

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (PERSPEKTIF KARYAWAN TERHADAP PELAKSANAAN TQM) PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK WILAYAH SULUTTENGGO**TOTAL QUALITY MANAGEMENT (PERSPEKTIF KARYAWAN TERHADAP PELAKSANAAN TQM) PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK WILAYAH SULUTTENGGO**

Oleh:

Bill G. Rotinsulu¹
Paulus Kindangen²
Jessy J. Pondaag³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹ bill.rotinsulu@gmail.com² pkindangen@unsrat.ac.id³ jjpondaag@unsrat.ac.id

Abstrak: Salah satu cara perusahaan meningkatkan mutu perusahaan adalah dengan cara menerapkan prinsip-prinsip yang ada di Total Quality Management Total Quality Management (TQM). TQM merupakan suatu pendekatan yang dapat dilakukan perusahaan untuk memperbaiki mutu produk, meningkatkan produktivitas. TQM mencoba meningkatkan daya saing perusahaan melalui perbaikan secara terus menerus terhadap produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. TQM adalah sistem manajemen yang mengangkat mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perspektif karyawan terhadap pelaksanaan Total Quality Management di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah SULUTTENGGO. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penerapan Total Quality Manajemen sudah diterapkan dengan baik.

Kata Kunci: total quality manajemen, pt pln (persero) unit induk wilayah suluttenggo.

Abstract: One of the ways companies improve the quality of the company is by applying the principles in Total Quality Management Total Quality Management (TQM). TQM is an approach that companies can take to improve product quality, increase productivity. TQM tries to improve the company's competitiveness through continuous improvement of its products, workforce, processes and environment. TQM is a management system that raises quality as a business strategy and is oriented towards customer satisfaction by involving all members of the company. This study aims to find out how employees perspective on the implementation of Total Quality Management at PT PLN (Persero) Regional Parent Unit SULUTTENGGO. The method used in this study is descriptive qualitative. The results of this study stated that the implementation of Total Quality Management has been implemented well.

Keywords: financial performance, market capitalization, liquidity, solvency, profitability, activities

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan perusahaan sangat pesat pada masa perdagangan bebas seperti saat sekarang. Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana konsumen akan mempertimbangkan, biaya, nilai, dan manfaat sebuah produk. Perkembangan perdagangan dunia menuntut perusahaan-perusahaan yang sudah ada untuk tetap dapat bertahan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang akan bermunculan, dan tetap terus memperoleh keuntungan. Perusahaan yang dulu bersaing hanya pada tingkat lokal regional dan nasional, kini harus pula bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh dunia. Dalam bersaing perusahaan dapat menggunakan tiga ide dasar untuk menghasilkan produk yang berkualitas, yaitu : (1) setiap tindakan perusahaan dalam menghasilkan produk selalu berorientasi pada pelanggan, (2) melibatkan seluruh entitas yang berkaitan dengan jalannya perusahaan baik pihak internal (karyawan) dan pihak eksternal (pemasok dan pelanggan), (3) menggunakan data dan alasan yang ilmiah dalam memperbaiki kinerja yang efeknya akan memberikan keuntungan untuk perusahaan. Sampai saat ini sistem yang paling cocok sebagai alat untuk membuat perusahaan tetap going concern adalah Total Quality Management (TQM) atau di Indonesia dikenal dengan istilah pengendalian mutu terpadu (PTM).

Total quality management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Kompetisi yang semakin ketat ini, menyebabkan setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dunia industri, akan memberikan perhatian yang penuh pada kualitas. Perhatian penuh pada kualitas akan memberikan dampak positif kepada dampak bisnis melalui dua cara yaitu, dampak kepada biaya produksi dan dampak kepada pendapatan. Dampak terhadap biaya produksi terjadi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konformansi (conformance) yang tinggi terhadap standar standar sehingga bebas dari tingkat kerusakan yang mungkin terjadi. Total Quality Management atau manajemen mutu adalah sistem terstruktur dengan serangkaian alat, teknik dan filosofi yang di desain untuk menciptakan budaya perusahaan yang memiliki fokus terhadap pelanggan, melibatkan partisipasi aktif para pekerja, dan perbaikan kualitas yang berkesinambungan, yang menunjang tercapainya kepuasan pelanggan secara total dan terus menerus.

Penelitian (Ardestani and Amirzadeh,2014) mengenai TQM dilakukan dan secara umum hasil penelitian berkesimpulan bahwa perusahaan yang menerapkan TQM mengalami improvisasi dalam inovasi produknya dan kinerja organisasi secara kontinuitas, namun hasil positif itu belum secara khusus terbukti dikarenakan apabila di area yang berbeda, dengan budaya yang berbeda dan lingkungan dan situasi politik yang berbeda maka hasilnya juga dapat berbeda. maka atas dasar limitasi yang ada maka peneliti akan melakukan replikasi berdasar penelitian (Ardestani dan Amirzadeh,2014) dengan tujuan agar dapat membantu penggeneralisasian penelitian tentang TQM selanjutnya dan menambah validitas eksternal atas hasil dari hubungan implementasi TQM terhadap inovasi dan kinerja organisasi.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul. **“Total Quality Management (Perspektif Karyawan Terhadap Pelaksanaan TQM) Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Suluttenggo”**

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perspektif karyawan dalam pelaksanaan TQM pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Suluttenggo.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen

Manajemen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan. Perhatian ilmu manajemen terhadap peningkatan mutu suatu produk dalam dua dasa warsa ini meningkat pesat. Perkembangannya dimulai dari dunia industri dan dianggap berhasil meningkatkan efisiensi dan penjualan produk industri itu. Terry (2016:12), mengatakan bahwa manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan yang diakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa Manajemen adalah skill atau kemampuan dalam mempengaruhi orang lain agar mau melakukan sesuatu untuk kita. Manajemen memiliki kaitan yang sangat erat dengan *leader* atau pemimpin. Sebab pemimpin yang sebenarnya adalah seseorang yang mempunyai

kemampuan untuk menjadikan orang lain lebih dihargai, sehingga orang lain akan melakukan segala keinginan sang *leader*.

Manajemen Operasional

Sastrohadiwiryo (2015:163), manajemen operasional adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan. Manajemen operasional adalah sebuah usaha pengelolaan dengan maksimal terhadap penggunaan pada semua faktor produksi yang tersedia, baik itu dari tenaga kerja atau sumber daya manusia, peralatan, *raw material*, mesin dan faktor produksi yang lainnya didalam proses transformasi untuk dapat menjadi berbagai ragam produk jasa atau barang.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa Manajemen Operasional adalah suatu proses berkesinambungan yang menunjang strategi organisasi, yaitu sebagai bentuk pengelolaan yang menyeluruh dan optimal pada masalah tenaga kerja, barang, mesin, peralatan, dan bahan baku atau produk apapun. Selain itu manajemen operasional juga sebagai pendorong untuk mengambil suatu keputusan, serta pengambilan keputusan organisasi yang konsisten untuk mengatur dan mengelola sumber daya dalam proses transformasi *input* menjadi *output*.

Total Quality Management

Pada dasarnya manajemen kualitas (*Quality Management*) atau manajemen kualitas terpadu (TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Gaspersz, 2015). Karyawan merupakan pihak yang melaksanakan proses perbaikan berkesinambungan dalam konsep TQM. Hasil dari proses perbaikan berkesinambungan tersebut adalah kinerja dari karyawan yang bersangkutan (Andrianto, 2016).

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* merupakan pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktifitas dan kinerja lain dalam perusahaan

Penelitian Terdahulu

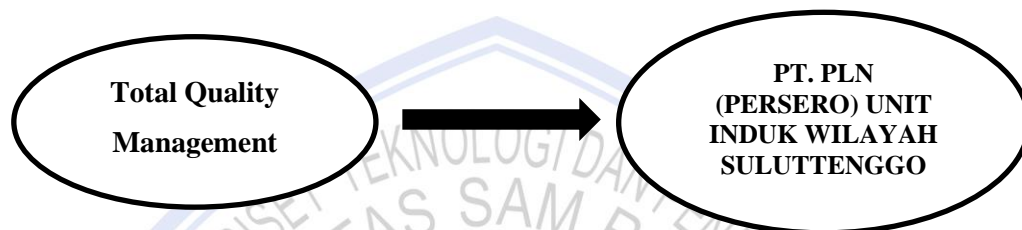
Islamy, Purnama (2018) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan total quality management yang diwujudkan dalam 4 pilar dasar yakni kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan, peningkatan mutu berkelanjutan dan manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasional di PT So Good Food. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 30 karyawan dan pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda, asumsi klasik dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis data, penerapan total quality management terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja operasi. Namun, hanya variabel kepuasan pelanggan dalam total quality management terbukti tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja operasi. Sedangkan untuk variabel pemberdayaan karyawan, peningkatan mutu berkelanjutan dan manajemen berdasarkan fakta dalam total quality management terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja operasi.

Lamato, Hassan Jan, dan Karuntu (2017) Tujuan penelitian untuk mengkaji pengaruh Total Quality Management (TQM) yang terdiri dari: fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta partisipasi dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial secara simultan maupun parsial pada perusahaan PT. Asegar Murni Jaya, Desa Tumuluntung Kabupaten Minahasa Utara. Jenis penelitian penelitian kuantitatif. Pelaksanaan penelitian di PT. Asegar Murni Jaya di Desa Tumuluntung, Kabupaten Minahasa Utara. Waktu penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dan keterangan dari perusahaan, 1 bulan, bulan Februari sampai Maret 2017. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan perusahaan berjumlah 143 orang karyawan. Jumlah responden sebagai sampel dalam penelitian ini 60 orang responden dan diambil sebagai sampel dalam penelitian. Hasil penelitian yaitu: (TQM): Fokus pada Pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, serta Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya. (TQM) yang terdiri dari (1) Fokus pada Pelanggan, (2) Perbaikan Berkesinambungan, berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Sedangkan Total Quality Management yang terdiri dari: (1) Pendidikan dan Pelatihan, dan (2) Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Saran: Perusahaan perlu

memperhatikan hasil penelitian ini. Keterbatasan penelitian berfokus pada TQM khususnya empat indikator tersebut membuka peluang untuk dilakukannya penelitian lain terkait TQM dan kaitannya kinerja manajerial.

Nugroho, (2018) Studi ini didasarkan pada masih banyaknya usaha kecil dan menengah dalam penerapan Total Quality Management (TQM). Kurangnya standarisasi atau kejelasan sistem mutu yang digunakan di UKM agak menjadi kendala bagi UKM dalam menjaga sistem manajemen tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan Total Quality Management (TQM) pada industri kecil dan kecil di bidang pangan. Setelah mengetahui hasil implementasi Total Quality Management (TQM) pada industri kecil dan menengah pada industri makanan. Metodologi yang digunakan adalah pengambilan data primer dengan kuesioner. Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan menggunakan teknik studi populasi atau sering disebut dengan teknik sensus dalam datanya. Data yang dihasilkan akan diolah dengan metode Structural Equation Model (SEM). Batasan penelitian adalah industri kecil dan menengah di bidang industri pangan.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Kajian Teori 2020

Menunjukkan tentang bagaimana penerapan *Total Quality Management* di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Suluttenggo

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Peneliti memilih pendekatan deskriptif karena yang ingin di deskripsikan adalah untuk mengetahui tentang bagaimana perspektif karyawan dalam pelaksanaan TQM pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Suluttenggo

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Suluttenggo sebagai penyedia data penelitian. Waktu penelitian dimulai sejak bulan Februari 2020 sampai selesai.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kualitatif dalam penelitian ini berupa gambaran tentang sejarah, visi dan misi, di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Suluttenggo.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2016:20), analisis deskriptif adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah terkait dengan penelitian ini hanya terfokus pada karyawan dalam perusahaan, adapun unsur-unsur *Total Quality Management* yang digunakan sebagai pembatasan masalah dalam penelitian ini:

1. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

2. Komitmen jangka panjang
3. Kerjasama Tim (Teamwork)
4. Pendidikan dan Pelatihan
5. Kebebasan yang Terkendali
6. Kesatuan tujuan

Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan disini adalah menggunakan pendekatan deskriptif yang diterapkan untuk mengetahui bagaimana perspektif karyawan dalam pelaksanaan TQM pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Suluttenggo terkait sistem dan manajemen yang diterapkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Informan 1

Bapak Daniel Fidel Rompas selaku Junior Officer Administrasi SDM

1. Bagaimana kesempatan anda untuk memberi masukan atau saran kepada atasan?
Ada, untuk memberi saran kalau general tergantung dengan fakta apa yang dibaca dengan aturan dengan yang terjadi di kantor agak berbeda, Kalau implementasi perusahaan masukan di site hanya masalah waktu saja kapan di aplikasikan.
2. Apakah anda puas dengan kecekatan rekan kerja anda dalam menyelesaikan tugas ?
Ya, lebih nyaman, tidak pernah ada ribut di perusahaan dan untuk pengembangan berjalan baik.
3. Bagaimana hubungan anda dengan sesama rekan anda?
Cukup baik dan sangat baik
4. Apakah organisasi atau tempat kerja anda selalu melakukan program-program pelatihan dan pengembangan pegawai?
Ya, salah satu contohnya adalah Diklat dan untuk posisi ini kompetensi nya dicatat orang ini sudah kompeten atau tidak, mana yang belum kompeten itu disusun untuk diklat disusun agar orang itu sudah kompeten. Pengembangan karir jalan tetapi tidak seperti perusahaan yang lainnya dan kebetulan untuk instansi ini merupakan perusahaan yang sudah expert
5. Apakah di perusahaan tempat anda bekerja selalu menerapkan budaya organisasi yang baru guna membuat sistem perusahaan berjalan dengan lebih baik?
Ya. budaya kerja ada namanya COC.
6. Apakah di perusahaan anda selalu menerapkan sistem perencanaan yang matang dalam melakukan sebuah pekerjaan?
Ya, setiap tahun ada perencanaan
7. Apakah visi misi perusahaan dapat dijalankan kepada perusahaan anda?
Ya, sejauh ini selalu dinggung dengarkan dengan visi misi
8. Apakah karyawan di perusahaan anda selalu diberikan hak untuk memberikan masukan terkait dalam sebuah perubahan dalam pekerjaan
Ya, ada proedurnya
9. Apakah di perusahaan anda selalu meningkatkan dan memperbaharui kualitas dari sistem manajemen yang diterapkan
Ya khususnya melalui system pekerjaan IT, memakai system pakai canggih SAP.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Total Quality Management terkait karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Suluttenggo sudah berjalan dengan cukup baik walaupun untuk pengembangan karyawan lebih diutamakan untuk karyawan yang sudah berompeten di bidang tersebut.

Informan 2

Ibu Sonya Mitzi Tendean selaku Assistant Analyst Manajemen Stakeholder

1. Bagaimana kesempatan anda untuk memberi masukan atau saran kepada atasan?
Berjalan dengan baik, hanya implementasinya saja yang berjalan agak lambat
2. Apakah anda puas dengan kecekatan rekan kerja anda dalam menyelesaikan tugas?

Sangat Puas

3. Bagaimana hubungan anda dengan sesama rekan anda?
Baik
4. Apakah organisasi atau tempat kerja anda selalu melakukan program-program pelatihan dan pengembangan pegawai?
Dulu ada sekarang semenjak ada wabah Covid-19 sudah agak terhambat untuk program pelatihan
5. Apakah di perusahaan tempat anda bekerja selalu menerapkan budaya organisasi yang baru guna membuat sistem perusahaan berjalan dengan lebih baik?
Ada
6. Apakah di perusahaan anda selalu menerapkan sistem perencanaan yang matang dalam melakukan sebuah pekerjaan?
Ia, untuk program jangka panjang selalu dibicarakan dalam rapat
7. Apakah visi misi perusahaan dapat dijalankan kepada perusahaan anda?
Diterapkan
8. Apakah karyawan di perusahaan anda selalu diberikan hak untuk memberikan masukan terkait dalam sebuah perusahaan dalam pekerjaan?
Untuk karyawan selalu diberikan hak untuk memberikan masukan
9. Apakah di perusahaan anda selalu meningkatkan dan memperbaharui kualitas dari sistem manajemen yang diterapkan?
Ada pembaharuan dalam hal ini.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Total Quality Management terkait karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Suluttenggo sudah berjalan dengan cukup baik meskipun disaat karyawan memberikan masukan atau saran terhadap perusahaan implementasinya masih lambat tidak langsung dijalankan.

Informan 3

Renaldo Vicky Jobert Karundeng selaku Junior Officer Sekretariat

1. Bagaimana kesempatan anda untuk memberi masukan atau saran kepada atasan?
Baik
2. Apakah anda puas dengan kecekatan rekan kerja anda dalam menyelesaikan tugas ?
Selama ini bagus dan cekatan apalagi kalau diberikan instruksi.
3. Bagaimana hubungan anda dengan sesama rekan anda?
Baik sekali
4. Apakah organisasi atau tempat kerja anda selalu melakukan program-program pelatihan dan pengembangan pegawai?
Ada dulu, tetapi melihat kondisi sekarang untuk sementara pelatihan dan pengembangan masih di tahan atau pending sampai jangka waktu yang belum dapat ditentukan
5. Apakah di perusahaan tempat anda bekerja selalu menerapkan budaya organisasi yang baru guna membuat sistem perusahaan berjalan dengan lebih baik?
Ada biasanya kalau ada informasi terbaru tentang etika kerja melaukan sosialisasi kepada karyawan
6. Apakah di perusahaan anda selalu menerapkan sistem perencanaan yang matang dalam melakukan sebuah pekerjaan?
Ada dan terukur
7. Apakah visi misi perusahaan dapat dijalankan kepada perusahaan anda?
Sevisi misi manajemen, tapi semuanya untuk karyawan sesuai dengan peraturan yang ada di perusahaan
8. Apakah karyawan di perusahaan anda selalu diberikan hak untuk memberikan masukan terkait dalam sebuah perusahaan dalam pekerjaan?
Ada, tapi untuk respon belum langsung diimplentasikan
9. Apakah di perusahaan anda selalu meningkatkan dan memperbaharui kualitas dari sistem manajemen yang diterapkan?
Ya. Perubahan tetap ada apalagi setiap pergantian pimpinan

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Total Quality Management terkait karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Suluttenggo sudah berjalan dengan baik meskipun ada kendala-kendala terkait pengembangan dan pelatihan yang diadakan di perusahaan karena adanya pandemic Covid-19.

Informan 4

Jashinta Ursula Pantouw selaku Junior Officer Remunerasi dan Benefit

1. Bagaimana kesempatan anda untuk memberi masukan atau saran kepada atasan
Memberi saran kepada atasan apabila dalam pengambilan keputusan kerja tidak melibatkan banyak orang.
2. Apakah anda puas dengan kecekatan rekan kerja anda dalam menyelesaikan tugas?
Puas karena selalu melibatkan kerjasama
3. Bagaimana hubungan anda dengan sesama rekan anda?
Sangat baik karena dalam hal pekerjaan apabila membutuhkan data selalu ada respon yang baik
4. Apakah organisasi atau tempat kerja anda selalu melakukan program-program pelatihan dan pengembangan pegawai?
Selalu ada, program ini dilihat dari karier masing-masing karyawan. Apabila ada karyawan yang akan dipromosikan naik jabatan harus diadakan training atau diklat.
5. Apakah di perusahaan tempat anda bekerja selalu menerapkan budaya organisasi yang baru guna membuat sistem perusahaan berjalan dengan lebih baik?
Ada dan harus ada di masing-masing perusahaan apabila ada kebijakan yang baru selalu diterapkan di perusahaan.
6. Apakah di perusahaan anda selalu menerapkan sistem perencanaan yang matang dalam melakukan sebuah pekerjaan?
Ya ada
7. Apakah visi misi perusahaan dapat dijalankan kepada perusahaan anda?
Sudah dijalankan
8. Apakah karyawan di perusahaan anda selalu diberikan hak untuk memberikan masukan terkait dalam sebuah perusahaan dalam pekerjaan
Ya selalu ada
9. Apakah di perusahaan anda selalu meningkatkan dan memperbaharui kualitas dari sistem manajemen yang diterapkan?
Ada

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Total Quality Management terkait karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Suluttenggo sudah berjalan dengan baik.

Informan 5

Revol Jordan Punuh selaku Assistant Analyst Hubungan Industrial dan Pengawasan Tenaga Kerja

1. Bagaimana kesempatan anda untuk memberi masukan atau saran kepada atasan
Kesempatan sangat terbuka karena karyawan tidak terlalu banyak dan COC tiap minggu, untuk follow up terealisasi tiap minggu, dan untuk saran kepada atasan berjalan dengan baik
2. Apakah anda puas dengan kecekatan rekan kerja anda dalam menyelesaikan tugas?
Puas apa yang disampaikan bisa diterima dari hasil diskusi
3. Bagaimana hubungan anda dengan sesama rekan anda?
Baik
4. Apakah organisasi atau tempat kerja anda selalu melakukan program-program pelatihan dan pengembangan pegawai?
Untuk program pelatihan sebelumnya ada, dan salah satunya Diklat.
5. Apakah di perusahaan tempat anda bekerja selalu menerapkan budaya organisasi yang baru guna membuat sistem perusahaan berjalan dengan lebih baik?
Budaya perusahaan pada konsepnya ya, tapi di pelaksanaannya berkurangnya jumlah karyawan dan jumlah produksi ada beberapa yang multi tasking sekarang sudah berkurang pelaksanaannya dengan keterbasan orang, dan untuk sosial media juga masih digunakan
6. Apakah di perusahaan anda selalu menerapkan sistem perencanaan yang matang dalam melakukan sebuah pekerjaan?
Pada prinsipnya iya
7. Apakah visi misi perusahaan dapat dijalankan kepada perusahaan anda?
Dapat
8. Apakah karyawan di perusahaan anda selalu diberikan hak untuk memberikan masukan terkait dalam sebuah perusahaan dalam pekerjaan?

Selalu COC mencari atau memberi peluang kepada karyawan untuk memberi masukan atau complain jadi terbuka

9. Apakah di perusahaan anda selalu meningkatkan dan memperbaharui kualitas dari sistem manajemen yang diterapkan?

Konsepanya ya, pada waktu ada evaluasi dan ada management review itu artinya terkait dengan lingkungan kalau satu tahun satu kali penerapannya.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara di atas terlihat bahwa ada peluang yang baik untuk memberikan nasehat kepada atasan. Adapun kerja tim yang dirasakan rekan kerja berjalan dengan baik. Kemudian, untuk rencana perusahaan yang selalu dilaksanakan yaitu pengembangan dan pelatihan karyawan, biasanya untuk karyawan yang akan dipromosikan, jenis pengembangan dan pelatihan yang dilaksanakan perusahaan meliputi pelatihan penggunaan APAR, COC, dan Diklat.

Kemudian ada budaya organisasi perusahaan, salah satunya budaya kerja Code of Conduct. Untuk budaya organisasi, standar internasional harus dipatuhi. Umumnya jika ada informasi terkini tentang etika profesi maka akan dilakukan sosialisasi karyawan, kecuali organisasi Budaya berkaitan dengan pemberian saran atau pendapat kepada atasan perusahaan. Memberikan kemudahan di media sosial agar karyawan dapat memberikan komentar atau saran kepada perusahaan.

Berikut berkaitan dengan rencana, visi dan misi PT, hak karyawan untuk memberikan pendapat dan sistem manajemen. PLN (Persero) Unit Wilayah Suluttenggo sudah berjalan dengan baik dan mengikuti perkembangan yang ada. Hambatan di perusahaan PT. PLN (Persero) UIW Suluttenggo terkait dengan penetapan rencana pengembangan dan pelatihan karyawan. Karena pandemi Covid-19, kini sulit bagi perusahaan untuk menentukan rencana terkait pengembangan dan pelatihann.

Tabel 1 Perbandingan Teori TQM dengan Penerapan TQM di PT. PLN (Persero) UIW SULLUTENGGO

No.	Komponen-komponen Total Quality Management	Pengertian menurut Total Quality Management	Penerapan Total Quality Management di Perusahaan	Keterangan
1	Komitmen jangka panjang	Total Quality Management (TQM) merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat diperlukan guna mengadakan perubahan budaya penerapan.	Perusahaan selalu meningkatkan dengan memperbarui kualitas dari sistem manajemen yang diterapkan dari sistem pengelola terapan berdasarkan ulasan manajemen terkait dengan lingkungan dan aplikasinya.	Sesuai
2	Kerjasama Tim (Team Work)	Sementara itu dalam organisasi yang menerapkan Total Quality Management (TQM), kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga- lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.	Untuk Kerjasama tim di perusahaan Ini telah berjalan dengan baik dikarenakan hubungan antara karyawan sudah terjalin sangat baik dan kompak, berkat berjalanya dengan baik beberapa budaya di perusahaan seperti COC dan perusahaan memberi kebebasan berpendapat kepada seluruh karyawan sehingga para karyawan dapat saling mengerti dan memahami satu sama lain, dan ini merupakan hal yang bagus untuk kerja sama tim.	Sesuai

3	Pendidikan dan Pelatihan	Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan Total Quality Management (TQM), Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada habisnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.	Untuk program ini pembinaan dan pengembangan karyawan akan dibawa kepada orang-orang yang kompeten, perusahaan atau seseorang yang akan dipromosikan, dan pelatihan dan pendidikan perusahaan masih bersifat sementara, dan belum ditentukan karena pandemi Covid-19.	Sesuai
4	Kebebasan yang terkendali	Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting dalam Total Quality Management (TQM). Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat.	Dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah selalu diberi peluang kepada para karyawan untuk memberi saran dan masukan atau complain kepada atasan dan sistem meskipun implementasinya kadang tidak berjalan langsung	Sesuai
5	Kesatuan Tujuan	Supaya Total Quality Management (TQM) dapat diterapkan dengan baik jika perusahaan memiliki kesatuan tujuan, dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.	Kesatuan tujuan perusahaan meliputi visi dan misi perusahaan yang tercermin dalam perusahaan maupun para karyawan dan selalu berdentung, sehingga perusahaan memiliki kesatuan tujuan.	Sesuai
6	Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan Total Quality Management (TQM). Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 dua manfaat utama. Pertama, hal ini meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan yang juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.	Karyawan dapat berkontribusi dengan bebas dan dapat memberi masukan dan saran untuk tahap pengambilan keputusan, dan disertai dengan perencanaan yang matang Juga dari perusahaan.	Sesuai

Sumber: Data Olahan, 2020

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada BAB 4 sebelumnya maka kesimpulan yang dapat di berikan adalah sebagai berikut. Adapun perspektif karyawan dalam pelaksanaan *Total Quality Management* pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Suluttenggo sudah diterapkan dengan baik.

Saran

Adapun saran yang di berikan sebaiknya perusahaan mempertahankan lagi penerapan *Total Quality Management*.

DAFTAR PUSTAKA

- Islamy, P. 2018. Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. So Good Food. *Skripsi Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Yogyakarta*. <https://Dspace.Uii.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/6322/Skripsi%20analisis%20pengaruh%20penerapan%20tqm%20terhadap%20kinerja%20operasi%20di%20pt%20so%20good%20food%20boyolali.Pdf?Sequence=1>.
- Lamato, H. K. 2017. Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab. Minahasa Utara. *Jurnal Emba*. Vol. 5, No 2. <https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/15698>.
- Andrianto, E. and Susilo T. R. 2015. Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Nasmoco Kaligawe Body Repair Semarang). Diss. Universitas Diponegoro., <http://eprints.undip.ac.id/29377/1/Skripsi014.pdf>
- Nugroho. 2018. Analysis Of Total Quality Management (TQM) Implementation In Small Medium Industries. *Jurnal Proceedings Of The International Conference On Industrial Engineering And Operations Management* [https://Www.Semanticscholar.Org/Paper/Analysis-Of-Total-Quality-Management-\(-Tqm-\)In-Nugroho-Nurchahyo/19bb2d4379279c190f9cfd6012e10755cf19ae29](https://Www.Semanticscholar.Org/Paper/Analysis-Of-Total-Quality-Management-(-Tqm-)In-Nugroho-Nurchahyo/19bb2d4379279c190f9cfd6012e10755cf19ae29).
- Andrianto, E., and Susilo T. R. 2015. Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Nasmoco Kaligawe Body Repair Semarang). Diss. Universitas Diponegoro., <http://eprints.undip.ac.id/29377/1/Skripsi014.pdf>
- Nasution, M. N. 2016. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sastrohadiwiryono, S. 2015. *Manajemen Operasional*, Edisi 12. Salemba Empat, Jakarta.
- Terry, B. 2016. *Operation Management*. New Jersey. Pearson Education, Inc. Upper Saddle River,
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.