungan yang sangat erat dengan seberapa sering seorang anggota tidak hadir atau absen dalam organisasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam hal *role-job performance*, atau hasil pekerjaan yang dilakukan, individu

dengan *affective commitment* akan bekerja lebih keras dan menunjukkan hasil pekerjaan yang lebih baik dibandingkan yang komitmennya lebih rendah. Kim dan Mauborgne (Allen & Meyer, 1997) menyatakan individu dengan *affective commitment* tinggi akan lebih rendah mendukung kebijakan perusahaan dibandingkan yang lebih rendah. *Affective commitment* memiliki hubungan yang erat dengan pengukuran *self-reported* dari keseleruhan hasil pekerjaan individu (e.g., Bycio, Hackett, & Allen; Ingram, Lee, & Skinners, Leong, Randall, & Cote, Randal, Fedor, & Longenecker, Sager & Johnston dalam Allen & Meyer, 1997).

Karakteristik Individu

Setiap individu akan membawa keinginan, harapan, dan cita-citanya ke dalam organisasinya. Keinginan, harapan, dan cita-cita masing-masing anggota organisasi dapat terwujud dalam perilaku kerja mereka, sehingga harus diusahakan agar perilaku dapat diatur sedemikian rupa dan diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi. Setiap individu ketika memasuki organisasi akan membawa kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan-pengharapan, kebutuhan dan pengalaman masa lalunya sebagai karakteristik individualnya. Ada yang aktif dalam menjalankan kegiatan organisasi, ada pula yang pasif. Hal ini dapat dimengerti karena anggota baru biasanya masih membawa sifat-sifat karakteristik individualnya, yang kadang belum sesuai dengan budaya organisasi tersebut Fadholi, 2012.

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lila 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

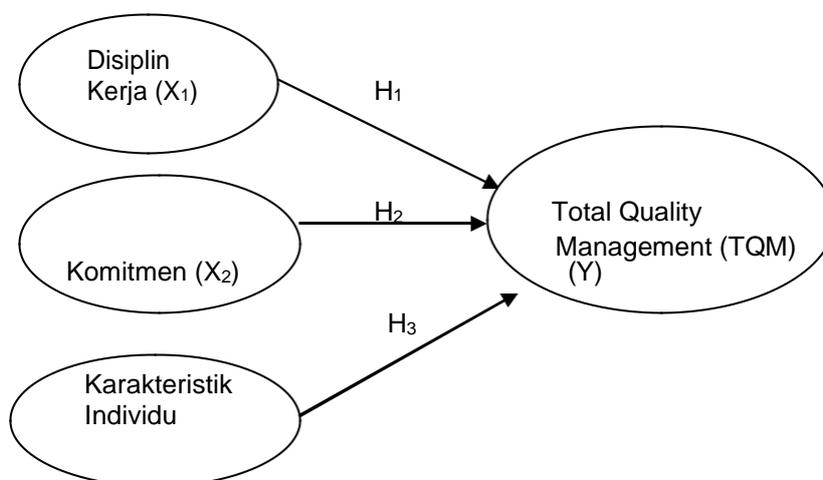
melalui peningkatan disiplin kerja sehingga tercapai kinerja yang maksimal.

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 Abdi Akbar (2009) dan Arief Subyantoro (2009) yang menyatakan bahwa Karakteristik Individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini serupa juga didukung oleh Muchammad Rully Sjahirul Alim (2013), menyatakan bahwa Karakteristik

Individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini juga didukung penelitian Ariz Zaqi Al Faritsy (2014) menyimpulkan bahwa terdapat berpengaruh positif *TQM (Total Quality Management)* terhadap meningkatkan kinerja perusahaan.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dikupas. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan dalam skripsi ini digambarkan dalam diagram berikut.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

H1 : Ada pengaruh Positif antara Disiplin Kerja (X_1) terhadap TQM (Y)

H2 : Ada pengaruh positif antara Komitmen (X_2) terhadap TQM (Y)

H3 : Ada pengaruh positif antara Karakteristik Individu (X_3) terhadap TQM (Y)

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu para tenaga pendidik Universitas Slamet Riyadi Surakarta dengan jumlah 201 tenaga pendidik. sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 68 responden. Pengambilan sampel

menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu dengan cara *purposive sampling*, yang merupakan suatu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu, yaitu siapa saja yang dianggap memenuhi kriteria menurut peneliti (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini anggota sampel adalah Tenaga Pendidik Institusi Universitas Slamet Riyadi Surakarta yang dipilih yaitu karyawan tenaga pendidik Universitas Slamet Riyadi Surakarta masa kerja lebih dari 1 tahun.

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 disebarakan pada sampel yang telah ditentukan (karyawan institusi pendidikan Universitas Slamet Riyadi Surakarta). 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:

$$Y = a + B_1X_1 + e$$

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

Dimana:

- Y : Total Quality Managemen
a : Konstanta
X₁ : Disiplin Kerja
X₂ : Komitmen

- X₃ : Karakteristik individu
B₁ : Koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja
b₂ : Koefisien regresi untuk variabel komitmen
b₃ : Koefisien regresi untuk karakteristik individu
e : 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 a = 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 H₁ 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 terhadap *total quality management* pendidikan. 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 terhadap kualitas manajemen menunjukkan t sebesar 5.140 dengan probabilitas sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,050. Hal ini berarti H₂ diterima bahwa komitmen 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 H₃ diterima bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *total quality management*.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 2
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.949 ^a	.901	.896	.990

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

b. Dependent Variable: TOT_QUAL_MANAJEMEN

Sumber : Data sekunder diolah, 2016

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 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_0 diterima berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel *independen* secara individual terhadap variabel *dependen*.

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 2016

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

Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh hasil pengujian pengaruh komitmen 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 memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas manajemen. Hal ini berarti hipotesis diterima bahwa komitmen 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*.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.

- 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".
- 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".
- Sjahirul 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