PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA IMPERIAL HOTEL KENDARI

Nur Anisa, Gunawan dan Makmur Kambolong
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Halu Oleo Kendari Sulawesi Tenggara, Indonesia

Anisa17154@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada Imperial Hotel Kendari. Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang responden dengan teknik pengumpulan data yang digunakan berupa pembagian kuisioner, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana menggunakan *SPSS Statistic* 17.0 *for windows* dengan pengujian hipotesis menggunakan Uji t (uji parsial).Berdasarkan hasil analisis data dan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini dibuktikan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel}. Nilai t_{hitung} = 12,471 dengan signifikan t = 0,000 sedangkan t_{tabel} = 1,68595 dengan taraf signifikan α = 0,05. Nilai t_{hitung} (12,471) > t_{tabel} (1,68595), maka berarti Ha dalam penelitian ini diterima.

Kata Kunci : *Total Quality Management* (TQM) ; Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi dan teknologi yang semakin pesat menimbulkan persaingan bisnis yang semakin kompetitif sehingga mengharuskan setiap perusahaan yang ingin memenangkan kompetensi harus memiliki keunggulan bersaing. Banyaknya pesaing yang terus bermunculan seiring dengan kebutuhan manusia yang tidak ada batasnya, menuntut para pelaku bisnis untuk dapat melakukan inovasi terbaru agar mampu bersaing dengan usaha lain khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, sangat perlu adanya manajemen yang baik untuk mengelolanya sebab jasa merupakan sesuatu yang tidak nampak tetapi dapat dirasakan manfaatnya sehingga produsen harus berusaha menerapkan faktor kualitas supaya produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang diharapkan oleh konsumen.

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu cara atau pendekatan yang dijalankan oleh perusahaan untuk memaksimumkan daya saingnya dan meningkatnya kinerja karyawan melalui perbaikan yang terus-menerus (*continous*) yang terdiri antara lain difokuskan pada keterlibatan pelanggan, respek terhadap setiap orang, dan manajemen berdasarkan fakta (Tjiptono & Diana, 2005), dimana didalamnya didukung oleh suatu dimensi atau kriteria tertentu. Fokus pelanggan merupakan dimensi penting yang terdapat pada *Total Quality Management* hal ini dikarenakan fokus kualitas adalah kepuasan konsumen, sehingga perlu pemahaman mengenai komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan

konsumen. Hal yang demikian itu dapat didukung dari kinerja karyawan apakah mampu bekerja dengan baik dan menyelesaikan tugasnya secara maksimal. Kinerja itu sendiri merupakan hasil kerja atau prestasi kerja yang dicapai melalui suatu proses. Tentunya untuk menghasilkan kinerja yang baik membutuhkan cara atau pendekatan dalam bekerja. Sehingga dalam penelitian ini akan dilakukan analisis penerapan *Total Quality Manajement* (TQM) pada usaha jasa, khususnya bisnis dalam jasa perhotelan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal tersebut yang berjudul : **"Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Imperial Hotel Kendari**."

Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penulisan ini ialah "Apakah Penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Pada Imperial Hotel Kendari?."

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis signifikansi pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan pada Imperial Hotel Kendari.

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Total Quality Management* (TQM)

1. Definisi TQM

Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management*. Menurut Tjiptono & Diana (2005), *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

2. Dimensi dalam *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Hensler dan Brunell (dalam Tjiptono & Diana, 2005), ada empat dimensi/unsur dalam TQM, sebagai berikut :

a) Fokus Pada Pelanggan
b) Respek Terhadap Setiap Orang
c) Manajemen Berdasarkan Fakta
d) Perbaikan Berkesinambungan

B. Kinerja Karyawan

1. Definisi Kinerja Karyawan

Kinerja adalah istilah yang populer didalam manajemen, yang mana istilah kinerja didefinisikan dengan istilah hasil kerja, prestasi kerja dan *performance*. *Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila dalam Muchlisin, 2010). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau

kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005). Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka penulis memberikan kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan oleh karyawan melalui serangkaian tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam mencapai tujuan dan sasaran yang pada akhirnya memberikan hasil yang diharapkan.

2. Dimensi Kinerja Karyawan

Berbagai dimensi/kriteria kinerja yang bisa digunakan untuk mengevaluasi kinerja (Bayu Airlangga,2014) adalah sebagai berikut :

a. Perilaku (*Behaviour*)
b. Sifat (*Traits*)
c. Kompetensi (*Competences*)

C. Hubungan Variabel TQM dengan Kinerja Karyawan

Unsur TQM yang berfokus pada pelanggan juga memberikan kewajiban kepada para karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka sehingga perusahaan mendapat kepercayaan dari para pelanggan atas kerja mereka. TQM merupakan cara yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Edo Andrianto (2011) dalam skripsinya "Analisis Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* terhadap kepuasan kerja karyawan" telah melakukan penelitian pada perusahaan jasa di Semarang dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan penerapan TQM yang memadai, mutu produk (barang/jasa) dapat ditingkatkan. Peningkatan mutu produk tersebut dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan sehingga dapat meningkatkan penjualan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap peningkatan laba perusahaan (Eriyundani, 2013).

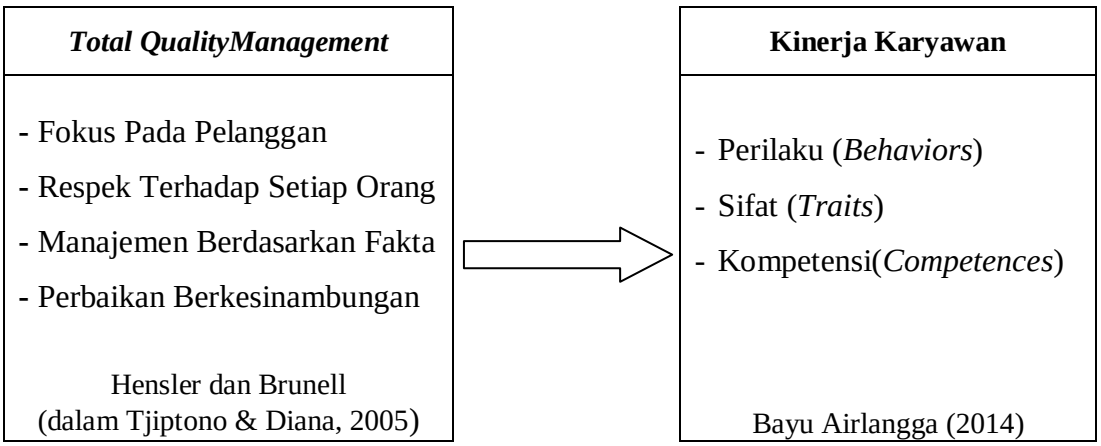
Sehingga hal ini sesuai dengan definisi Total Quality Management yang merupakan suatu pendekatan yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, peroses dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2005).

D. Kerangka Pemikiran

TQM merupakan suatu konsep yang berupaya, melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia yang memiliki empat unsur yaitu fokus pada pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta dan perbaikan berkesinambungan. Jika penerapan TQM memberikan perubahan dan dampak bagi kemajuan kinerja karyawan, maka penerapan TQM dianggap berhasil sehingga membuat peningkatan yang baik dan positif bagi kinerja karyawan itu sendiri.

Oleh sebab itu, berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan studi pada Imperial Hotel Kendari mengenai "Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan". Alur kerangka pikir disajikan dalam Gambar 3.1, berikut :

Gambar 3.1
Kerangka Pemikiran



E. Hipotesis Konseptual

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : Penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Imperial Hotel kendari.

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Imperial Hotel Kendari yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 77, Kendari, Sulawesi Tenggara.

B. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan Imperial Hotel Kendari serta pengunjung/tamu hotel yang kebetulan menginap maupun tidak di Imperial Hotel Kendari.

2) Sampel

Dalam penelitian ini teknik penarikan sampel atau teknik sampling menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Sampling Jenuh* atau dikenal dengan metode sensus. Dalam hal ini karyawan Imperial Hotel Kendari berjumlah 20 orang dan pengunjung/tamu hotel yang kebetulan menginap maupun tidak di Imperial Hotel Kendari penulis menetapkan sebanyak 20 orang pengunjung sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 orang.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Adapun Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari : Data primer dan data sekunder.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah :

a. Kuisioner (Angket), yaitu dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab.

b. Wawancara, yaitu kepada karyawan serta pengunjung/tamu Imperial Hotel kendari baik yang datang menginap maupun tidak menginap.
c. Dokumentasi, yaitu pengambilan data pada perusahaan yang ada hubungannya

E. Metode Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan, maka data akan diolah dengan langkah berikut :

1) Pemeriksaan Data (Editing), merupakan proses dasar untuk menguji ketelitian dan tanggung jawab dalam melihat dan meneliti kembali data-data yang diperoleh apakah akurat, konsisten dan lengkap.
2) Penyusunan Tabel (Tabulasi), merupakan proses peringkasan data dan menampilkannya dalam bentuk yang lebih rapi untuk kepentingan analisis lebih lanjut.
3) Melakukan input data kemudian mengolahnya dengan menggunakan program computer yaitu SPSS Statistic 17.0 for windows
4) Interpretasi, yaitu melakukan penafsiran terhadap pengujian hipotesis menjelaskan hasil pengolahan data dari program komputer.

F. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penilitian ini ialah skala likert.). Skala likert didesain untuk menilai sejauh mana subyek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan dan umumnya menggunakan lima poin dengan bobot penilaian yaitu : Sangat tidak setuju (1), Tidak setuju (2), Netral/Ragu-ragu (3), Setuju (4), Sangat setuju (5).

G. Metode Analisis Data

Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Imperial Hotel Kendari dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana yang dirumuskan sebagai berikut :

$\hat{Y} = \alpha + bx$ (Sumber : Riduwan & Akdon, 2009)

Dimana :

$\hat{Y}$ = Variabel terikat (dependen) atau variabel yang dipengaruhi
X = Variabel bebas (independen) atau variabel yang mempengaruhi
α = Nilai kontanta
b = Nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan atau penurunan variabel Y

H. Metode Pengujian Hipotesis

Metode pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Uji t. Uji t dikenal dengan uji parsial (sendiri), yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} (Anwar Hidayat, 2013).

Adapun Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah

Ha : Penerapan *total quality management* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Imperial Hotel Kendari
Ho : Penerapan *total quality management* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Imperial Hotel Kendari

Dengan pengambilan keputusan yakni membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} :

Jika nilai t_{hitung} > nilai t_{tabel}, maka Ho ditolak artinya koefisen regresi signifikan
Jika nilai t_{hitung} < nilai t_{tabel}, maka Ho diterima artinya koefisien regresi tidak signifikan

Dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05

I. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. ***Total Quality Management* (X)**

   Menurut Hensler dan Brunel (dalam Tjiptono & Diana, 2005), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. TQM dalam penelitian ini terdiri dari beberapa dimensi, yaitu sebagai berikut :

   a) Fokus Pada Pelanggan
   b) Respek Terhadap Setiap Orang
   c) Manajemen Berdasarkan Fakta
   d) Perbaikan Berkesinambungan

2. **Kinerja Karyawan (Y)**

   Dimensi atau kriteria kinerja yang bisa digunakan untuk mengevaluasi kinerja (Bayu Airlangga,2014) adalah :

   a) Perilaku (Behaviors) seperti kepatuhan pada prosedur, ketepatan waktu, ketelitian, kesediaan bekerja sama, dan sebagainya.
   b) Sifat (Traits) seperti kepercayaan diri, kejujuran, dan sebagainya.
   c) Kompetensi (Competences) seperti kerjasama tim, kepemimpinan, orientasi pelayanan pelanggan, berpikir kritis, dan sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Imperial Hotel Kendari

Imperial Hotel Kendari berada di Jalan Ahmad Yani No. 77, didirikan pada tahun 2006 dengan Surat Izin Usaha Nomor 213/556/HT/2006 tanggal 10 Maret 2006 dan penyelenggaraan *soft opening* yang dilaksanakan tanggal 9 Juni 2006 dimana hotel ini ditunjang dengan fasilitas berstandar internasional seperti kamar yang berjumlah 30, mulai dari *Superior, Deluxe, Grand Deluxe, Imperial Suite* dan *Executive Suite* yang ditata modern serta fasilitas lainnya yang dapat dinikmati seperti Restoran & *Café live musik, Drug Store* yakni tempat perlengkapan segala keperluan tamu, *Meeting Room* serta *Family* Karoke.

B. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden yang dimaksud merupakan gambaran tentang keadaan diri responden dan responden dalam penelitian ini ialah karyawan dan pengguna/pengunjung Imperial Hotel Kendari Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 40 orang yang secara praktis pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan 40 lembaran kuisioner. Berikut data mengenai kondisi dari setiap responden tersebut digambarkan secara singkat sebagai berikut :

1. **Berdasarkan Umur**

   Bahwa dari 40 orang responden yang diteliti menunjukkan jumlah responden terbesar terdapat pada interval umur 21 – 30 tahun sebanyak 22 orang atau sebesar 55%. Ini berarti mayoritas responden Imperial Hotel Kendari berumur antara 21 – 30 tahun.

2. **Berdasarkan Jenis Kelamin**

   Bahwa dari 40 orang responden jumlah antara responden laki-laki dengan perempuan hanya selisih 5%, yakni responden laki-laki sebanyak 18 orang atau 45%, dan responden perempuan sebanyak 22 orang atau 55%. Ini berarti bahwa responden Imperial Hotel Kendari lebih mayoritas adalah perempuan.

3. **Berdasarkan Pendidikan Terakhir**
   bahwa dari 40 orang responden terlihat bahwa mayoritas pendidikan responden untuk karyawan Imperial Hotel Kendari adalah SMA yaitu sebanyak 13 orang atau 65% responden dan untuk pengunjung Imperial Hotel Kendari adalah Sarjana yaitu sebanyak 11 orang atau sebesar 55% responden..

C. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh penerapan *total quality management* terhadap kinerja karyawan. Dalam melakukan analisis digunakan alat bantu komputer dengan aplikasi SPSS Statistic 17.0 *for windows*. Untuk lebih jelasnya hasil analisis regresi linear sederhana dapat disajikan pada tabel 4.23 sebagai berikut :

Tabel 4.23

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan Imperial Hotel Kendari

Variabel Bebas (X)	Koefisien Regresi (β)	T hitung	T Signifikan
TQM	0,500	12,471	0,000
Konstanta (β_0)	= 1,172		N = 40 α = 0,05
R Square	= 0,804		
R	= 0,896		
T_{tabel}	= 1,68595		
E	= 0,96918		

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.23 diatas, maka dapat disusun model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = 1,172 + 0,500\ X}$$

Berdasarkan hasil ringkasan analisis regresi, maka persamaan diatas dapat diinterprestasikan sebagai berikut :

1. Konstanta (β) : nilai konstanta (β_0) sebesar 1,172 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti lebih besar dari α = 0,05 maka dapat diinterpretasikan bahwa secara statistika nilai konstanta (β_0) tersebut berbeda nyata dengan nol (0), sehingga jika tidak ada nilai TQM maka nilai kinerja sebesar 1,172.
2. Koefisien Regresi *Total Quality Management* adalah sebesar 0,500 artinya jika penerapan *Total Quality Management* ditingkatkan satu satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,500.
3. Koefisien Determinasi (R^2) : nilai R-*Square* sebesar 0,804 menunjukkan bahwa besarnya kontribusi variabel *Total Quality Management* (X) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar 80,4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 19,6%, hal ini menunjukkan bahwa masih ada faktor lain yang cukup besar kontribusinya yang tidak diteliti.
4. Koefisien Korelasi (R) : nilai R, menunjukkan keeratan hubungan langsung antara variabel *Total Quality Management* (X) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar 0,896. Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi yakni :

0,00 – 0,199 = sangat rendah
0,20 – 0,399 = rendah
0,40 – 0.599 = sedang
0,60 – 0,799 = kuat
0,80 – 1,000 = sangat kuat

Sebagaimana yang telah dikemukakan diatas bahwa R berada pada interval 0,80 – 1,000 maka tingkat hubungan adalah sangat kuat. Jadi hubungan ini secara statistika tergolong sangat kuat. Oleh karena itu, model regresi yang dihasilkan dapat dikatakan sebagai model yang "fit" atau dapat menjadi model penduga yang baik dalam menjelaskan pengaruh penerapan *total quality management* terhadap tingkat kinerja karyawan pada Imperial Hotel Kendari.

D. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t (uji parsial), yang disajikan pada tabel 4.24 berikut :

Tabel 4.24
Hasil Uji Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.172	2.063		.568	.573
	TQM	.500	.040	.896	12.471	.000

a. Dependent Variable: KINERJA_KARYAWAN

Hasil uji t menunjukkan variabel *Total Quality Management* (X) mempunyai nilai t_{hitung} = 12,471 dengan signifikan t 0,000 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} = 1,68595 dengan taraf signifikansi α = 0,05 dan dari variabel tersebut nilai $\mathbf{t_{hitung} > t_{tabel}}$ yang dimana jika nilai $\mathbf{t_{hitung} > t_{tabel}}$, maka (Ho) ditolak dan (Ha) diterima. Berdasarkan dari hasil Uji t ini berarti bahwa hipotesis (Ha) yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

E. Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Imperial Hotel Kendari diperoleh bahwa penerapan TQM dan hasil analisis data dalam penelitian ini mengidentifikasi bahwa variabel TQM (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan (Y) di Imperial Hotel Kendari.

Hal tersebut dipertegas dengan koefisien korelasi (R) sebesar 0,896 dengan tanda positif, menunjukkan bahwa keeratan hubungan langsung antara Penerapan TQM (X) terhadap tingkat Kinerja Karyawan (Y) adalah "Sangat Kuat" dan nilai R^2 (R *Square*) sebesar 0,804 menunjukkan bahwa besarnya kontribusi variabel TQM (X) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar 80,4% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 19,6%, hal ini menunjukkan bahwa masih ada faktor lain yang cukup besar kontribusinya yang tidak diteliti.

Pengaruh dari masing-masing dimensi variabel *Total Quality Management* (TQM) yang diteliti, diperoleh bahwa :

1. Kepuasan pelanggan sebagai dimensi *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena dalam penelitian ini dimensi kepuasan pelanggan dari Imperial Hotel Kendari berupa ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan keinginan pengunjung/ tamu hotel, karyawan sigap dalam melayani pengunjung/ tamu hotel dan penjelasan karyawan tentang harga kamar/ruangan hotel terperinci. Yang memungkinkan responden menjadi puas.
2. Respek terhadap setiap orang sebagai dimensi *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena dalam penelitian ini dimensi Respek terhadap setiap orang dari Imperial Hotel Kendari berupa karyawan bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab, kenyamanan yang dirasakan pengunjung atas pelayanan yang diberikan, dan setiap pengunjung/tamu hotel mendapat perlakuan yang baik dari karyawan. Yang memungkinkan responden menjadi puas.
3. Manajemen berdasarkan fakta sebagai dimensi *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena dalam penelitian ini dimensi Manajemen berdasarkan fakta dari Imperial Hotel Kendari berupa karyawan mampu menginformasikan mengenai fasilitas hotel dengan jelas, kesesuaian informasi dengan fasilitas hotel yang diberikan kepada pengunjung/tamu hotel dan perusahaan selalu mengidentifikasi kebutuhan pengunjung. Yang memungkinkan responden menjadi puas.
4. Perbaikan Berkesinambungan sebagai dimensi *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena dalam penelitian ini dimensi Perbaikan Berkesinambungan dari Imperial Hotel Kendari berupa kecepatan dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan pengunjung, pemeriksaan rutin terhadap kelengkapan fasilitas kamar hotel dan adanya tindakan perbaikan terhadap kerusakan fasilitas kamar hotel. Yang memungkinkan responden menjadi puas.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh (krajewski et al, 2010) bahwa kualitas yang tinggi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kerja organisasi maupun yang terlibat didalam Imperial Hotel Kendari. Disamping itu hasil penelitian ini mendukung pula penelitian yang dilakukan oleh Said Alhudri & Meyzi (2015) bahwa suatu perusahaan akan mencapai kinerja yang baik setelah diterapkannya *Total Quality Management*. Ini berarti bahwa ketika perusahaan mampu menerapkan sistem yang sesuai maka penerima manfaat dari TQM ini akan merasa puas atas kinerja yang dihasilkan.

Hubungan *Total Quality Management* dengan kinerja karyawan tidak terlepas dari kemampuan dan kreatifitas pelayanan jasa Imperial Hotel Kendari. Untuk mewujudkan sutu kinerja yang baik tentunya bermuiara pada sistem atau pendekatan yang diterapkan maka pihak hotel harus mampu mengidentifikasi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggannya sehingga akan mampu meningkatkan persepsi dan harapan atas kinerja karyawannya.

Jika dilihat dari segi pelayanan yang diberikan oleh pihak Imperial Hotel Kendari sudah sangat baik tinggal mempertahankan dan lebih meningkatkan apa yang menjadi kekurangannya, dengan cara menyelesaikan dan memperbaiki fasilitas-fasilitas kamar hotel yang sekiranya perlu diperbaiki, segera melakukan tindakan nyata dan sepat merespon segala permasalahan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Imperial Hotel Kendari berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, yang dibuktikan melalui hasil uji t (uji parsial) yang menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel.}$ Sehingga hipotesis Ha yang diajukan dalam penelitian ini yakni penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Imperial Hotel Kendari dapat diterima dan hipotesis Ho ditolak.

B. Saran

Adapun saran-saran dari penulis yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Hendaknya apa yang menjadi keluhan pelanggan dapat sesegera mungkin dilakukan tindakan cepat, tepat dan teratasi sehingga dapat terus memperoleh kesan yang baik pada hotel ini.
2. Imperial Hotel Kendari, diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi kinerjanya dengan diterapkannya *Total Quality Management* pada hotel ini, agar kedepannya mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal dan supaya perusahaan dapat terus berjalan.

DAFTAR PUSTAKA

Bayu Airlangga, 2010. *Dimensi-Dimensi Kinerja dalam PowerPoint*.

Edo Andrianto, 2011. *Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan di PLN Cabang. Makassar.* UNHAS. Makassar

Eriyundani, 2013. *Pengaruh TQM Terhadap Laba Perusahaan Pada PT Toyota Kalla Cabang Cokroaminoto Makassar*. Universitas Hasanuddin, Makassar.

Lee j. Krajewski. 2010. *Operation Management (strategy and analysis)*, 6th ed, Prentice Hall, New Jersey dalam terjemahan KajianPustaka.

Tjiptono Fandy & Anastasia Diana, 2005. *Total Quality Management*. Cetakan Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta.

Riadi, Muchlisin 2012. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan,* http://www.kajianpustaka.com/2012/12.

Rivai, Vethzal & Basri. 2005. Peformance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Riduwan & Akdon, 2009. *RUMUS dan DATA dalam APLIKASI STATISTIKA untuk penelitian (Administrasi Pendidikan-Bisnis-Pemerintahan-Sosial-Kebijakan-Ekonomi-Hukum-Manajemen-Kesehatan*). Bandung : ALFABETA

Sugiyono. 2007. *Metode Peneitian Bisnis.* Cetakan Pertama. Bandung : ALFABETA

Said Alhudri & Meyzi Heriyanto. 2015. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (Persero) Ranting Bangkinang*, Universitas Riau, Riau.