

**ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL
PADA PT. ENSEVAL PUTERA MEGATRADING MINAHASA UTARA***ANALYSIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) ON MANAGERIAL PERFORMANCE
AT PT. ENSEVAL PUTERA MEGATRADING MINAHASA UTARA*

Oleh:

**Andre Tatontos¹
Indrie Debbie Palandeng²
Merlyn Mourah Karuntu³**^{1,2,3} Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹atatontos@gmail.com²indriedebbie76@gmail.com³merlynkaruntu@unsrat.ac.id

Abstrak: Salah satu tantangan yang dihadapi oleh perusahaan adalah tuntutan konsumen akan kebutuhan jasa dan produk yang semakin beragam dan meningkat, sehingga peningkatan kualitas pada suatu perusahaan kini menjadi prioritas utama untuk memberikan layanan serta kepuasan yang maksimal terhadap konsumen secara efektif dan efisien. *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu cara meningkatkan performa terus-menerus pada tiap-tiap level operasi atau proses. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh TQM yang terdiri dari Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Manajerial di PT. Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Fokus pada pelanggan dan Obsesi terhadap kualitas terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kinerja Manajerial dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan dan pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial. Secara simultan Fokus pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, dan Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial. Karena secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial maka pihak perusahaan diharapkan selalu memprioritaskan peningkatan kualitas dalam segala aspek. Sebaiknya pihak perusahaan selalu memprioritaskan peningkatan kualitas dalam segala aspek.

kata kunci: *total quality management, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kinerja manajerial.*

Abstract: *One of the challenges faced by companies is that consumers' demands for service needs and products are increasingly diverse and increasing, so that improving the quality of a company is now a top priority to provide maximum service and satisfaction to consumers effectively and efficiently. Total Quality Management (TQM) is a way to continuously improve performance at each level of operation or process. This study aims to determine the effect of TQM which consists of a focus on customers, obsession with quality, continuous system improvement, education and training on managerial performance at PT. Enseval Putera Megatrading North Minahasa. This research uses quantitative methods. The results of this study indicate that customer focus and obsession with quality have an insignificant effect on Managerial Performance and Continuous System Improvement and education and training have a significant effect on Managerial Performance. Simultaneously Focus on Customers, Obsession with Quality, Continuous System Improvement, and Education and Training have a significant effect on Managerial Performance. Because simultaneous significant effect on Managerial Performance, the company is expected to always prioritize quality improvement in all aspects. The company should always prioritize quality improvement in all aspects.*

keywords: *total quality management, customer focus, obsession of quality, continuous improvement, education and training, managerial performance.*

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Perusahaan adalah tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor produksi. Perusahaan saat ini membutuhkan sumber daya manusia yang profesional dalam menjalankan setiap hal yang terkait dalam perusahaan. Kinerja manajerial adalah kemampuan atau prestasi kerja yang telah dicapai oleh para personil atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, untuk melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan operasional perusahaan (Harefa, 2008 :17).

Total Quality Management adalah perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah *holistic* yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *team work*, produktifitas serta kepuasan pelanggan. Menurut Nasution (2001:8) yang membedakan *Total Quality Management* dengan pendekatan-pendekatan lain dalam menjalankan usaha adalah komponen komponennya.

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh perusahaan adalah tuntutan konsumen akan kebutuhan jasa dan produk yang semakin beragam dan meningkat, sehingga peningkatan kualitas pada suatu perusahaan kini menjadi prioritas utama untuk memberikan layanan serta kepuasan yang maksimal terhadap konsumen secara efektif dan efisien.

PT. Enseval Putera Megatrading merupakan perusahaan yang didirikan untuk mengelolah fungsi distribusi produk farmasi, sejalan dengan perkembangan usaha, PT. Enseval Putera Megatrading tidak hanya mendistribusikan produk farmasi saja, namun juga produk konsumen dan alat-alat kedokteran. PT. Enseval Putera Megatrading juga menjadi agen dan distributor bahan-bahan baku untuk industri-industri farmasi, kosmetik dan makanan.

Di ketahui selama ini perusahaan mengalami masalah dalam mutu pelayanan ketika melakukan distribusi barang yang dinilai kurang profesional, karena sering terjadinya kesalahan komunikasi dalam pengiriman barang sehingga mengakibatkan keterlambatan yang tentunya sangat merugikan konsumen dan menghambat kegiatan operasional yang ada di perusahaan. Perbaikan menggunakan *Total Quality Management* (TQM) akan mampu meminimlisir terjadinya kinerja yang buruk dalam perusahaan sehingga tidak mengganggu kelancaran kegiatan operasional dan mampu menekan kerugian yang muncul.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Berapa besar pengaruh Fokus Pada Pelanggan terhadap Kinerja Manajerial di PT. Enseval Putera Megatrading Minaha Utara.
2. Berapa besar pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas terhadap Kinerja Manajerial di PT. Enseval Putera Megatrading Minaha Utara.
3. Berapa besar pengaruh Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan terhadap Kinerja Manajerial di PT. Enseval Putera Megatrading Minaha Utara.
4. Berapa besar pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Manajerial di PT. Enseval Putera Megatrading Minaha Utara.
5. Berapa besar pengaruh Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Pendidikan dan Pelatihan, dan Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan terhadap Kinerja Manajerial di PT. Enseval Putera Megatrading Minaha Utara.

TINJAUAN PUSTAKA***Total Quality Management* (TQM)**

Menurut *International Organization for Standarization* (IOS) *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan, dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan masyarakat.

Komponen *Total Quality Management* (TQM)

Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip Nasution (2001:28) yang membedakan TQM dengan pendekatan-pendekatan lain dalam menjalankan usaha adalah komponen. Komponen ini memiliki sepuluh unsur utama yaitu: Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Pendekatan Ilmiah, Komitmen Jangka Panjang, Kerja Sama

Tim, Perbaiki Sistem secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, Kebebasan yang Terkendali, Kesatuan Tujuan, Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan.

Manfaat Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management tentu sangat bermanfaat bagi suatu organisasi atau perusahaan bahkan tentunya bermanfaat juga bagi setiap tenaga kerja yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan. Adapun manfaat-manfaat penerapan *Total Quality Management (TQM)* bagi perusahaan/organisasi menurut Hessel dalam Nasution (2005:34).

1. Proses desain produk menjadi lebih efektif, yang akan berpengaruh pada kinerja kualitas, yaitu keandalan produk, *product features*, dan *serviceability*.
2. Penyimpangan yang dapat dihindari pada proses produksi mengakibatkan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar, meniadakan pekerjaan ulang, mengurangi waktu kerja, mengurangi kerja mesin, dan menghemat penggunaan material.
3. Hubungan jangka panjang dengan pelanggan akan berpengaruh positif bagi kinerja organisasi, antara lain dapat merespon kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat, serta mengantisipasi perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
4. Sikap pekerja yang baik akan menimbulkan partisipasi dan komitmen pekerja pada kualitas, rasa bangga bekerja sehingga akan bekerja secara optimal, perasaan tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Kinerja Manajerial

Rivai dan Basri (2005:14) mendefinisikan kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan. Sedangkan kinerja manajerial merupakan ukuran seberapa efektif dan efisien manajer telah bekerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Penelitian Terdahulu

Munizu, Salim dan Solimum (2012) judul penelitian Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Budaya Kualitas, Daya Saing dan Kinerja Perusahaan (Studi Pada Industri Manufaktur di Kota Makassar). Tujuan penelitian ini adalah menguji konsistensi pengaruh praktik TQM terhadap budaya kualitas, daya saing, dan kinerja perusahaan baik secara langsung maupun secara tidak langsung pada Industri Manufaktur di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (*quantitative approach*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik TQM berpengaruh langsung terhadap budaya kualitas, daya saing, dan kinerja perusahaan. Budaya kualitas berpengaruh langsung terhadap daya saing. Daya saing berpengaruh langsung terhadap kinerja perusahaan. Budaya kualitas berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja, tetapi budaya kualitas meningkatkan kinerja melalui daya saing.

Singkoh, Palandeng, Karuntu (2018) judul penelitian Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (Tqm)* Terhadap Kinerja Organisasi Di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh TQM yang terdiri dari Kerja Sama Tim, Pendidikan dan Pelatihan, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Obsesi terhadap kualitas, Fokus pada Pelanggan Terhadap Kinerja Organisasi di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kerja sama tim, Pendidikan dan Pelatihan, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Obsesi terhadap kualitas, dan Fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja organisasi di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Obsesi terhadap kualitas, dan Fokus pada pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja organisasi. Sedangkan Kerja sama tim, dan Pendidikan dan pelatihan, tidak berpengaruh terhadap Kinerja organisasi.

Ralahallo dan Pattipeiluhu (2017) judul penelitian Analisis *Pengaruh Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pemuda Bakery And Cake Di Kota Ambon. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel *Total Quality Management* (fokus pelanggan, kerja tim, sistem peningkatan berkelanjutan dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) terhadap kinerja manajerial. Model analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM berpengaruh secara simultan terhadap kinerja manajerial dan hanya ada satu variabel dalam efek parsial TQM dari kerja tim variabel.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H1: Diduga bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial
 H2: Diduga bahwa obsesi terhadap kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial
 H3: Diduga bahwa perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial
 H4: Diduga bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial
 H5: Diduga Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial

METODE PENELITIAN**Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. 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 PT. Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara, Responden Penelitian Seluruh Karyawan Perusahaan.

Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara yaitu sebanyak 46 orang. Menurut Arikunto (2010:104) menyebutkan jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Atas dasar definisi di atas maka peneliti ingin mengambil seluruh karyawan menjadi sampel yang berjumlah 46 karyawan. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut teknik sensus.

Definisi Operasional Variabel**Tabel 1. Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Fokus pada pelanggan (X1) (Morrow, 1997:32)	Upaya untuk memahami, menjalani hubungan yang erat dan mencari masukan-masukan dari pelanggan secara teratur	-kualitas layanan -informasi -Sistem penanganan -komplain secara efektif	Skala likert
Obsesi terhadap kualitas (X2) Nasution (2001:29)	Dengan kualitas yang ditetapkan oleh organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan	-Ketepatan waktu -efisien -ketanggapan	Skala likert
Perbaikan sistem secara berkesinambungan (X3) (Imai, 2008:11)	Perbaikan yang melibatkan semua orang baik manajer dan karyawan dan melibatkan biaya dalam jumlah tak seberapa	-Disiplin pribadi -Peningkatan moral -Kerja tim	Skala likert
Pendidikan dan pelatihan (X4) (Ambar, 2009:219)	Suatu usaha untuk memelihara meningkatkan kemampuan kapasitas maupun profesionalisme pegawai	-sikap dan keterampilan -metode pelatihan -waktu pelatihan	Skala likert

Kinerja Manajerial (Y) (Mahoney dan Carroll Sari, 2009)	Yang dimaksud dengan kinerja manjerial adalah kinerja para individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial.	-Perencanaan -Investigasi -Koordinasi -Evaluasi -Supervisi -Staffing -Negoisasi -Representasi	Skala likert
-------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------

Sumber: Definisi Operasional Variabel, 2019

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah teknik analisis asosiatif, menurut Sugiyono (2013:11) menyatakan penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih, penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan diskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Untuk menguji hipotesis penelitian telah digunakan teknik analisa regresi linear berganda, dengan Uji-t untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan Uji-F untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama (simultan) pada tingkat signifikansi 0,05.

Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda. Analisis regresi merupakan metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang diperkirakan berhubungan dengan satu atau lebih variabel bebas (Sofyan dan Heri, 2009:81).

Uji t dan Uji f

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Sedangkan uji f dilakukan untuk menguji apakah semua variabel independen atau variabel bebas dimasukkan yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Profil Perusahaan

Empat dekade pertumbuhan yang berkelanjutan merupakan sebuah bukti dedikasi yang dinamis dan responsif dari Enseval untuk memberikan layanan distribusi yang dapat diandalkan. Tonggak perjalanan di bawah ini menunjukkan kemajuan yang luar biasa dari Enseval. Tahun 1973 Pendirian PT. Enseval, Meningkatnya permintaan dari konsumen terhadap produk farmasi mendorong perusahaan untuk menyediakan infrastruktur distribusi dan layanan yang modern serta dapat diandalkan dan pada tahun 1994 PT. Enseval Putera Megatrading Tbk melakukan penawaran umum perdana dan mendapat dukungan yang antusias dari pasar.

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Ket.
Fokus pada pelanggan	1	0.654	0.291	0.00	Valid
	2	0.809	0.291	0.00	Valid
	3	0.712	0.291	0.00	Valid
	4	0.626	0.291	0.00	Valid
Obsesi terhadap kualitas	1	0.809	0.291	0.00	Valid
	2	0.751	0.291	0.00	Valid
	3	0.820	0.291	0.00	Valid
Perbaikan system secara berkesinambungan	1	0.686	0.291	0.00	Valid
	2	0.673	0.291	0.00	Valid

	3	0.846	0.291	0.00	Valid
	4	0.642	0.291	0.00	Valid
Pendidikan dan pelatihan	1	0.624	0.291	0.00	Valid
	2	0.693	0.291	0.00	Valid
	3	0.814	0.291	0.00	Valid
	4	0.676	0.291	0.00	Valid
Kinerja Manajerial	1	0.524	0.291	0.00	Valid
	2	0.554	0.291	0.00	Valid
	3	0.695	0.291	0.00	Valid
	4	0.763	0.291	0.00	Valid
	5	0.771	0.291	0.00	Valid
	6	0.609	0.291	0.00	Valid

Sumber: Data Olahan, 2019

Table 2 menunjukkan bahwa dari hasil olahan data di atas, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi variable memiliki r hitung > dari r tabel pada signifikan 5%. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item dalam kuesioner penelitian ini valid sehingga dapat digunakan dalam instrument penelitian.

Table 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Fokus Pada Pelanggan	0.658	Reliabel
2	Obsesi Terhadap Kualitas	0.704	Reliabel
3	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	0.677	Reliabel
4	Pendidikan dan Pelatihan	0.657	Reliabel
5	Kinerja Manajerial	0.740	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2019

Table 3 menunjukkan dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa, nilai reliabilitas setiap butir pertanyaan pada kuesioner masing-masing variable >0.6. Hasil inimenunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan pada kuesioner adalah reliable.

Table 4. Analisa Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	-3.284	3.842
Fokus pada pelanggan (X1)	.321	.217
Obsesi terhadap kualitas (X2)	.087	.200
sistem secara berkesinambungan (X3)	.614	.237
Pendidikan dan pelatihan (X4)	.647	.225

Sumber: Data Olahan, 2019

Persamaan egresi yang terbentuk adalah:

$$Y = -3.284 + 0.321 X1 + 0.087 X2 + 0.614 X3 + 0.647 X4 + e$$

Table 4 menunjukkan bahwa persamaan regresi menunjukkan variabel bebas (independen) focus pada pelanggan (X1), obsesi terhadap kualitas (X2), perbaikan sistem secara berkesinambungan (X3), pendidikan dan pelatihan (X4) 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.

Table 5. Hasil Uji Simultan F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131.194	4	32.798	14.623	.000 ^b
	Residual	91.958	41	2.243		
	Total	223.152	45			

a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial (Y)

b. Predictors: (Constant), Pendidikan dan pelatihan (X4), Obsesi terhadap kualitas (X2), Fokus pada pelanggan (X1), sistem secara berkesinambungan (X3)

Sumber: Data Olahan, 2019

Tabel 5 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil olahan data yang terdapat pada table 4.21, maka penelitian dengan jumlah data sebanyak 46 dan taraf signifikansi 5% di dapatkan nilai f table adalah sebesar 2,59.

Table 6. Hasil Uji Parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.284	3.842		-.855	.398
Fokus pada pelanggan (X1)	.321	.217	.202	1.477	.147
Obsesi terhadap kualitas (X2)	.087	.200	.047	.436	.665
system secara berkesinambungan (X3)	.614	.237	.365	2.591	.013
Pendidikan dan pelatihan (X4)	.647	.225	.341	2.875	.006

a. Dependent Variable: Kinerja Manajerial (Y)

Sumber: Data Olahan, 2019

Tabel 6 menunjukkan bahwa variable penelitian dengan jumlah data sebanyak 46 dan taraf signifikansi 5% , maka di dapat nilai t table adalah sebesar 2.019.

Pembahasan

Fokus Pada Pelanggan terhadap Kinerja Manajerial

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Fokus pada pelanggan (X1) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Manajerial (Y). Sehingga dikatakan bahwa Fokus pada pelanggan tidak terlalu mempengaruhi Kinerja Manajerial. Hasil ini tentunya tidak sejalan dengan penelitian Lamato, Hasan Jan, Karuntu (2017) mengatakan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara focus pada pelanggan terhadap kinerja manajerial.

Adanya pengaruh yang tidak signifikan dengan hipotesis yang diajukan berarti bahwa Fokus pada pelanggan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Manajerial sehingga hipotesis ditolak, Hal ini dikarenakan Perusahaan selalu menerima masukan-masukan dari konsumen untuk meningkatkan mutu layanan, memudahkan prosedur pelayanan perusahaan tanpa mengurangi kualitas.

Obsesi Terhadap Kualitas terhadap Kinerja Manajerial

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Obsesi terhadap kualitas (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Manajerial (Y). Sehingga dikatakan bahwa Obsesi terhadap kualitas tidak terlalu mempengaruhi Kinerja Manajerial. Hasil ini tidak sejalan dengan dengan penelitian Triamelia, Lestari dan Fitriah (2015) yang mengatakan adanya hubungan yang signifikan dan positif antara obsesi terhadap kualitas terhadap kinerja manajerial.

Adanya pengaruh tidak signifikan dengan hipotesis yang diajukan berarti bahwa Obsesi terhadap kualitas berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Manajerial sehingga hipotesis ditolak, hal ini dikarenakan perusahaan sepenuhnya mengadakan perbaikan terhadap kualitas dan juga teliti dalam memberikan pelayanan.

Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan terhadap Kinerja Manajerial

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Manajerial (Y). Sehingga dikatakan bahwa Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan mempengaruhi Kinerja Manajerial. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Lamato, Hasan Jan dan Karuntu (2017) yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *Total Quality Management* dengan Kinerja Manajerial.

Adanya pengaruh yang signifikan dengan hipotesis yang diajukan berarti bahwa Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial sehingga hipotesis diterima. Hal ini dikarenakan Perusahaan belum sepenuhnya menetapkan target perbaikan selanjutnya dan juga melakukan perbaikan terus-menerus pada semua bagian.

Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Manajerial

Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Pendidikan dan pelatihan (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Manajerial (Y). Sehingga dikatakan bahwa Pendidikan and pelatihan mempengaruhi Kinerja Manajerial. Hasil ini sejalan dengan penelitian Reynaldo dan Pondaag (2018) yang mengatakan adanya hubungan positif dan signifikan antara Pendidikan dan pelatihan dengan Kinerja Manajerial.

Adanya pengaruh yang signifikan dengan hipotesis yang diajukan berarti bahwa Pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial sehingga hipotesis diterima. Hal ini dikarenakan perusahaan masih kurang dalam memperhatikan dan membekali karyawan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan dan terus berusaha untuk menyediakan fasilitas untuk mendukung kegiatan pelatihan untuk karyawan.

Secara Simultan Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Manajerial

Dalam penelitian ini berdasarkan hasil pengujian simultan (F) menunjukkan bahwa focus pada pelanggan (X1), obsesi terhadap kualitas (X2), perbaikan sistem secara berkesinambungan (X3) dan pendidikan dan pelatihan (X4) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kinerja manajerial (Y) pada PT. Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara.

Dari hasil yang didapat Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, dan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Enseval Putera Megatrading. Karena perbaikan secara terus menerus merupakan strategi dimana perusahaan dapat memberikan kontribusi yang maksimal dalam pemberian layanan dan kualitas, dan juga harus mempunyai kinerja manajerial yang baik untuk bisa mencapai tujuan dari perusahaan serta dapat meningkatkan setiap aspek di dalam perusahaan.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Fokus pada pelanggan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja manajerial.
2. Obsesi terhadap kualitas berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja manajerial.
3. Perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial.
4. Pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial.
5. Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas, Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan, dan Pendidikan dan Pelatihan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Saran

Saran yang dapat diberikan adalah:

1. Karena Fokus pada Pelanggan dan Obsesi terhadap Kualitas berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Manajerial maka penulis menyarankan agar pihak perusahaan untuk tetap mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan dan kualitas yang ada di dalam perusahaan.
2. Karena Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan dan Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial maka penulis menyarankan agar pihak perusahaan untuk selalu meningkatkan setiap aspek yang ada dan lebih intens dalam meningkatkan program pelatihan.

3. Karena Fokus pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial maka penulis menyarankan agar pihak perusahaan selalu memprioritaskan peningkatan kualitas dalam segala aspek.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Goetsch dan Davis. 2002. *Quality Management, Introduction to Total Quality Management for Production, processing, and services*. Prentice Hal, New Jersey.
- Hafied, H. 2013. Implementasi *Total Quality Manajemen (TQM)* Menuju *World Class University (WCU)* pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia Makassar. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol 11, No 1 (2013). id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=254188. Di akses April 2018
- Imai. 2008. *The Kaizen Power*. Alih Bahasa; Sigit Pranowo, Yogyakarta
- Lamato, B, R., Hassan Jan, A. dan Karuntu, M, M. 2017 Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT.Asegar Murni Jaya Desa Tumaluntung Kab. Minahasa Utara. *Jurnal Emba*. Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 423-432. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba>. Di akses April 2018
- Morrow. 1997. *Validation of poultry biosecurity survey*. Mosby-Year Book Inc, USA
- Munizu, M., Salim S.U. dan Solimun. 2011. Pengaruh Praktik *Total Quality Management (TQM)* terhadap Budaya Kualitas, Daya Saing dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Manufaktur di Kota Makassar). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Volume 10 Nomor 3. <http://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/438/478>. Di akses September 2012.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi Pertama. Ghalia Indonesia, Jakarta
- _____. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Ralahallo, F.N., dan Pattipeiluhu, J. 2017. Analisis Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pemuda Bakery And Cake Di Kota Ambon. *Jurnal SOSOQ*. Volume 5 Nomor 1, Februari 2017. <https://ojs.unpatti.ac.id/index.php/sosoq/article/viewFile/99/56>. Di akses Februari 2017.
- Reynaldo, L.O., dan Pondaag J.J. 2018. Analisis Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara International Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA* Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1458 – 1467. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20229>. Di akses Juli 2018.
- Rivai, V., dan Basri, A.F.M. 2005. *Performance appraisal*. PT Raja. Grafindo Persada, Jakarta
- Singkoh, A.F., Palandeng, I.D., dan Karuntu, M.M. 2018, Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (Tqm)* Terhadap Kinerja Organisasi Di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.6 No.4 September 2018, Hal. 4143 – 4152. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22245/21930>. Di akses September 2018.
- Sofyan, Y. dan Heri, K. 2009. *SPSS Complete Teknik Analisis Statistik Terlengkap Dengan Software SPSS*. Salemba Infotek, Jakarta.