

**PENGARUH KINERJA MANAJERIAL DAN PELAYANAN TERHADAP TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN GOJEK MANADO***INFLUENCE OF MANAGERIAL PERFORMANCE AND SERVICE TO TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON GOJEK COMPANY MANADO*

Oleh :

**Mubarrun Bin Basir Jaseh<sup>1</sup>****Arrazi Hasan Jan<sup>2</sup>****Merlyn Mourah Karuntu<sup>3</sup>**<sup>123</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail :

<sup>1</sup>[Mubarunjaseh@gmail.com](mailto:Mubarunjaseh@gmail.com)<sup>2</sup>[arrazihasanjan@gmail.com](mailto:arrazihasanjan@gmail.com)<sup>3</sup>[merlyn.karuntu@yahoo.com](mailto:merlyn.karuntu@yahoo.com)

**Abstrak:** Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, persaingan yang kuat diantara sesama perusahaan menuntut setiap perusahaan berusaha dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerjanya. Tidak hanya itu, perusahaan juga harus mampu untuk mengatasi segala kendala yang dapat menghambat perkembangan perusahaan agar kelangsungan hidup perusahaan terjamin. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji pengaruh kinerja manajerial dan pelayanan terhadap total quality management pada perusahaan gojek Manado. Jenis penelitian ini kuantitatif. Sample yang digunakan pada penelitian ini adalah para driver gojek yang ada di Manado. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 94 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan formula slovin. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja manajerial secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *total quality management*. Variabel kinerja pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *total quality management*. Dan kinerja manajerial dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *total quality management*. Karena setiap variabel memiliki pengaruh yang signifikan. Untuk itu, perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan dan meningkatkan kinerja manajerial dan pelayanan agar *total quality management* perusahaan akan semakin lebih baik.

**Kata Kunci:** *kinerja manajerial, kinerja pelayanan, manajemen mutu terpadu*

**Abstract:** *The development of the business world is currently experiencing very rapid growth, strong competition among fellow companies requires every company to try as well as possible to improve its performance. Not only that, the company must also be able to overcome all obstacles that can hinder the development of the company so that the survival of the company is guaranteed. The purpose of this research is to study about the impacts of managerial performance and service towards total quality management of go-jek company in Manado. This research uses quantitative method. The samples that are the go-jek drivers that operates in Manado. There are total 94 questionnaire respondents. Slovin formula is used on gathering samples technique . Multiple linear regression analysis is used on analysis technique. The outcome of this research shows that managerial performance variables partially have a significant effect on Total Quality Management. Service performance variables partially have a significant effect on Total Quality Management. And the Managerial performance and Service Performance simultaneously has a significant effect on Total Quality Management. Because each variable has a significant influence. For this reason, companies pay more attention and improve managerial performance and services so that the company's total quality management will be better.*

**Keywords:** *managerial performance, service performance, total quality management*

---

**PENDAHULUAN****Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, persaingan yang kuat diantara sesama perusahaan menuntut setiap perusahaan berusaha dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerjanya. Tidak hanya itu, perusahaan juga harus mampu untuk mengatasi segala kendala yang dapat menghambat perkembangan perusahaan agar kelangsungan hidup perusahaan terjamin.

Dari setiap perusahaan yang unggul dan bertahan dalam persaingan bisnis ini tidak terlepas dari suatu kinerja manajerial dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Kinerja juga merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Dalam perusahaan sangatlah diperlukan adanya sebuah manajemen yang mampu memberikan sebuah perbaikan-perbaikan yang ke arah kemajuan perusahaan melalui peningkatan kualitasnya. Untuk menghasilkan kualitas yang baik dibutuhkan usaha perbaikan terus-menerus dalam kemampuan karyawan, proses dan lingkungan. Jalan terbaik untuk memperbaiki komponen-komponen tersebut secara terus-menerus adalah dengan mengimplementasikan *Total Quality Management*.

PT Gojek Indonesia (Go-jek) adalah perusahaan teknologi informasi yang bergerak di bidang layanan transportasi darat yang populer dengan istilah "ojek *online*". Dalam dua tahun terakhir, nama Go-jek sangat populer dikalangan masyarakat Indonesia, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta dan Bandung. Hadirnya Go-jek mengubah persepsi masyarakat mengenai profesi tukang ojek yang sebelumnya dianggap tidak modern, tidak rapi, dan layanannya hanya ditujukan bagi kalangan menengah ke bawah. Kini hampir semua kalangan menjadi konsumen Go-jek dan bahkan mau menjadi salah satu mitranya (sebutan untuk pengendara yang bekerja sama dengan Go-jek). Profesi tukang Go-jek pun sekarang tidak lagi menjadi profesi yang diremehkan karena layanannya yang sudah modern (berbasis digital) dan tampilannya yang rapi (berseragam).

**Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh :

1. Kinerja Manajerial terhadap *Total Quality Management*
2. Kinerja Pelayanan terhadap *Total Quality Management*
3. Kinerja Manajerial dan Pelayanan terhadap *Total Quality Management*

**TINJAUAN PUSTAKA****Kinerja Manajerial**

Kinerja manajerial diartikan sebagai salah satu factor penting dalam perusahaan, karena dengan meningkatnya kinerja manajerial diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Harefa (2008:30) menyebutkan kinerja manajerial adalah kemampuan atau prestasi kerja yang telah dicapai oleh para personil atau sekelompok orang-orang dalam suatu organisasi, untuk melaksanakan fungsi, tugas, dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan operasional perusahaan. Mahoney dalam Mardia dan Listianingsih (2005:12) menyebutkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Kinerja manajerial adalah kerja individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial seperti: perencanaan, investigasi, kordinasi, pengaturan staff, negosiasi dan lain sebagainya Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan memenuhi tanggung jawab sosialnya, sebagian besar tergantung kepada manajer. Apabila manajer mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik, maka organisasi akan mampu mencapai tujuan dan sasaran yang akan dikehendaki.

## **Kinerja Pelayanan**

Kotler (2009) mendefinisikan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bertanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Pernyataan tersebut memberikan arti bahwa seorang produsen berhasil memberikan kualitas apabila produk atau pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, kualitas berpusat pada konsumen. Tjiptono (2000) Kualitas layanan memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, dengan memaksimalkan pelayanan kepada nasabah atau nasabah yang menyenangkan dan meminimalkan pelayanan yang kurang menyenangkan yang pada akhirnya dengan kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen. Dari apa yang disampaikan di atas, maka pengertian kualitas layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan untuk mencapai kepuasan konsumen.

## **Total Quality Management**

*Total Quality Management* berawal dari definisi kualitas itu sendiri. Menurut Tjiptono dan Diana (2003: 3) kualitas terdiri dari kualitas segi design dan kesesuaian dimana diantara keduanya terdapat beberapa kesamaan elemen-elemen terdiri dari: kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas mencakup produk dan jasa, manusia, proses dan lingkungan. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang). *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha dan memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas produk dan jasa, manusia, proses dan lingkungannya. *Total Quality Management* menggambarkan penekanan mutu yang memicu seluruh organisasi mulai dari pemasok sampai konsumen.

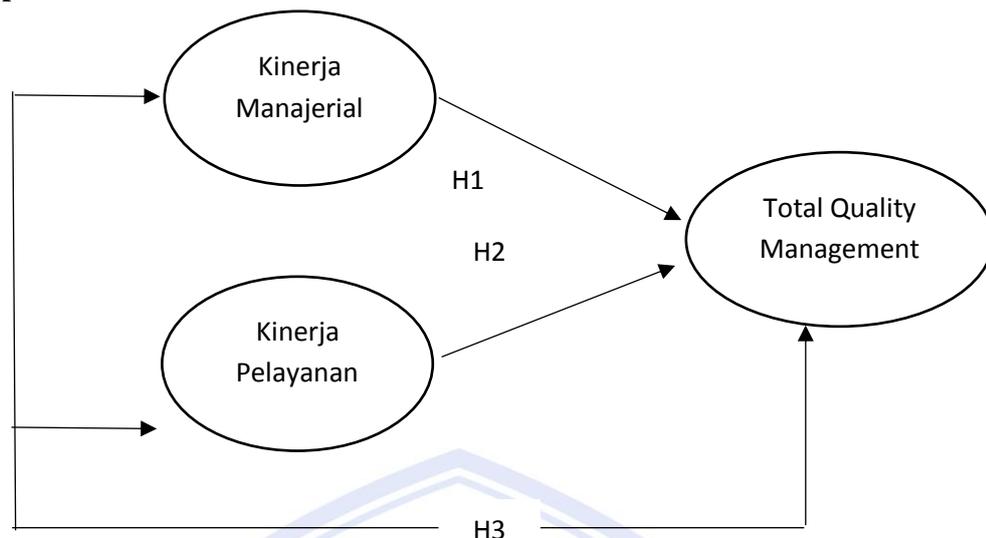
Gaspersz (2001:4) menyebutkan *Total Quality Management* didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Menurut Nasution (2005:22) *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia dan lingkungannya.

## **Penelitian Terdahulu**

Lamato, Hasan Jan dan Karuntu (2017) 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.

Lempoy (2013) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap efisiensi biaya, dan hasil pengujian hipotesis kedua menyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan pada PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Hal ini di tunjukan dari olahan data yang menyatakan pengaruh yang bersifat positif dan kuat antar variabel.

Mintje (2013). Hasil analisis menunjukkan secara bersama *Total Quality Management*, sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dari olahan data dengan hasil berupa angka yang signifikan, artinya hipotesis ini diterima yaitu sistem penghargaan, TQM dan sistem pengukuran kinerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Sedangkan total quality management tidak berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Hal ini ditunjukkan dari olahan data dengan hasil berupa angka yang tidak signifikan.

**Kerangka Konsep****Gambar 1. Kerangka Berpikir***Sumber : Kajian teori***Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H<sub>1</sub>: Diduga bahwa kinerja manajerial berpengaruh signifikan terhadap *Total Quality Management*

H<sub>2</sub>: Diduga bahwa kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *Total Quality Management*

H<sub>3</sub>: Diduga bahwa Kinerja manajerial dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *Total Quality Management*

**METODE PENELITIAN****Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian dan spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

**Lokasi dan Objek Penelitian**

Lokasi Penelitian ini dilakukan di daerah Kota Manado Sulawesi Utara. Responden penelitian adalah para driver gojek yang ada di Manado.

**Populasi, Sampel dan Pengumpulan Data**

Populasi dalam penelitian ini adalah para driver atau mitra go-jek di Manado 1700 driver. Sugiyono (2011) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil, penelitian ini menggunakan formula Slovin. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 1.700 *driver* go-jek, sehingga presentase kelonggran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian menggunakan rumus slovin adalah sebesar 94 responden. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Accidental sampling atau dikenal sebagai Sampling Peluang, Convenience Sampling atau pengambilan sampel bebas. Accidental sampling/ Convenience sampling adalah non-probabilitas sampling teknik dimana subyek dipilih karena aksesibilitas nyaman dan kedekatan mereka kepada peneliti. Subyek dipilih hanya karena mereka paling mudah untuk merekrut studi dan peneliti tidak mempertimbangkan memilih mata pelajaran yang mewakili seluruh populasi.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden penelitian dengan penyebaran kuesioner.

### Teknik Pengumpulan Data

Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011:137), pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*)/*survey* atau lain-lain. Bila dilihat dari sumber data, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, kuesioner, observasi, dan gabungan ketiganya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain : (1) Kuesioner, (2) Observasi, (3) Studi Pustaka.

### Definisi Operasional Variabel

**Tabel 1. Kisi- Kisi Kuesioner**

Variabel penelitian	Definisi Operasional	Indikator
Kinerja manajerial	Harefa (2008:30) menyebutkan kinerja manajerial adalah kemampuan atau prestasi kerja yang telah dicapai oleh para personil atau sekelompok orang-orang dalam suatu organisasi, untuk melaksanakan fungsi, tugas, dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan operasional perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan</li> <li>2. Investigasi</li> <li>3. Koordinasi</li> <li>4. Evaluasi</li> <li>5. Supervise</li> </ol>
Kinerja Pelayanan	Tjiptono (2000) Kualitas layanan memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan</li> <li>2. Handal</li> <li>3. Daya Tanggap</li> <li>4. Empati</li> <li>5. Berwujud</li> </ol>
Total Quality Management	Nasution (2005) <i>Total Quality Management</i> merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia dan lingkungannya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus pada pelanggan</li> <li>2. Obsesi terhadap kualitas</li> <li>3. Kerjasama team</li> <li>4. Perbaikan secara berkesinambungan</li> </ol>

### Metode Analisa Data

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2013:277) bahwa: "Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

#### Uji T dan Uji F

Uji T dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel bebas yang lain tidak berubah. Pengujian yang dilakukan ini adalah dengan uji parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji F statistik. Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat digunakan uji F.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****Hasil Penelitian****Profil Perusahaan**

PT Gojek Indonesia (Go-Jek) adalah perusahaan teknologi informasi yang bergerak di bidang layanan transportasi darat yang populer dengan istilah “ojek *online*”. Dalam dua tahun terakhir, nama Go-Jek sangat populer di kalangan masyarakat Indonesia, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta dan Bandung. Hadirnya Go-Jek mengubah persepsi masyarakat mengenai profesi tukang ojek yang sebelumnya dianggap tidak modern, tidak rapi, dan layanannya hanya ditujukan bagi kalangan menengah ke bawah.

Kini, hampir semua kalangan menjadi konsumen Go-Jek dan bahkan mau menjadi salah satu mitranya (sebutan untuk pengemudi yang bekerja sama dengan Go-Jek). Profesi tukang ojek pun sekarang tidak lagi menjadi profesi yang diremehkan karena layanannya yang sudah modern berbasis digital dan tampilannya yang rapi (berseragam). Berkembangnya Go-Jek tidak terlepas dari sosok pemimpinnya, Nadiem Makriem. Nadiem adalah seorang lulusan Harvard Business School dan pernah bekerja di beberapa perusahaan multinasional di Indonesia, seperti McKinsey and Co. serta Rocket Internet (Zalora). Sepak terjangnya yang mumpuni berhasil membawa Go-Jek hingga ke tahap saat ini, dari awalnya yang hanya menyediakan layanan antar penumpang, hingga sampai pada layanan antar makanan (Go-Food), tukang rias (Go-Glam), obat-obatan (Go-Med), hingga tukang pijit (Go-Massage) dan tiket bioskop (Go-Tix).

Sepanjang perjalanan bisnisnya yang cemerlang, Go-Jek tidak terlepas dari berbagai macam sensasi dan kontroversi. Di awal kepopulerannya pada pertengahan tahun 2015, banyak masyarakat yang tertarik bergabung menjadi mitra Go-Jek, mulai dari kalangan tukang ojek sendiri hingga orang-orang yang sebelumnya sudah mempunyai pekerjaan lainnya. Berita yang cukup fenomenal saat itu adalah banyak orang yang sebelumnya sudah bekerja tetap dan bergaji tinggi rela keluar dari pekerjaannya dan menjadi mitra Go-Jek. Alasannya, mitra Go-Jek memiliki penghasilan yang jauh lebih baik, dalam satu hari penuh bisa mendapatkan penghasilan bersih hingga satu juta rupiah. Jauh lebih menggiurkan dari penghasilan rata-rata masyarakat menengah-bawah.

Kantor pusat PT. Gojek Indonesia berlokasi di Propinsi DKI JAKARTA yang beralamat di Pasaraya Blok M Gedung B Lt. 6, Jalan Iskandarsyah II No.7, RW. 2, Melawai Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Sedangkan untuk kantor cabang Manado berlokasi di Jl. Piere tendean, Sario Tumpaan, Sario Kota Manado.

**Hasil Uji Validitas**

Setelah data kuesioner diperoleh, selanjutnya data tersebut diuji menggunakan validitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah melakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan alat bantu program SPSS. Adapun ringkasan hasil uji validitas adalah dalam tabel 2. Berikut :

**Tabel 2. Uji Validitas**

No item	r hitung	r tabel	Sig.	Ketereangan
1	0.368	0.202	0.000	Valid
2	0.541	0.202	0.000	Valid
3	0.784	0.202	0.000	Valid
4	0.324	0.202	0.001	Valid
5	0.505	0.202	0.000	Valid
6	0.345	0.202	0.001	Valid
7	0.440	0.202	0.000	Valid
8	0.647	0.202	0.000	Valid
9	0.464	0.202	0.000	Valid
10	0.381	0.202	0.000	Valid
11	0.262	0.202	0.011	Valid
12	0.618	0.202	0.000	Valid
13	0.654	0.202	0.000	Valid
14	0.488	0.202	0.000	Valid
15	0.409	0.202	0.000	Valid
16	0.380	0.202	0.000	Valid

Sumber: Hasil Data Olahan (2018)

Hasil perhitungan uji validitas sebagaimana tabel 2. menunjukkan bahwa semua nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam kuesioner penelitian ini valid sehingga dapat digunakan dalam instrument penelitian.

### Hasil Uji Reabilitas

Uji realibilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan yang termasuk dalam kategori valid. Pengertian realibilitas dilakukan dengan cara menguji instrument sesekali saja, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *alpha cronbach*. Kuesioner dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,6. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3. Sebagai berikut :

**Tabel 3. Uji Reabilitas**

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on N of Items	Standardized Items	
.779	.775		16

Sumber : Hasil Data Olahan (2018)

Dari hasil tersebut tabel 3. maka dapat disimpulkan bahwa, nilai reliabilitas setiap butir pertanyaan pada kuesioner adalah  $>$  0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan pada kuesioner adalah reliabel.

### Hasil Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan lampiran dari penelitian ini dimana perhitungan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 23 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	11.886	2.102		5.656	.000
	Kinerja Manajerial (X1)	.374	.111	.359	3.378	.001
	Kinerja Pelayanan (X2)	.252	.113	.236	2.219	.029

a. Dependent Variable: Total Quality Management (Y)

Sumber: Hasil Data Olahan (2018)

Persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = 11.886 + 0.374 X_1 + 0.252 X_2 + e$$

Berdasarkan data pada tabel 4. maka persamaan regresi menunjukkan variabel bebas (independen) Kinerja manajerial (X1), dan Kinerja Pelayanan (X2) dalam model regresi tersebut dapat dinyatakan jika satu variabel independen berubah sebesar 1 (satu) dan lainnya konstan, maka perubahan variabel terikat (dependen) *Total quality management* (Y) adalah sebesar nilai koefisien (b) dari nilai variabel independen tersebut.

### Hasil Uji T

Uji parsial (t) merupakan suatu uji hipotesis yang menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel bebas (independen) secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (dependen).

**Tabel 5. Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	11.886	2.102		5.656	.000
	Kinerja Manajerial (X1)	.374	.111	.359	3.378	.001
	Kinerja Pelayanan (X2)	.252	.113	.236	2.219	.029

a. Dependent Variable: Total Quality Management (Y)

Sumber : Hasil Data Olahan (2018)

**Hasil Uji F**

Uji simultan (F) merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (dependen).

**Tabel 6. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	119.658	2	59.829	17.325	.000 <sup>b</sup>
	Residual	314.256	91	3.453		
	Total	433.915	93			

a. Dependent Variable: Total Quality Management (Y)

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan (X2), Kinerja Manajerial (X1)

Sumber: Hasil Data Olahan (2018).

Berdasarkan output pada tabel 6. diketahui nilai sig. untuk pengaruh Kinerja manajerial (X1) dan Kinerja pelayanan (X2) secara simultan terhadap total quality management (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $17,325 > F$  tabel 3,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan Kinerja manajerial (X1) dan Kinerja pelayanan (X2) secara simultan terhadap Total Quality Management (Y).

**Pembahasan****Kinerja manajerial berpengaruh signifikan terhadap Total Quality Management**

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) antara variabel kinerja manajerial terhadap *Total Quality Management* menunjukkan bahwa kinerja manajerial berpengaruh signifikan terhadap *Total Quality Management*. Sehingga dikatakan bahwa kinerja manajerial tidak terlalu mempengaruhi *Total Quality Management*.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triamelia, Lestari dan Fitriah (2015) yang menyatakan bahwa variabel TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada CV. Dheraya. Adanya signifikansi antara kinerja manajerial dengan *Total Quality Management* ini dikarenakan Perusahaan Gojek Manado Selalu mengevaluasi dari setiap pekerjaan per defisi-defisi untuk melihat kekurangan dan kelebihan yang timbul dari perusahaan. Setiap karyawan juga mempunyai koordinasi yang baik disetiap lini. Ketika ada yang bermasalah selalu dengan cepat melakukan pemeriksaan. untuk itu dengan kinerja manajerial yang baik, tentunya kualitas mutu perusahaan juga akan lebih baik.

**Kinerja Pelayanan berpengaruh terhadap Total Quality Management**

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) antara variabel kinerja pelayanan terhadap *Total Quality Management* menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *Total Quality Management*. Sehingga dikatakan bahwa kinerja pelayanan mempengaruhi *Total Quality Management*.

Penelitian sebelumnya juga sejalan yaitu Mononimbar (2013) yang dimana variabel TQM berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di PT Taspen Manado. Hampir sama dengan PT. Taspen Manado. Perusahaan Gojek disini melakukan pelayanan yang baik. Pelayanan kepada setiap driver yang baru akan bergabung dan begitu pula dengan para driver melayani setiap pelanggan mereka. Tidak lupa dengan pelayanan dari aplikasi Gojek sendiri semakin lama semakin baik.

**Secara Simultan Kinerja Manajerial dan Kinerja Pelayanan Berpengaruh Signifikan terhadap Total Quality Management**

Dalam penelitian ini berdasarkan hasil pengujian simultan (F), dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja manajerial dan Kinerja Pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap *Total quality management* pada Perusahaan Gojek Cabang Manado.

Dari hasil yang didapatkan artinya antara variabel kinerja manajerial dan pelayanan sama-sama mempengaruhi *total quality management* dari perusahaan yang khususnya perusahaan Gojek Manado. Karena terciptanya kinerja manajerial yang baik beserta dengan kualitas pelayanan yang baik, maka manajemen mutu dari suatu perusahaan akan lebih baik lagi.

---

**PENUTUP****Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian ini adalah :

1. Variabel kinerja manajerial berpengaruh signifikan terhadap *Total Quality Management*
2. Variabel kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *Total Quality Management*
3. Variabel kinerja manajerial dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Total Quality Management*.

**Saran**

Saran yang dapat diberikan adalah :

1. Oleh karena kinerja manajerial, dan kinerja pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Total Quality Management*, maka pihak Gojek Cabang Manado perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi komitmen kualitas yang dimiliki agar tetap berkualitas. Sehingga perusahaan dapat mempertahankan manajemen mutu dari perusahaan. Lebih banyak melakukan inovasi yang baru untuk aplikasi gojek, agar konsumen tidak cepat merasa bosan dengan pelayanan dari perusahaan gojek.
2. Karena kinerja manajerial berpengaruh signifikan terhadap *Total Quality Management*, maka penulis menyarankan agar perusahaan PT Gojek Manado harus lebih meningkatkan kualitas kerja dari para karyawan maupun driver. Memperbanyak pelatihan atau training untuk para driver Gojek yang baru mendaftar sehingga mereka lebih paham tugas dan aturan yang harus mereka patuhi selama menjadi driver Gojek. Perusahaan juga harus lebih sering mengevaluasi hasil kerja dari setiap karyawan maupun driver agar tidak terjadi kendala atau kesalahpaman dari setiap defisi-defisi. Dan juga pihak perusahaan harus dengan cermat untuk melihat mana karyawan atau driver yang tidak berkerja dengan baik. Sehingga akan diberikan sanksi kepada karyawan ataupun driver.
3. Karena kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *Total Quality Management*, maka penulis menyarankan agar perusahaan PT Gojek Manado lebih meningkatkan lagi pelayanan yang ada di Gojek khususnya untuk para karyawan dan driver PT Gojek Manado agar para Konsumen merasa semakin hari lebih puas dengan pelayanan dari PT Gojek Manado. Agar konsumen nyaman dengan pelayanan dari Gojek sendiri. Menambah lagi bonus-bonus dari setiap penggunaan aplikasi. Memperbaiki juga sistem dari aplikasi yang biasanya sering terjadi error. Sehingga konsumen tidak akan lari ke perusahaan pesaing.

**DAFTAR PUSTAKA**

Gaspersz, V. 2001. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Harefa, K. 2008. Analisis Pengaruh Partisipasi Dalam Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Komunikasi Sebagai Variabel Moderating Pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk di Medan. *Tesis*. Universitas Sumatera utara. Medan. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/602>. Diakses September 2008.

Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga, Jakarta.

Lamato, B. R., Hasan Jan, A. B. dan Karuntu, M. 2017. Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tamaluntung Kab. Minahasa Utara. *Jurnal EMBA*. Vol. 5, No. 2, Hal. 423-432. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/15698/15217>. Diakses Juni 2017.

Lempoy, J. 2013. Penerapan TQM Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. *Jurnal Emba*. Vol. 1, No. 3, Hal. 1157-1164.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2361>. Diakses September 2013.

Mardiah, A. A. dan Listianingsih. 2005. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward dan Profit Center Terhadap Hubungan Antara Total Quality Management dan Kinerja Manajerial. *SNI VIII*. Solo.  
<https://smartaccounting.files.wordpress.com/2011/03/kamp-01.pdf>. Diakses September 2005

Mintje, N. 2013. Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 3.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1939>. Diakses September 2013

Mononimbar, N. C. 2013. Total Quality Management (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada PT. Taspen Manado. *Jurnal Emba*. Vol. 1, No. 3, Hal. 1041-1048.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2309>. Diakses September 2013.

Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Jakarta

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

\_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F. dan Anastasia, D. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Ke 4. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Triamelia, N. E., Lestari, R dan Fitriah, E. 2015. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Perusahaan Sepatu CV. Dheraya). *Jurnal Unisba*. Vol. 5, No 2.  
<http://karyailmiah.uunisba.ac.id>. Diakses November 2015