

Pengaruh Faktor-Faktor Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Subang Jawa Barat)

Rosyad Fadhil Naufal dan Budi Sudaryanto¹

Email : rosyadnaufal@gmail.com

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50275, Phone: +622476486851

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Total Quality Management of employee performance at Tax Office in Subang West Java through four TQM factors namely Commitment, Employee Involvement and Empowerment, Continuous Improvement, and Teamwork. The data analysis method used in this study is Multiple Regression Analysis is used to determine the effect of change a variable to another variable. The population in the study were all employees of Tax Office Subang Jawa Barat. Sample of 76 people with using saturated sampling techniques. The results showed that the model was feasible based on the classical assumption. Technique of multiple linear regression analysis indicating that all independent variables have a significant influence on the dependent variable with a confidence level of 5 percent, except for the variable Employee Involvement and Empowerment, Continuous Improvement that does not qualify as a variable that significantly influence the Employee's Performance due to have a significance value above 5 percent.

Keywords: *Total Quality Management, Commitment, Employee Involvement and Empowerment, Continuous Improvement, Teamwork, Employee Performance*

PENDAHULUAN

Pembangunan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan suatu negara. Pembangunan terus dilakukan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal tersebut dilakukan untuk memajukan serta mensejahterakan kehidupan rakyat negara tersebut. Begitupun dengan negara Indonesia yang juga terus melakukan pembangunan dan pembenahan pada berbagai sektor. Pembangunan yang termasuk di dalam pengeluaran negara tentu membutuhkan pembiayaan di dalamnya. Sumber pembiayaan itu sendiri umumnya di ambil dari pemasukan yang diperoleh oleh negara baik dari penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak maupun hibah. Di Indonesia pajak adalah sumber utama pemasukan negara, sekitar 80% pemasukan negara berasal dari pajak. Hal ini dikarenakan pajak merupakan pemasukan langsung yang bisa diolah secara cepat untuk membiayai berbagai keperluan pengeluaran negara (Listyaningtyas,2012). Pajak adalah iuran atau pungutan wajib oleh negara yang ditujukan kepada perseorangan dan badan atau bisa disebut wajib pajak berdasarkan undang undang, dan imbalannya bersifat tidak langsung yang hasil pemasukan pajaknya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara yang berfungsi untuk memakmurkan dan mensejahterakan rakyat melalui pembangunan infrastruktur sebagai kewajiban negara (Waluyo, 2013:2).

¹ Corresponding author

Di dalam sebuah organisasi seperti Dirjen Pajak tidak dapat dipisahkan dari praktik praktik manajemen di dalamnya. Seperti pengelolaan operasional dan juga SDM di dalam Dirjen Pajak. Total Quality Management sendiri adalah salah satu bentuk praktek manajemen terbaik di dalam perusahaan atau organisasi yang mulai populer di era 1980 an. TQM pada dasarnya adalah bagaimana mengorganisasi dan mengarahkan seluruh organisasi, setiap departemen, kegiatan serta individu pada setiap lapisan untuk mencapai kualitas. Oleh karena itu dalam hal ini kinerja karyawan pada dasarnya merupakan bagian dari manajemen operasional perusahaan. Dari data yang diperoleh, realisasi penerimaan pada Kantor Pajak yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang masih belum bisa memenuhi target yang ditetapkan dan sempat menurun presentase realisasinya pada tahun 2016. beberapa hal yang menjadi indikator kinerja utama dari Nilai Kinerja Organisasi masih belum mencapai target seperti audit coverage ratio, ekstentifikasi wajib pajak baru, persentase kepatuhan dan pembayaran dari wajib pajak dan objek pajak non karyawan dan Penyidikan yang efektif. Semakin besarnya kebutuhan pemerintah Indonesia pada era pembangunan ini menuntut Dirjen Pajak sebagai salah satu garda terdepan dalam hal pemasukan kas negara untuk lebih meningkatkan tingkat penerimaan pajak, guna menyokong pembangunan yang sedang banyak dilakukan di negara ini.

Karena hal tersebut maka untuk meningkatkan Kinerja karyawan maka organisasi harus menerapkan Total Quality Management secara optimal agar dapat meningkatkan mutu pelayanan melalui kinerja SDM dalam organisasi. Maka pertanyaan pada penelitian ini adalah: (1) Apakah Komitmen karyawan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan? (2) Apakah Pelibatan dan Pemberdayaan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan? (3) Apakah Perbaikan Berkesinambungan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan? (4) Apakah Kerjasama Tim memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan?

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Pengaruh Komitmen terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Griffin (2014) tinggi atau rendahnya komitmen suatu individu terhadap organisasi menentukan bagaimana pandangan serta pola pikir individu tersebut terhadap organisasinya. Individu dengan tingkat komitmen yang tinggi akan menganggap dirinya sebagai anggota sejati dari organisasi dan ingin bertahan dalam organisasi tersebut dalam jangka waktu yang lama, sedangkan individu dengan tingkat komitmen terhadap organisasi yang rendah cenderung menganggap dirinya bukanlah bagian dari organisasi serta tidak ingin bertahan dalam jangka waktu yang panjang di dalam organisasi tersebut. Hal ini tentu juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian Komitmen berpengaruh Positif terhadap Kinerja Karyawan.

Hipotesis 1: Komitmen berpengaruh Positif terhadap Kinerja Karyawan.

Pengaruh Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan

Pelibatan adalah di mana seluruh individu pada seluruh tingkatan dan divisi di dalam organisasi dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan serta proses pemecahan masalah. Sedangkan pemberdayaan adalah pelibatan dari karyawan yang benar benar berarti atau memiliki arti yang signifikan, pendapat dari karyawan tidak hanya di dengarkan tetapi juga diperhatikan dipertimbangkan dan ditindak-lanjuti. Pelibatan dan Pemberdayaan juga dapat menimbulkan efek positif bagi karyawan, hal ini dapat terjadi

karena karyawan yang turut dilibatkan serta diberdayakan dalam pengambilan keputusan serta pemecahan masalah di dalam organisasi merasa bahwa pendapat serta sarannya di dengar dan diperhatikan oleh manajemen. Karyawan dapat merasa dirinya adalah bagian dari tim. Maka dapat di katakan bahwa Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan berhubungan positif dengan Kinerja Karyawan.

Hipotesis 2: Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan berhubungan positif terhadap Kinerja Karyawan.

Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kinerja Karyawan

Perbaikan berkesinambungan adalah salah satu faktor dalam TQM. Pemikiran mengenai perbaikan berkesinambungan diimplementasikan baik terhadap proses produksi maupun individu yang melakukannya. Dalam istilah bahasa jepang perbaikan berkesinambungan disebut sebagai kaizen. Unsur SDM adalah dimensi yang paling penting dalam hal perbaikan kualitas dan produktifitas (Justicia, 2017). Perbaikan berkesinambungan dapat menata perencanaan, pengorganisasian dan dapat memberikan arahan untuk mempromosikan kinerja karyawan, pelatihan dan penilaian karyawan.. Maka dapat dikatakan bahwa Perbaikan Berkesinambungan berhubungan positif dengan Kinerja Karyawan

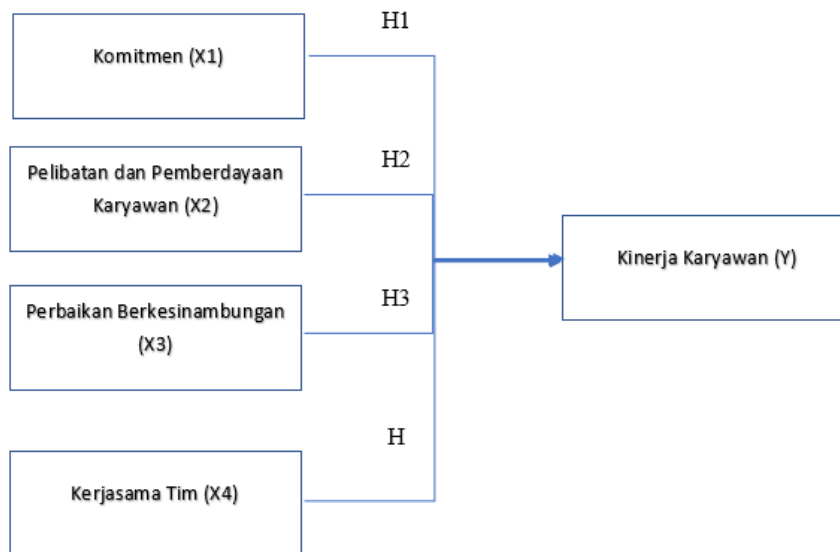
Hipotesis 3: Perbaikan Berkesinambungan berhubungan negatif terhadap Kinerja Karyawan

Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan

Tim adalah kesatuan yang terdiri dari dua orang atau lebih dan bekerjasama dalam pekerjaan dan usaha-usaha guna mencapai suatu tujuan tertentu. West (dalam Hatta, Muasnadi dan Mahdani, 2017) menyatakan bahwa telah banyak penelitian memverifikasi bahwa kerjasama tim dapat membawa kepada arah efisiensi dan efektifitas yang lebih baik. Menurut Davis (dalam Dewi, 2014) kerja sama merupakan keterlibatan mental dan emosional individu di dalam keadaan kelompok yang mendorong mereka untuk berpartisipasi kepada tujuan kelompok atau berbagi tanggung jawab dalam mencapai tujuan. Anthony et.al (dalam Purnomo, 2014) menyatakan bahwa kerja organisasi tidak akan terselenggara dengan baik apabila anggota tim tidak bekerja sama secara harmonis, hal tersebut yang menjadi dasar dibutuhkan kerjasama dalam organisasi. Maka dapat dikatakan bahwa Kerjasama Tim berhubungan positif terhadap Kinerja Karyawan.

Hipotesis 4: Kerjasama Tim berhubungan positif terhadap Kinerja Karyawan.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Widiastomo (2015), Ariyanto (2017), Bagus (2014), Karuntu, Arrazi, Lamato (2017), Munizu (2010), Justicia (2017), Nadapdap (2017)

Metode Penelitian

Varibel yang digunakan dalam penelitian ini ada lima variabel yang terdiri dari satu variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan serta empat variabel independen yaitu Komitmen, Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Perbaikan Berkesinambungan, dan Kerjasama Tim. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Subang, Jawa Barat yang berjumlah 76 orang. Karena populasi yang relatif sedikit maka seluruh populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini atau bisa disebut sebagai sensus (Ferdinand, 2014). Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data primer yang diperoleh dari data kuesioner yang dibagikan kepada 76 karyawan KPP Pratama Subang Analisis dilakukan dengan uji Realibilitas dan Validitas dilanjutkan dengan uji asumsi klasik, dan yang terakhir adalah dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS 25.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang. KPP Pratama Subang merupakan instansi vertikal di bawah Kantor Wilayah DJP Jawa Barat II dengan cakupan wilayah kerjanya adalah kabupaten subang yang terdiri atas 30 kecamatan, 245 desa, dan 8 kelurahan. Tugas utama KPP Pratama Subang adalah menghimpun penerimaan negara melalui sektor perpajakan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
Uji Multikolinieritas

Tabel 1
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,121	3,456		1,482	,143					
	X1	,273	,117	,260	2,339	,022	,663	,267	,173	,445	2,247
	X2	,176	,109	,208	1,611	,112	,678	,188	,119	,329	3,043
	X3	,150	,121	,167	1,237	,220	,686	,145	,092	,301	3,327
	X4	,277	,110	,278	2,511	,014	,657	,286	,186	,447	2,239

a. Dependent Variable: Y
Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dapat dilihat bahwa multikolinieritas nilai VIF semua variabel independen dalam penelitian ini < 10, dan nilai Tolerance semua variabel independen > 0.10 yang artinya tidak terdapat gejala multikolinieritas.

Uji Normalitas

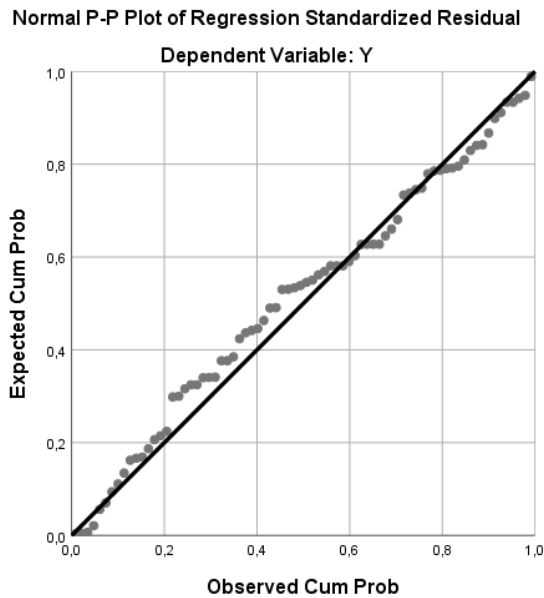
Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan analisis grafik menggunakan normal probability plot dan uji statistik nonparametik kolmogorov-smirnov (K-S).

Tabel 2

N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,19642789
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,046
	Negative	-,083
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) menunjukkan angka signifikansi sebesar 0,20. Hal ini berarti nilai residual terdistribusi secara normal atau memenuhi asumsi klasik normalitas.

Gambar 2
Normal P-P Plot



Sedangkan apabila dilihat pada hasil Normal Probability Plot nya berdasarkan gambar grafik 2 menunjukkan bahwa persebaran data yang ditunjukkan dengan titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya yang menunjukkan pola distribusi normal.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu dalam suatu periode dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya (Ghozali, 2011). Uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan Uji durbin Watson.

Tabel 4
Hasil Uji Durbin Watson

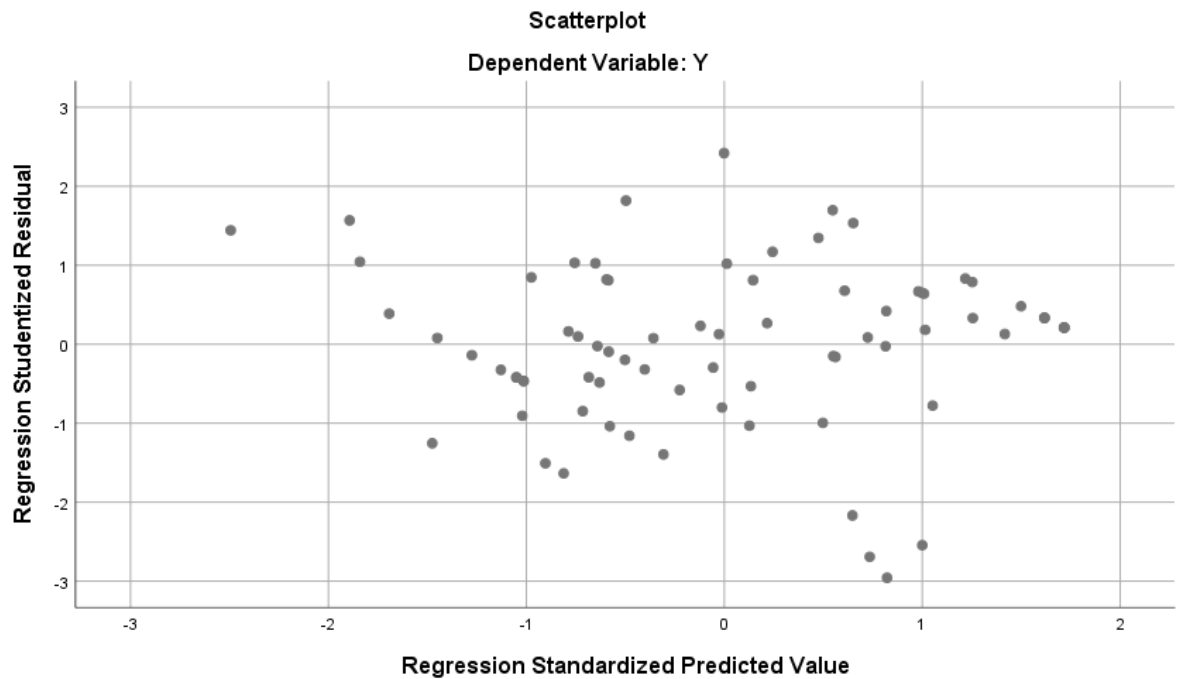
Model Summary ^b	
Model	Durbin-Watson
1	2,116

Berdasarkan hasil dari tabel 4 diperoleh nilai DW test nya sebesar 2.116 yang menunjukkan bahwa pada tingkat signifikansi 5% dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 76 data dengan jumlah variabel independen sebanyak 4 variabel (k=5), oleh karena itu diperoleh nilai dU nya yaitu 1.80567. Dengan demikian nilai DW tersebut berada diantara dU 1.80567 dan 4-dU = 4-1.80567 = 2.194 atau 1.80567 < 2.062 < 2.194 yang mengindikasikan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

Uji Heterokedastisitas

Pengujian Heteroskedasitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya variance dari satu residual pengamatan dengan pengamatan lainnya. Dalam menguji heteroskedasitas penelitian ini menggunakan grafik scatterplot.

Gambar 3
Hasil Scatterplot



Sumber: Output SPSS 23, data sekunder yang diolah

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada gambar 3 dari uji grafik scatterplot di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) menjelaskan sejauh mana kemampuan dari variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Berikut ini merupakan nilai koefisien determinasi yang diperoleh dari nilai adjusted (R²):

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1		,781 ^a	,611	,589	2,25745

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa nilai adjusted R Square adalah 0,589. Hal tersebut memiliki arti bahwa variabel KK dapat dijelaskan oleh variabel KOM, PPK, PB, dan KS sebesar 58,9%. Sedangkan sisanya yaitu 51,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Uji Pengaruh Simultan (F test)

Uji F-Statistik dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 6
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	567,599	4	141,900	27,845	,000 ^b
	Residual	361,822	71	5,096		
	Total	929,421	75			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai dari F hitung adalah sebesar 27,845 dan F tabel adalah sebesar 2,31 dengan nilai signifikansi 0,000. Jika nilai F hitung lebih besar dibanding F tabel ($27,845 > 2,34$) dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$ oleh karena itu H_0 ditolak dan dapat ditarik kesimpulan bahwa Komitmen (X1), Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X2), Perbaikan Berkesinambungan (X3), dan Kerjasama Tim (X4) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Uji Parsial (t test)

Pengujian ini digunakan untuk menjelaskan hubungan yang dihasilkan oleh variabel independen pengaruhnya terhadap variabel dependen yang dapat dilihat dari besarnya nilai signifikansi.

Tabel 7
Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,121	3,456		1,482	,143
	X1	,273	,117	,260	2,339	,022
	X2	,176	,109	,208	1,611	,112
	X3	,150	,121	,167	1,237	,220
	X4	,277	,110	,278	2,511	,014

Tabel 7 menyajikan hasil output analisis regresi berganda, dari hasil tersebut dapat dirumuskan ke dalam persamaan regresi, seperti berikut:

$$Y = 5,121 \text{ (Koefisien B)} + 0,273(X1) + 0,176(X2) + 0,150(X3) + 0,277(X4)$$

Keterangan:

X1: Komitmen

X2: Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan

X3: Perbaikan Berkesinambungan

X4: Kerjasama Tim

Berdasarkan Tabel 7 maka diperoleh hasil variabel Komitmen (X1) bernilai t sebesar 2,339 dengan tingkat signifikansi 0.022 Hal ini menunjukkan bahwa Komitmen (X1) secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y) karena memiliki nilai t yang positif dan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05. Dengan demikian Hipotesis 1 diterima.

Berdasarkan Tabel 7 maka diperoleh hasil variabel Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X2) memiliki nilai sebesar 1.611 dengan nilai signifikansi 0.112 . Hal ini menunjukkan bahwa pelibatan dan pemberdayaan karyawan (X2) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) karena memiliki nilai t yang positif sebesar 1.611 pada tingkat signifikansi 0.112. Dengan demikian Hipotesis 2 ditolak.

Berdasarkan Tabel 7 maka diperoleh hasil variabel Perbaikan Berkesinambungan (X3) yang diukur memiliki nilai t sebesar 1.237 dan nilai signifikansi 0.22. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) karena memiliki nilai t yang positif dan memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05, yaitu 0,22. Dengan demikian Hipotesis 3 ditolak.

Berdasarkan Tabel 7 maka diperoleh hasil Kerjasama Tim (X4) memiliki nilai t sebesar 2.511 dan nilai signifikansi sebesar 0.014. Hal ini menunjukkan bahwa trading Kerjasama Tim (X4) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap koefisien Kinerja Karyawan (Y) karena memiliki nilai t yang positif dan memiliki nilai signifikansi yang kurang dari 0,05, yaitu sebesar 0.014. Dengan demikian Hipotesis 4 diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis dan penelitian yang sudah dilakukan maka dapat secara simultan diketahui variabel independen berupa yaitu Komitmen (X1), Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X2), Perbaikan Berkesinambungan (X3), dan Kerjasama Tim (X4) berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Secara parsial menunjukkan bahwa variabel Komitmen (X1) secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y). Sementara variabel pelibatan dan pemberdayaan karyawan (X2) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Variabel perbaikan berkesinambungan (X3) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa trading Kerjasama Tim (X4) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap koefisien Kinerja Karyawan (Y). Nilai *adjusted R²* 58,9% yang berarti bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dengan nilai sebesar 58,9%. Oleh karena itu Komitmen (X1), Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X2), Perbaikan Berkesinambungan (X3), dan Kerjasama Tim (X4) berpengaruh sebesar 58,9% terhadap Kinerja Karyawan, sementara sisa nilai tersebut diterangkan oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian. Nilai F hitung persamaan simultan *speed of stock price adjustment* menunjukkan nilai sebesar 27.845 dan nilai Prob F -statistik sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05).

REFERENSI

- Adam, Olivia, Hartati Tuli, dan Siti Pratiwi Husain. 2017. "Pengaruh Program Pengampunan Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak di Indonesia." *Akuntabilitas* 10(1): 61–70.
<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/akuntabilitas/article/view/6115>.
- Brah, Shaukat A., dan Hua Ying Lim. 2014. "The effects of technology and TQM on the performance of logistics companies." *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management* 36(3): 192–209.
- Darmawan, Wawan. 2013. "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Sistem Pengukuran Kinerja Pada Fajar Group." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* 1(2): 213–26.
- Endang, Suswati, dan Budianto Arif. 2013. "Komitmen organisasi sebagai salah satu penentu kinerja pegawai." : 978–79.
- Fachrurozi, Ahmad Fajar et al. 2018. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan Di PT . Mitrabuana Citra Abadi (Ford Jogja).
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gasperz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L., dan Stanley Davis. 2014. *British Library Cataloguing-in-Publication Data Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*.
- Handoko, Bagus Tri. 2016. "Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan (TQM) Pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur." *Sekolah tinggi ilmu ekonomi perbanas Surabaya*.

- Heizer, Jay, dan Barry Render. 2014. *Operations Management*. 11 ed. New Jersey: Pearson.
- Herwandy. 2017. “Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulselrabar.”
- Hitt, Michael A, R. Duane Ireland, dan Robert E Hoskisson. 2001. *Manajemen Strategis: Daya Saing dan Globalisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusumawardhani, Amie, dan Justicia Rian Putri. 2014. “Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (studi pada Hotel Lor In di Surakarta).” *Diponegoro Journal of Management* 6: 1–10.
- Monika, Dewi Matuan. 2014. “PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN DISTRIBUSI WILAYAH II PADA PT. PETROKIMIA GRESIK.”
- Praja, Ega. 2014. “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.” *JURNAL MANAJEMEN BISNIS INDONESIA Vol.3 Edisi III*.
- Pratama, Abdul Aziz Nugraha, dan Fira Nur Maghfiroh. 2016. “Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran , Jawa Tengah.” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 7(No. 1): 93–117.
- Sapitri, Ranty. 2016. “PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA AREA PEKANBARU Ranty.” *Jom FISIP* 3(1): 1–13.
- Sheets, Check. 2008. *Operations Management Operations Management*. 11 ed. New Jersey: Pearson.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tobing, Diana Sulianti. 2009. “Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja



Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara.”

Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan 11: pp.31-37.

<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/17742>.

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.