



Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
<p>Irwan Tri Saputra Hia Universitas Nias irwanhia446@gmail.com</p> <p>Serniati Zebua Universitas Nias sernizebua97@gmail.com</p> <p>Aferiaman Telaumbanua Universitas Nias aferiaman.tel@gmail.com</p> <p>Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea Universitas Nias jeliswan89@gmail.com</p>	<p>ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 2, Agustus 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh</p>

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Hia, I. T. S., Zebua, S., Telaumbanua, A., & Gea, J. B. I. J. (2025). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (2), 3057-3068.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias. TQM dalam penelitian ini diukur melalui tiga indikator utama, yaitu pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim (teamwork), serta keterlibatan dan pemberdayaan pegawai. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh pegawai PERUMDA Air Minum Tirta Umbu sebanyak 52 responden. Data dianalisis dengan teknik regresi linear berganda menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai t hitung sebesar 5,552 lebih besar dari ttabel 2,009 pada taraf signifikansi 5%. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan penerapan TQM mampu meningkatkan kinerja pegawai sebesar 61,6%. Secara parsial, pendidikan dan pelatihan berkontribusi positif meskipun masih terkendala oleh keterbatasan fasilitas dan anggaran, kerjasama tim memberikan pengaruh penting meskipun menghadapi hambatan komunikasi dan koordinasi, sedangkan keterlibatan dan pemberdayaan pegawai turut meningkatkan kinerja meskipun belum sepenuhnya terakomodir dalam kebijakan manajemen. Dengan demikian, penerapan TQM yang komprehensif dan berkesinambungan terbukti menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai pada PERUMDA Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias.

Kata Kunci: Total Quality Management, Pendidikan Dan Pelatihan, Kerjasama Tim, Pemberdayaan Pegawai, Kinerja Pegawai.

Abstract

This study aims to analyze the effect of Total Quality Management (TQM) implementation on employee performance at the Regional Public Enterprise (PERUMDA) Air Minum Tirta Umbu in Nias Regency. TQM in this study is measured through three main indicators, namely education and training, teamwork, and employee involvement and empowerment. The study employs a quantitative approach using a survey method, distributing questionnaires to all 52 employees of PERUMDA Air Minum Tirta Umbu. Data were analyzed using multiple linear regression techniques with the SPSS program. The results showed that TQM has a positive and significant effect on employee performance, with a t-value of 5.552, which is greater than the critical t-value of 2.009 at a 5% significance level. This indicates that every increase in TQM implementation can improve employee performance by 61.6%. Partially, education and training contribute positively despite being constrained by limited facilities and budgets, teamwork plays an important role despite facing communication and coordination challenges, while employee involvement and empowerment also enhance performance, though these aspects are not yet fully accommodated in management policies. Thus, the comprehensive and continuous implementation of TQM has proven to be an important strategy in enhancing employee performance effectiveness at PERUMDA Air Minum Tirta Umbu, Nias Regency.

Keywords: Total Quality Management, Education and Training, Teamwork, Employee Empowerment, Employee Performance.

A. Pendahuluan

Perkembangan dunia usaha dewasa ini menunjukkan dinamika yang semakin cepat dan kompetitif, terutama dalam era globalisasi dan revolusi teknologi. Transformasi bisnis yang terjadi telah memicu persaingan ketat antar perusahaan dalam upaya memberikan pelayanan serta produk berkualitas tinggi kepada konsumen sebagai target pasar utama. Agar mampu bertahan dalam iklim persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk menciptakan value yang tidak hanya menjadi daya tarik, tetapi juga mampu mempertahankan loyalitas konsumen. Dengan demikian, keberhasilan sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh kesiapan manajemen dalam mengantisipasi tantangan melalui peningkatan kinerja, salah satunya melalui penerapan konsep Total Quality Management (TQM) (Nasution, 2015; Charantimath, 2017).

Total Quality Management (TQM) secara substansial merupakan suatu pendekatan manajerial yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan dengan melibatkan seluruh unsur organisasi untuk menghasilkan kualitas yang terbaik. Penerapan TQM yang tepat dapat menjadi tolok ukur dalam evaluasi capaian perusahaan serta efektivitas manajerial, sebagaimana diungkapkan Arsono & Muslichah (2002), di mana standar dan sasaran kinerja ditentukan secara berkala dan ditindaklanjuti melalui umpan balik yang konstruktif. Sejalan dengan itu, Kumentas (2013) menegaskan bahwa TQM merupakan sistem pengukuran kinerja yang berkesinambungan sehingga perusahaan dapat memperbaiki strategi serta pengambilan keputusan. Penelitian Maulida (2019) bahkan membuktikan bahwa penerapan sistem pengukuran kinerja melalui TQM berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Manfaat TQM tidak hanya terletak pada peningkatan kualitas produk dan layanan, tetapi juga pada keunggulan kompetitif perusahaan. Pall dalam Tjiptono & Diana (2003) menekankan bahwa peningkatan kualitas produksi yang bebas dari kesalahan mampu menekan biaya operasional, memperluas pangsa pasar, serta meningkatkan keuntungan perusahaan. Dengan kata lain, TQM bukan sekadar instrumen pengendalian kualitas, melainkan suatu filosofi manajemen yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama (Tjiptono & Melia, 2011; Nasution, 2005).

Kinerja karyawan sebagai salah satu elemen vital organisasi sangat dipengaruhi oleh implementasi TQM. Simamora (2004) mendefinisikan kinerja sebagai ukuran keberhasilan karyawan dalam memenuhi tuntutan pekerjaan, sementara penelitian Aryani (2020) dan Efendi (2022) menunjukkan bahwa TQM berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas kerja individu maupun organisasi. Dengan demikian, sinergi antara penerapan TQM dan peningkatan kinerja karyawan menjadi fondasi penting bagi keberlangsungan perusahaan.

Dalam konteks daerah, PERUMDA Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki peran strategis dalam penyediaan air minum

bagi masyarakat Kabupaten Nias dan Kota Gunungsitoli. Landasan pendirian perusahaan ini bersumber pada amanat Pasal 33 ayat 3 UUD 1945, yang menegaskan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat (UUD 1945). Implementasi ketentuan tersebut di tingkat daerah diwujudkan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Nias Nomor 17 Tahun 1984 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah, yang kemudian diperbarui dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 10 Tahun 2019 terkait perubahan status PDAM menjadi PERUMDA Air Minum Tirta Umbu.

Keberhasilan PERUMDA Air Minum Tirta Umbu dalam menjaga eksistensinya hingga kini tidak terlepas dari kompetensi sumber daya manusia yang dimilikinya. Menurut Mardiyah & Listianingsih (2005), kinerja merupakan hasil yang dicapai individu atau kelompok sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi. Sementara Rue & Byard (1997) dan Gaspersz (2005) menekankan bahwa kinerja organisasi harus dinilai secara komprehensif, mencakup aspek pasar, kepuasan pelanggan, operasional, pemasok, mitra kerja, serta kualitas sumber daya manusia. Penelitian Talib et al. (2013) bahkan menegaskan bahwa indikator TQM seperti pendidikan, pelatihan, kerja tim, dan benchmarking memiliki hubungan positif dengan peningkatan kinerja perusahaan.

Namun, implementasi TQM pada PERUMDA Air Minum Tirta Umbu masih menghadapi sejumlah tantangan. Misalnya, keterbatasan sarana pendukung, minimnya anggaran pelatihan, rendahnya kualitas komunikasi tim, hingga kurangnya keterlibatan pegawai dalam pengambilan keputusan strategis. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara teori TQM dan praktik yang dijalankan di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan guna menguji secara empiris apakah indikator TQM, yakni pendidikan dan pelatihan, kerja sama tim, serta keterlibatan dan pemberdayaan pegawai, berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di PERUMDA Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengangkat judul: "Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias".

B. Metodologi

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas, yaitu Total Quality Management (TQM) yang meliputi pendidikan dan pelatihan, kerja sama tim, serta keterlibatan dan pemberdayaan pegawai, terhadap variabel terikat, yakni kinerja pegawai. Metode kuantitatif memungkinkan peneliti menguji hipotesis melalui data numerik yang diolah dengan analisis statistik (Sugiyono, 2018; Suliyanto, 2006).

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias, yang merupakan BUMD penyedia layanan air minum di Kabupaten Nias dan Kota Gunungsitoli. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi obyek penelitian dengan tujuan kajian, yaitu menilai implementasi TQM dalam meningkatkan kinerja pegawai. Waktu penelitian ditetapkan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh peneliti, dengan memperhatikan keterjangkauan akses dan kesiapan responden.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada PERUMDA Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias. Mengingat jumlah populasi yang relatif terbatas, peneliti menggunakan teknik total sampling, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Pemilihan metode ini sejalan dengan pendapat Patton (2014) bahwa total sampling tepat digunakan apabila jumlah populasi relatif kecil, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh gambaran menyeluruh.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian. Penyusunan instrumen mengacu pada teori TQM (Nasution, 2015; Charantimath, 2017) serta kinerja karyawan (Simamora, 2004; Wibowo, 2014). Selain kuesioner, data sekunder diperoleh melalui telaah dokumen perusahaan dan literatur yang relevan. Metode ini sesuai dengan pandangan Sugiyono (2020) bahwa pengumpulan data dapat dilakukan melalui instrumen penelitian, observasi, serta dokumentasi.

5. Definisi Operasional Variabel

Untuk memperjelas arah penelitian, variabel didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

- a. Pendidikan dan Pelatihan (X1): diukur melalui indikator keikutsertaan pegawai dalam program pelatihan, relevansi materi dengan pekerjaan, serta manfaat terhadap peningkatan keterampilan.
- b. Kerja Sama Tim (X2): diukur melalui indikator komunikasi antarpegawai, kepercayaan, koordinasi, dan kemampuan bekerja dalam tim.
- c. Keterlibatan dan Pemberdayaan Pegawai (X3): diukur melalui indikator partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan, pemberian gagasan, serta penghargaan terhadap kontribusi individu.
- d. Kinerja Pegawai (Y): diukur melalui indikator hasil kerja, ketepatan waktu, kualitas layanan, dan tanggung jawab sesuai standar perusahaan (Mardiyah & Listianingsih, 2005; Gaspersz, 2005).

6. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode statistik dengan bantuan program SPSS. Teknik analisis meliputi:

- a. Uji Instrumen (validitas dan reliabilitas) untuk memastikan kuesioner layak digunakan (Ghozali, 2013; Santoso, 2010).
- b. Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan model regresi memenuhi syarat analisis.
- c. Analisis Regresi Linear Berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (pendidikan dan pelatihan, kerja sama tim, keterlibatan dan pemberdayaan pegawai) terhadap variabel terikat (kinerja pegawai).
- d. Uji Hipotesis menggunakan uji t dan uji F, serta koefisien determinasi (R^2), guna mengukur tingkat signifikansi pengaruh antar variabel (Sugiyono, 2009; Suliyanto, 2006).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pegawai PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu Kabupaten Nias, yang menjadi sampel penelitian melalui pendekatan total sampling. Responden penelitian terdiri dari seluruh pegawai aktif yang terlibat dalam aktivitas operasional maupun administratif. Kuesioner disebarikan untuk mengukur variabel bebas, yaitu dimensi Total Quality Management (TQM) (pendidikan dan pelatihan, kerja sama tim, serta keterlibatan dan pemberdayaan pegawai), serta variabel terikat, yaitu kinerja pegawai.

Hasil deskripsi data menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban positif terhadap indikator pendidikan dan pelatihan, meskipun terdapat sebagian kecil pegawai yang menyatakan bahwa pelatihan yang diikuti belum sepenuhnya relevan dengan kebutuhan kerja. Hal ini sejalan dengan observasi lapangan, di mana perusahaan menghadapi keterbatasan anggaran untuk mengirimkan pegawai ke lembaga pelatihan eksternal. Pada aspek kerja sama tim, sebagian besar pegawai menilai koordinasi dan komunikasi antardivisi cukup baik. Namun, terdapat pula kendala berupa masih adanya kecenderungan sebagian pegawai untuk bekerja secara individualis, sehingga mengurangi efektivitas penyelesaian tugas yang bersifat mendesak. Adapun terkait keterlibatan dan pemberdayaan pegawai, data menunjukkan bahwa sebagian responden merasa cukup dilibatkan dalam pengambilan keputusan, terutama pada tingkat operasional. Namun demikian, masih ada ruang perbaikan dalam hal penerimaan gagasan atau masukan dari pegawai, khususnya terkait kebijakan strategis perusahaan.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas *Total Quality Manajemen (TQM)*

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap instrumen *variabel Total Quality Management (TQM) (X)* yang terdiri dari 12 indikator (X1 hingga X12), diperoleh bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan *valid* yang dibuktikan dengan nilai Corrected Item-Total Correlation (rhitung) dari setiap indikator semuanya lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,273. Nilai rhitung tertinggi terdapat pada indikator X11 sebesar 0,861, dan nilai terendah pada indikator X8 sebesar 0,537.

Seluruh nilai r hitung yang melampaui rtabel memperlihatkan bahwa setiap indikator memiliki hubungan yang kuat dengan total skor dan mampu mengukur aspek-aspek dari variabel *Total Quality Management (TQM)* secara konsisten. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada instrumen ini telah memenuhi syarat validitas dan layak untuk dipergunakan dalam proses pengumpulan data variabel *Total Quality Management (TQM)* penelitian ini.

Tabel 1. Uji Validitas *Total Quality Manajemen (TQM)*

Variabel	Indikator	Corrected item-total r hitung	r tabel	Ket.
Total Quality Manajemen (TQM) (X)	X1	0,671	0,273	Valid
	X2	0,742	0,273	Valid
	X3	0,828	0,273	Valid
	X4	0,744	0,273	Valid
	X5	0,662	0,273	Valid
	X6	0,662	0,273	Valid
	X7	0,566	0,273	Valid
	X8	0,537	0,273	Valid
	X9	0,659	0,273	Valid
	X10	0,753	0,273	Valid
	X11	0,861	0,273	Valid
	X12	0,631	0,273	Valid

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

b. Uji Validitas Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap instrumen variabel Kinerja Pegawai (Y) yang terdiri dari 12 indikator (Y1 sampai Y12), diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation r hitung lebih besar dari rtabel sebesar 0,273. Hal ini memperlihatkan bahwa setiap pertanyaan pada variabel tersebut adalah *valid*. Adapun nilai r hitung tertinggi terdapat pada indikator X2 sebesar 0,800. Sementara nilai terendah terdapat pada indikator X12 sebesar 0,542.

Meskipun demikian, semua nilai tetap melampaui batas minimal rtabel yang telah ditentukan. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan dalam instrumen variabel kinerja pegawai dapat dipergunakan dalam penelitian ini karena telah terpenuhinya syarat validitas.

Tabel 2. Uji Validitas Kinerja Pegawai

Variabel	Indikator	Corrected item-total r hitung	r tabel	Ket.
Kinerja Pegawai (Y)	X1	0,735	0,273	Valid
	X2	0,800	0,273	Valid
	X3	0,694	0,273	Valid
	X4	0,565	0,273	Valid
	X5	0,718	0,273	Valid
	X6	0,651	0,273	Valid
	X7	0,646	0,273	Valid
	X8	0,577	0,273	Valid
	X9	0,747	0,273	Valid
	X10	0,623	0,273	Valid
	X11	0,721	0,273	Valid
	X12	0,542	0,273	Valid

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

2. Uji Reliabilitas

a. Uji Realibilitas *Total Quality Management (TQM)*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas atas instrumen variabel *Total Quality Management (TQM)* (X) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,900 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Total Quality Management (TQM)* telah *reliable* dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 3. Uji Realibilitas Total Quality Management (TQM)

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria
Total Quality Manajemen (TQM) (X)	0,900	0,60

Sumber : Diolah Peneliti (2025)

b. Uji Reabilitas Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji reliabilitas atas instrumen *variabel* Kinerja Pegawai (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,885 sehingga dapat disimpulkan bahwa *variabel* Kinerja Pegawai telah *reliable* dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4. Uji Reabilitas Kinerja Pegawai

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria
Kinerja Pegawai (Y)	0,885	0,60

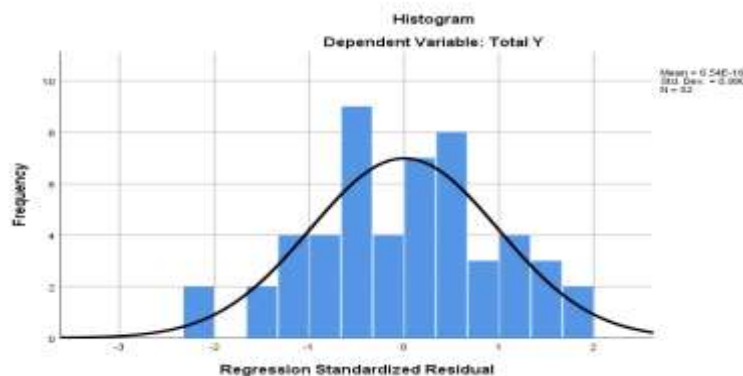
Sumber : Diolah Peneliti (2025)

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mendeteksi *variabel* pengganggu apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian telah berdistribusi secara normal (Pajar & Pustikaningsih, 2017). Pengujian normal sangat diperlukan untuk memperoleh apakah informasi yang di kumpulkan adalah berdistribusi normal atau tidak normal. Adapun uji normalitas yang digunakan yaitu menggunakan teknik Histogram dan P-plot yang disajikan dalam hasil uji metode *One Sample Kolmogrov Smirnov* dimana jika ($P > 0,05$) maka dikatakan normal, begitupun sebaliknya jika ($P < 0,05$) maka dikatakan tidak normal.

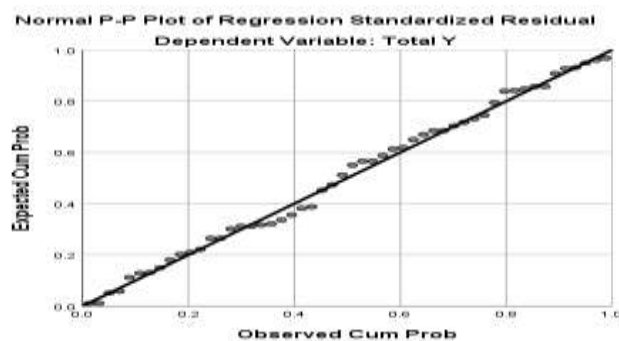
Histogram

**Gambar 1. Histogram**

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Dari gambar di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji normalitas menggunakan teknik histogram dikatakan normal, karena menghasilkan curva menggunung yang diartikan sebagai data yang berdistribusi normal.

Probability plot

**Gambar 2. Probability plot**

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Dari gambar di atas, ditemukan bahwa titik-titik pada gambar mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki data yang berdistribusi secara normal.

One Sample Kolmogrov Smirnov

Tabel 5. One Sample Kolmogrov Smirnov

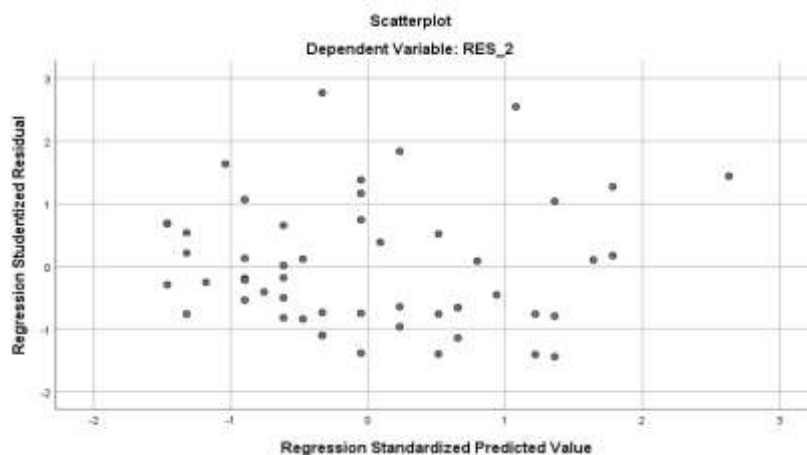
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.55982221
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.053
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Diolah Peneliti (2025)

Dari tabel di atas, dikatakan normal dikarenakan nilai sig 0,200 lebih besar dari 0,05 maka data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

b. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas yaitu untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi telah terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2006). Cara untuk mendeteksi heteroskedasitas yaitu menggunakan grafik *scatter plot* antara nilai prediksi *variabel* terikat dan nilai residualnya. apabila titik-titik membentuk pola tertentu seperti gelombang besar yang melebar lalu menyempit maka telah terjadi heteroskedasitas. Namun jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedasitas. Berikut hasil uji heteroskedasitas menggunakan grafik *scatter plot* :



Gambar 3. Uji Heteroskedasitas

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Dari gambar di atas, ditemukan bahwa titik pada gambar menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta membentuk pola tidak teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedasitas.

c. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar *variabel* independen dalam model regresi. Seharus model regresi yang baik yaitu tidak terjadi korelasi antar *variabel*. Cara untuk mengetahui apakah ada tidaknya Multikolonieritas di dalam

model regresi, dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Varian Inflation Factor* (VIF) dimana $VIF=1/tolerance$. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Jika nilai $VIF \leq 10$ dan nilai *tolerance* ≥ 0.10 menunjukkan tidak terdapat Multikolonieritas (Ghozali, 2013). Hasil uji Multikolonieritas sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Multikolonieritas

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.488	5.126		3.412	.001		
	Total X	.616	.111	.618	5.552	.000	1	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Diolah Peneliti (2025)

Dari tabel di atas, ditemukan bahwa VIF dari *variabel* independen sebesar 1.000 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.10 serta nilai *tolerance variabel* independen sebesar 1 atau lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa *variabel* independen tidak terjadi Multikolonieritas.

4. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi yaitu suatu teknik yang dipergunakan untuk menunjukkan hubungan antar *variabel X* dan *variabel Y*. Hasil analisis regresi sederhana dapat di lihat tabel berikut :

Tabel 7. Analisis Regresi Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	17.488	5.126		3.412	.001
	Total X	.616	.111	.618	5.552	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Dari tabel di atas, di ketahui bahwa:

- 1) Konstanta bernilai positif, sehingga apabila *variabel* independen bernilai 0, maka *variabel* dependen bernilai positif sebesar 17.488.
- 2) Koefisien *variabel* independen bernilai positif sebesar 0,616 dengan presentasi 61,6% yang artinya setiap perubahan pada 1 satuan *variabel* independen, maka akan meningkatkan *variabel* dependen sebesar 0,616 atau 61,6%.

5. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (Uji T) digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh *variabel* independen terhadap *variabel* dependen. Uji T dilakukan dengan cara membandingkan nilai thitung dengan nilai ttabel dengan tingkat signifikan 0,5. Hasil uji T sebagai berikut:

Tabel 8. Uji Parsial (Uji T)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	17.488	5.126		3.412	.001
	Total TQM (X)	.616	.111	.618	5.552	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Dari tabel di atas, diketahui bahwa *variabel* independen secara parsial memiliki pengaruh yang positif terhadap *variabel* dependen. Hal ini dikarenakan nilai *t* hitung sebesar 5,552 atau lebih besar dari *t* tabel yang hanya 2,009 signifikan 0,5 atau 5%.

6. Uji Koefisiensi Determinasi (R²)

Koefisiensi determinasi bertujuan mengetahui ke-*valid*-an analisis regresi yang ditentukan berdasarkan besarnya koefisiensi regresi (R²) antara 0 dan 1. Koefisiensi determinasi (R²) sama dengan 0, artinya *variabel* independen tidak mempengaruhi *variabel* dependen. Namun apabila koefisiensi mendekati 1, maka *variabel* independen dapat dikatakan mempengaruhi *variabel* dependen (Hendri & Setiawan, 2017). Hasil uji determinasi (R²) dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Uji Koefisiensi Determinasi (R²)

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.618 ^a	.381	.369	5.615	.381	30.822	1	50	.000
a. Predictors: (Constant), TQM									
b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai									

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Dari tabel di atas, disimpulkan bahwa *variabel* independen berpengaruh terhadap *variabel* dependen dikarenakan nilai *R Square* sebesar 0,381 atau 38,1%.

2. Pembahasan

Pengaruh Dimensi Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Pegawai

Penelitian ini membuktikan bahwa Total Quality Management (TQM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PERUMDA Air Minum Tirta Umu Kabupaten Nias. Hasil analisis menunjukkan nilai *t* hitung sebesar 5,552 yang lebih besar dari *t* tabel (2,009) pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa TQM berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai. Bahkan, setiap perubahan dalam penerapan TQM berimplikasi terhadap peningkatan kinerja pegawai sebesar 0,616 atau 61,6%.

Temuan ini menegaskan bahwa indikator-indikator TQM yang terdiri dari pendidikan dan pelatihan, kerja sama tim, serta keterlibatan dan pemberdayaan pegawai merupakan determinan penting dalam pencapaian kinerja organisasi. Namun, meskipun ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh signifikan, data empiris juga menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut tidak sepenuhnya menjelaskan variasi kinerja pegawai, sebagaimana hasil kuesioner yang disebarkan kepada 52 responden. Dengan kata lain, terdapat faktor lain di luar TQM yang turut memengaruhi kinerja, misalnya motivasi kerja, budaya organisasi, sistem insentif, serta kepemimpinan (Simamora, 2004; Wibowo, 2014).

Pendidikan dan Pelatihan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 79,1% responden berpendapat pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Namun, penerapannya belum berjalan optimal akibat sejumlah kendala yang dihadapi manajemen. Pertama, terbatasnya lembaga pelatihan yang relevan dengan bidang usaha air minum. Kedua, keterbatasan anggaran perusahaan untuk mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan eksternal. Ketiga, terbatasnya ketersediaan sarana pendukung kerja.

Kondisi ini sejalan dengan pandangan Hasibuan (2002), yang menyatakan bahwa pelatihan merupakan proses sistematis untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Penelitian Ardiana et al. (2021) juga menegaskan bahwa pelatihan yang berkesinambungan dapat meningkatkan kinerja individu maupun organisasi.

Menyikapi keterbatasan tersebut, manajemen PERUMDA Air Minum Tirta Umu berupaya mendorong pegawai untuk berinovasi secara mandiri serta memanfaatkan teknologi digital, seperti pelatihan daring (online training) melalui Zoom Meeting. Strategi ini sejalan dengan

gagasan Maulida (2019) bahwa pengembangan SDM dalam kerangka TQM dapat dilakukan tidak hanya melalui program formal, tetapi juga melalui inisiatif organisasi dalam menciptakan lingkungan belajar yang berkelanjutan.

Kerja Sama Tim (Team Work)

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa 78,1% responden menilai kerja sama tim berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat dipahami karena kolaborasi tim yang solid memungkinkan koordinasi lebih baik, mengurangi duplikasi pekerjaan, serta meningkatkan efektivitas penyelesaian tugas. Sejalan dengan pendapat Cokroaminoto (2007), kerja sama tim yang baik merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi karena mendorong terciptanya sinergi yang produktif.

Namun demikian, penelitian juga mengungkapkan masih adanya kelemahan dalam implementasi kerja sama tim. Beberapa di antaranya adalah enggan nya sebagian pegawai membantu rekan kerja, lemahnya komunikasi, rendahnya kepercayaan, kecenderungan saling menyalahkan, hingga adanya persaingan tidak sehat antarpegawai. Fenomena ini menandakan adanya kesenjangan antara nilai ideal TQM dengan praktik lapangan.

Dalam menyikapi hal tersebut, manajemen PERUMDA Air Minum Tirta Umbu memberikan pembinaan dan arahan, menekankan pentingnya budaya gotong royong dan sikap saling menolong. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian Talib et al. (2013), yang menyatakan bahwa kerja sama tim merupakan salah satu pilar utama TQM yang secara langsung memengaruhi kinerja organisasi. Lebih jauh, Wibowo (2014) menambahkan bahwa kerja sama tim yang efektif tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan harmonis.

Keterlibatan dan Pemberdayaan Pegawai

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 71% responden menilai keterlibatan dan pemberdayaan pegawai memiliki pengaruh terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar tingkat partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan, semakin tinggi pula motivasi kerja dan rasa memiliki terhadap organisasi. Namun, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa kebijakan yang diambil manajemen belum sepenuhnya mengakomodasi gagasan dan ide pegawai. Meski demikian, hal ini dapat dipahami karena setiap kebijakan harus mempertimbangkan berbagai faktor pembanding yang menyangkut keberlangsungan perusahaan.

Nitisemito (2001) menekankan bahwa keterlibatan pegawai merupakan aspek penting dalam menciptakan kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Penelitian Efendi (2022) mendukung hal ini dengan menyatakan bahwa pemberdayaan pegawai dalam kerangka TQM meningkatkan kualitas keputusan manajerial serta berdampak positif pada kinerja. Oleh karena itu, manajemen perlu memperkuat mekanisme partisipatif, misalnya melalui forum diskusi, kotak saran, maupun sistem penghargaan terhadap gagasan inovatif pegawai.

Pengaruh Total Quality Management (TQM) secara Simultan terhadap Kinerja Pegawai

Hasil uji determinasi (R^2) memperlihatkan bahwa variabel TQM dengan indikator pendidikan dan pelatihan, kerja sama tim, serta keterlibatan dan pemberdayaan pegawai, memberikan pengaruh sebesar 38,1% terhadap kinerja pegawai PERUMDA Air Minum Tirta Umbu. Persentase ini cukup signifikan, mengingat kinerja pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil ini sejalan dengan tujuan utama TQM, yaitu menciptakan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) melalui keterlibatan seluruh elemen organisasi (Nasution, 2015). Apabila perusahaan menerapkan TQM secara konsisten, maka perusahaan akan lebih adaptif terhadap perubahan, meningkatkan mutu pelayanan, dan pada akhirnya mampu bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif. Sebaliknya, perusahaan yang tidak menerapkan TQM dengan baik akan mengalami hambatan dalam menjalankan usaha dan sulit mencapai keberlanjutan (Tjiptono & Diana, 2003).

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian Dewi (2022) pada PT PLN (Persero) UP3 Kupang, yang membuktikan bahwa pendidikan dan pelatihan, kerja sama tim, serta keterlibatan pegawai berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa implementasi TQM tidak hanya relevan pada perusahaan skala nasional, tetapi juga efektif diterapkan pada perusahaan daerah seperti PERUMDA Air Minum Tirta Umbu.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki dua implikasi penting. Pertama, secara teoretis, penelitian ini memperkuat teori manajemen mutu terpadu (TQM) yang menyatakan bahwa kualitas organisasi hanya dapat ditingkatkan melalui partisipasi aktif seluruh komponen organisasi (Nasution, 2005; Charantimath, 2017). Kedua, secara praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi manajemen PERUMDA Air Minum Tirta Umu bahwa pengembangan SDM melalui pendidikan dan pelatihan, penguatan kerja sama tim, serta peningkatan keterlibatan pegawai merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Pegawai PERUMDA Air Minum Tirta Umu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Total Quality Management (TQM) dengan indikator pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim (teamwork) dan keterlibatan dan pemberdayaan pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai PERUMDA Air Minum Tirta Umu, dimana setiap 1 perubahan dalam Total Quality Management (TQM), akan meningkatkan kinerja pegawai PERUMDA Air Minum Tirta Umu sebesar 0,616 atau 61,6% walaupun masih terdapat kelemahan dan keterbatasan dalam penerapannya.
2. Penerapan Total Quality Management (TQM) pada PERUMDA Air Minum Tirta Umu jika dilihat dari kinerja pegawai sebesar 38,1%, maka tentunya hal ini berpengaruh terhadap kinerja PERUMDA Air Minum Tirta Umu dalam menjalankan dan mencapai tujuan, visi dan misi perusahaan.

E. Referensi

- Afandi, P. (2018). *Analytical Biochemistry Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator)*.
- Aktar, S., Sachu, M. K., & Ali, M. E. (2012). The Impact of Rewards on Employee Performance in Commercial Banks of Bangedesh: An Empirical Study. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Vol 5, Issue 2.
- Ardiana, Novia, H. Sutopo, and Enny Istanti. (2021). "Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Yuwana Karya Catur Manunggal Sidoarjo." *UBHARA Management Journal*.
- Arsono & Muslichah. (2002). Pengaruh Teknologi Informasi, Saling Ketergantungan, Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntansi*, 4(2).
- Aryani. (2020). Pengaruh Desentralisasi, Total Quality Management, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial pada PT Nagamas Surya Kencana Kantor Cabang Pedan. Skripsi.
- Charantimath, P.M. (2017). *Total Quality Management*. India: Pearson India Education Services.
- Cokroaminoto. (2007). *Membangun Kinerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Damsar, Pengantar Sosiologi Politik Jakarta, (Jakarta: Kencana, 2010), Cet. ke-1, h. 100-102.
- Efendi, A. M. (2022). Pengaruh Total Quality Management, Pengendalian Personal, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada Rsud Padang Pariaman Kabupaten Padang Pariaman). *Repository.uin-suska.ac.id*.
- Firmansyah, F. (2019). Konsep Dan Sejarah Total Quality Management. *AnNidhom: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 13–29.
- Gaspersz, V., (2005). *Total Quality Control*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, S.P Malayu. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendri, & Setiawan, R. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Samudra Bahari Utama. *Jurnal AGORA*, Vol.5 No.1.
- Kumentas, C. N. (2013). Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial PT Pos Indonesia. *Jurnal EMBA*. 1(3).

- Mardiyah, A., & Listianingsih. (2005). "Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward dan Profit Center terhadap Hubungan Antara Total Quality Manajemen dengan Kinerja Manajerial.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. (2006). *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulida, S. (2019). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan (Reward) terhadap Kinerja Manajerial Dinas Kesehatan Kota Medan. repository.uma.ac.id.
- Muiz, Abd, Muhammad Yasin dan Fahmi Arsyad (2006). Sejarah dan Tokoh Total Quality Management (TQM) serta Implikasi Terhadap Konteks Pendidikan. *Al-Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. Vol. 02.01 (2024) : 13-21. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/alwildan>
- Narsa, I Made dan Rani Dwi Yuniawati, "pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial", *Jurnal Akuntansi Keuangan Vol.5 No.1, Mei 2003*.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Nasution. M. Nur. (2005). "Manajemen Mutu Terpadu". Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nitisemito, Alex S. (2001). *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice (4th ed.)*. Sage Publications.
- Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias
- Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Nias Nomor 17 Tahun 1984 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah
- Rahman. Syaiful. Muhammad Nasir dan Rr Sri Handayani. (2007). "Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kejelasan Peran, Pemberdayaan Psikologis dan Kinerja Manajerial", *Jurnal SNA X*.
- Rue, L.L., L.L. Byard. (1997). *Management Skill and Application*. New York: McGraw-Hill.
- Santoso Singgih. 2010. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Flex Media Komputindo.
- Simamora, Henry. "Manajemen Sumber Daya Manusia", STIE YKPN, Yogyakarta, 2004.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2020). *Teknik Pengumpulan Data*
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode riset Bisnis*, Andi, Yogyakarta.
- Talib, F., Zillur, R., & M.N. Qureshi. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 30 No. 3.
- Tjiptono, & melia. (2011). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, "Total Quality Management", Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003.
- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Widarsono. Agus. 2007. "Pengaruh Kualitas Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial (Survey Pada Perusahaan Go-Publik di Jawa Barat)", *Jurnal Akuntansi FE Unsil, Vol.2, No.2*.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.