

PENGARUH PERAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS SUMBERDAYA MANUSIA DI PD. PASAR KOTA MEDAN

Lina Arliana Nur Kadim, SE., M.M, Zarrah Arief Ranie, S.E., M.M

Komputerisasi Akuntansi, STMIK Kaputama
Jl. Veteran No. 4A-9A, Binjai – Sumatera Utara
www.kaputama.ac.id

Abstrak

Tugas Pokok PD Pasar Kota Medan adalah melaksanakan pelayanan umum dalam bidang pengelolaan area pasar, membina pedagang pasar, ikut membantu stabilitas harga dan kelancaran distribusi barang dan jasa. PD Pasar Kota Medan bertujuan untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat di bidang sarana pasar serta meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Namun PD Pasar Kota Medan dihadapkan dengan suatu keadaan dimana kurangnya perhatian dan tanggungjawab dari sumber daya manusia terhadap pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan dari pedagang terhadap layanan yang diberikan pegawai PD Pasar Kota Medan.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia dan mendapatkan alternatif pemecahan masalah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di PD Pasar Kota Medan. Kualitas sumber daya manusia diduga dipengaruhi lima faktor yang menjadi faktor sukses pelaksanaan TQM yakni peran karyawan, peran pimpinan, peran hubungan karyawan dan pimpinan, peran aspek organisasi serta peran lingkungan kerja. Pada penelitian ini terdapat 5(lima) variabel independen dan 1(satu) variabel dependen. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan Skala Likers.

Kata Kunci: *Total Quality Management*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tugas Pokok PD Pasar Kota Medan adalah melaksanakan pelayanan umum dalam bidang pengelolaan area pasar, membina pedagang pasar, ikut membantu stabilitas harga dan kelancaran distribusi barang dan jasa. PD Pasar Kota Medan bertujuan

untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat di bidang sarana pasar serta meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Dalam operasional kerjanya, PD Pasar Kota Medan mengandalkan sumber daya manusia dalam mencapai tujuannya, sehingga sangat diharapkan setiap sumber daya manusia memiliki

rasa tanggungjawab dan mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi kemajuan perusahaan. Namun PD Pasar Kota Medan dihadapkan dengan suatu keadaan dimana kurangnya perhatian dan tanggung jawab dari sumberdaya manusia terhadap pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan dari pedagang terhadap layanan yang diberikan pegawai PD Pasar Kota Medan.

Kinerja pegawai menunjukkan kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan suatu bidang pekerjaan tertentu. Jika para pegawai memberikan kinerja yang optimal, maka jumlah keluhan pengguna jasa yakni para pedagang pasar tradisional dapat menurun. Dari hasil tabulasi jumlah keluhan yang disampaikan oleh pedagang terhadap kinerja pegawai PD Pasar Kota Medan, terjadi peningkatan tren jumlah keluhan pedagang terhadap pelayanan pegawai PD Pasar Kota Medan cenderung mengalami peningkatan. Hal ini tentunya tidak diharapkan oleh pengelola PD Pasar Kota Medan, karena akan berdampak terhadap sumber pendapatan utama perusahaan. Pasar tradisional yang dikelola PD Pasar Kota Medan menjadi

alternatif berbelanja yang banyak dikunjungi. Keraga man jenis barang ditambah kesegaran produk ikan,daging dan sayuran menjadi daya tarik konsumen berbelanja dipasar ini. Namun masih terdapat berbagai kondisi yang masih belum memuaskan konsumen atau pedagang. Harus diakui adanya keterbatasan kemampuan pegawai menjadi kendala dalam peningkatan kinerja perusahaan. Pegawai yang dibutuhkan adalah pegawai yang mampu berinovasi dalam praktek pekerjaan agar semakin mampu menyikapi tuntutan perubahan yang ada sesuai dengan tuntutan *Total Quality Management (TQM)*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan maka permasalahan yang akan dicari pemecahannya melalui penelitian ini adalah belum maksimalnya kinerja sumber daya manusia di PD Pasar Kota Medan. Sehubungan dengan permasalahan tersebut, maka perlu dicari jawaban dari permasalahan berikut :

a. Variabel yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia di PD Pasar Kota Medan melalui

pendekatan TQM?

- b. Kebijakan apa yang tepat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di PD Pasar Kota Medan melalui pendekatan TQM ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia dan mendapatkan alternatif pemecahan masalah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di PD Pasar Kota Medan

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi PD Pasar Kota Medan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai alternatif kebijakan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
- b. Bagi penulis, dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen sumber daya manusia.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Tinjauan Lapangan

Peneliti mendatangi PD Pasar Kota Medan untuk melakukan pengambilan data dan mendapatkan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini pihak-pihak yang berkompeten memberikan informasi mengenai tanggung jawab sumber daya manusia terhadap pekerjaannya.

2. Dokumentasi

Mengumpulkan dan mempelajari data-data berupa dokumen-dokumen yang ada di PD Pasar Kota Medan dan Pemerintah Kota Medan.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah:

- a. Data primer dalam bentuk kuesioner yaitu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk diisi oleh para responden berdasarkan indikator pada definisi operasional variabel. Cara penilaian terhadap hasil jawaban kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*.
- b. Data sekunder dalam bentuk data internal yakni data yang berasal dari PD Pasar Kota Medan. Data yang

tersedia dalam perusahaan berkaitan dengan data jumlah tempat usaha yang disewakan serta data keluhan pedagang.

2.3 Melakukan Analisa Data

Untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari dua dikenal dengan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda juga dikenal sebagai analisis multivariat, yang merupakan perkembangan dari analisis bivariat yang berguna untuk melakukan kajian pada lebih dari dua variabel, baik untuk mengetahui hubungan dan pengaruh secara simultan antar variabel, termasuk analisis faktor-pembentuk variabel. Pada penelitian ini terdapat 5 (lima) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen yang akan dianalisa.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang merupakan sekumpulan pertanyaan yang digunakan untuk menanyakan hal yang ingin diukur atau diketahui. Keberhasilan alat ukur menjalankan fungsinya sebagai alat ukur apabila alat ukur tersebut dapat menunjukkan hasil ukur dengan cermat dan akurat.

Hasil uji validitas menghasilkan

nilai validitas lebih besar dari 0,30 sehingga dinyatakan valid, dan dapat digunakan pada penelitian. Dari hasil uji reliabilitas diperoleh nilai alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,60 hal ini menunjukkan bahwa keempat variabel independen dan variabel keputusan memiliki memilih tempat berjualan dinyatakan reliabel atau handal untuk digunakan pada penelitian.

Hasil uji multikolinearitas memperlihatkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF yang lebih besar dari 10, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Dari hasil rekapitulasi kuesioner, kemudian dilakukan pengolahan data statistik deskriptif untuk tiap variabel, dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas SDM	4,0817	,45290	77
Peran Karyawan	3,9643	,57313	77
Peran Pimpinan	4,0571	,60512	77
Hub Karyawan dengan Pimpinan	3,6981	,71674	77
Peran Aspek Organisasi	3,9403	,46119	77
Peran Lingkungan Kerja	3,7987	,46069	77

Nilai Mean atau nilai rata-rata menunjukkan kecenderungan jawaban

responden terhadap pilihan jawaban dengan rentang nilai 1 hingga 5, semakin mendekati angka 5 menunjukkan tingkat kecenderungan jawaban responden yang setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Pada Tabel terlihat variabel Peran Pimpinan (X_2) menunjukkan nilai rata-rata tertinggi dengan nilai mean 4,0571, sedangkan variabel dengan nilai mean terendah ada pada variabel hubungan karyawan dengan pimpinan (X_3) dengan nilai 3,6981.

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi terletak pada tabel *model summary*^b pada kolom *R Square*. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini .

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,862 ^a	,743	,725	,33831

a. Predictors: (Constant), Peran Lingkungan Kerja, Hub Karyawan dgn Pimpinan, Peran Pimpinan, Peran Karyawan, Peran Aspek Organisasi
 b. Dependent Variable: Kualitas SDM

Nilai R sebesar 0,862 menunjukkan korelasi (kolom R) yang Sangat Erat antara variabel peran TQM yang terdiri dari peran karyawan, peran pimpinan, hubungan karyawan dengan

pimpinan, peran aspek organisasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas SDM di PD Pasar Kota Medan.

Tabel juga menghasilkan nilai koefisien determinasi (kolom *R Square*) dengan nilai sebesar 0,743 Artinya 74,3% kualitas SDM di PD Pasar Kota Medan dipengaruhi atau dijelaskan oleh peran karyawan, peran pimpinan, hubungan karyawan dengan pimpinan, peran aspek organisasi dan lingkungan kerja, sedangkan sisanya yakni 25,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji hipotesis simultan atau Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama, hasil Uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	23,795	5	4,759	41,580	,000 ^b
Residual	8,241	72	,114		
Total	32,035	77			

a. Dependent Variable: Kualitas SDM
 b. Predictors: (Constant), Peran Lingkungan Kerja, Hub Karyawan dengan Pimpinan, Peran Pimpinan, Peran Karyawan, Peran Aspek Organisasi

Tahap-tahap melakukan uji Simultan (Uji F) sebagai berikut :

1. Menetapkan Tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0.05). dependen (Y) secara terpisah atau masing-masing.

2. Melihat Nilai dari F_{hitung}

Dari Tabel 6.7 tersebut, didapat nilai tingkat signifikansi pada kolom Sig. yakni 0.000

3. Kriteria Pengujian

- Ho diterima dan Ha ditolak, bila nilai $Sig > 0,05$
- Ho ditolak dan Ha diterima, bila nilai $Sig < 0,05$

4. Membandingkan nilai Sig dengan angka 0,05

Nilai $Sig < 0,05$ atau $0,000 < 0,05$

Karena nilai Sig lebih kecil dari 0,05, maka Ho ditolak dan menerima Ha artinya secara simultan ada pengaruh yang signifikan variabel peran karyawan, peran pimpinan, hubungan karyawan dengan pimpinan, peran aspek organisasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas SDM di PD Pasar Kota Medan.

Uji hipotesis parsial atau biasanya lebih dikenal dengan uji t adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,501	,260		1,929	,058
Peran Karyawan	,195	,103	,219	1,884	,064
Peran Pimpinan	,298	,082	,349	3,646	,000
Hub Karyawan dengan Pimpinan	,092	,061	,118	1,497	,139
Peran Aspek Organisasi	-,148	,120	-,147	-1,233	,222
Peran Lingkungan Kerja	,484	,089	,472	5,428	,000

Tahap-tahap melakukan uji hipotesis parsial (Uji t) sebagai berikut :

1. Standar tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0.05).

2. Tingkat signifikansi tiap Variabel Independen

Tingkat signifikansi dapat dilihat pada kolom Sig pada Tabel 5.7.

- 1) Tingkat signifikansi pada variabel Peran Karyawan yakni 0,064

- 2) Tingkat signifikansi pada variabel Peran Pimpinan yakni 0,000
- 3) Tingkat signifikansi pada variabel Hubungan Karyawan dengan Pimpinan yakni 0,139
- 4) Tingkat signifikansi pada variabel Peran Aspek Organisasi yakni 0,222
- 5) Tingkat signifikansi pada variabel Peran Lingkungan Kerja yakni 0,000

3. Kriteria Pengujian

Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 diterima

Jika $T_{hitung} = T_{tabel}$, maka H_0 diterima

Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 ditolak

4. Membandingkan Nilai Sig. hasil Uji t dengan Tingkat Signifikan

- 1) Pada variabel Peran Karyawan dengan tingkat signifikansi 0,064 > 0,05, maka H_0 diterima.
- 2) Pada variabel Peran Pimpinan dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, maka H_0 ditolak.
- 3) Pada variabel Hubungan Karyawan dengan Pimpinan dengan tingkat

signifikansi 0,139 > 0,05, maka H_0 diterima.

- 4) Pada variabel Peran Aspek Organisasi dengan tingkat signifikansi 0,222 > 0,05, maka H_0 diterima.

- 5) Pada variabel Peran Lingkungan Kerja dengan tingkat signifikansi 0,000 > 0,05, maka H_0 ditolak.

Tingkat signifikansi dari 2 (dua) variabel yakni Peran Pimpinan (X_2) dan Peran Lingkungan Kerja (X_5) lebih kecil dari 0,05 yang berarti menolak hipotesis H_0 artinya secara parsial Peran Pimpinan dan Peran Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas SDM PD Pasar Kota Medan.

Pada variabel Peran Karyawan (X_1), Hubungan Karyawan dengan Pimpinan (X_3) dan Peran Aspek Organisasi (X_4) tingkat signifikansinya lebih besar dari 0,05 yang berarti menerima hipotesis H_0 artinya secara parsial Peran Karyawan (X_1), Hubungan Karyawan dengan Pimpinan (X_3) dan Peran Aspek Organisasi (X_4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas SDM.

Dapat disimpulkan dari lima variabel independen terdapat dua variabel yang

berpengaruh dan tiga variabel yang tidak berpengaruh terhadap kualitas SDM PD Pasar Kota Medan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis uji secara parsial maka dapat diurutkan pengaruh dari dua faktor peran TQM yang mempengaruhi kualitas SDM PD Pasar Kota Medan, seperti terlihat pada Tabel berikut ini.

No	Variabel Independen	Nilai Koefisien
1	Peran Lingkungan Kerja (X ₅)	0,484
2	Peran Pimpinan (X ₂)	0,298

Berdasarkan hasil pada Tabel diatas, faktor yang mempengaruhi kualitas SDM di PD Pasar Kota Medan adalah lingkungan kerja dan peran pimpinan. Pada analisis deskriptif berikut ini, indikator yang memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk lingkungan kerja dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Kode	SS	S	N	TS	STS	Jumlah	Rata-Rata
X5-1	25	28	19	5	0	77	3,95
	125	112	57	10	0	304	
X5-2	4	48	23	2	0	77	3,71
	20	193	69	4	0	286	
X5-3	12	28	31	5	0	77	3,57
	60	112	93	10	0	275	
X5-4	10	53	14	0	0	77	3,95
	50	212	42	0	0	304	

Tabel menunjukkan dari 4 (empat) indikator pada variabel lingkungan kerja, kebersihan tempat

kerja dan sistem perusahaan yang berlangsung sesuai peraturan menjadi indikator yang paling mempengaruhi dengan nilai rata-rata paling tinggi yakni 3,95. Indikator terendah yang mempengaruhi adalah keselamatan kerja dengan nilai rata-rata 3,57. Dari empat indikator, terdapat 3 (tiga) indikator yang memiliki jawaban “tidak setuju” yakni pada X5-1 (sebanyak 5 responden), X5-2 (terdapat 2 responden) dan X5-3 (terdapat 5 responden), ketiga pertanyaan ini tentunya perlu mendapat perhatian lebih serius dalam upaya meningkatkan kualitas pegawai PD Pasat Kota Medan.

Setelah faktor Lingkungan Kerja, faktor Peran Pimpinan menjadi faktor kedua yang mempengaruhi peningkatan kualitas SDM PD Pasar Kota Medan. Indikator variabel Peran Pimpinan yang mempengaruhi Kualitas SDM PD Pasar dengan cara sebagai berikut :

Deskripsi Jawaban Kuesioner pada Variabel Peran Pimpinan

Kode	SS	S	N	TS	STS	Jumlah	Rata-Rata
X2-1	25	38	11	2	0	77	3,65
	125	152	33	4	0	281	
X2-2	24	39	11	3	0	77	4,09
	120	156	33	6	0	315	
X2-3	20	37	19	1	0	77	3,99
	100	148	57	2	0	307	
X2-4	20	39	18	0	0	77	4,03
	100	156	54	0	0	310	
X2-5	26	34	14	3	0	77	4,08
	130	136	42	6	0	314	

Terdapat 5 (lima) indikator pada

variabel peran pimpinan, dari Tabel dapat dilihat bahwa pimpinan memiliki keterbukaan dalam komunikasi dengan nilai rata-rata 4,09. Indikator tertinggi kedua adalah peran pimpinan sering memberi motivasi kepada pegawai dalam bekerja dengan nilai rata-rata yakni 4,08

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan, maka disimpulkan :

- a. Kualitas SDM di PD Pasar Kota Medan sebesar 74,3% dipengaruhi oleh peran karyawan, peran pimpinan, hubungan karyawan dengan pimpinan, peran aspek organisasi dan lingkungan kerja, sedangkan sisanya yakni 25,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
- b. Dari lima faktor yang menjadi variabel independen peran *Total Quality Management*, faktor peran pimpinan dan peran lingkungan kerja secara signifikan memberikan pengaruh kualitas SDM di PD Pasar Kota Medan.
- c. Terdapat tiga variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas SDM PD Pasar

Kota Medan, yakni faktor peranan karyawan, hubungan karyawan dengan pimpinan serta faktor peran aspek organisasi.

4.2 Saran

Dari hasil kesimpulan, maka disarankan :

- a. Untuk meningkatkan kondisi lingkungan kerja agar semakin dinamis dan kondusif dilakukan dengan cara :
 1. Mendesain ulang tata letak peralatan kerja agar memberikan kenyamanan bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.
 2. Dalam rapat dan pertemuan informal antara pegawai dengan pedagang agar disosialisasikan budaya bersih di kalangan pedagang pasar.
 3. Menempelkan stiker himbauan disetiap ruangan agar pegawai menjaga kebersihan tempat kerja.
- b. Untuk meningkatkan peran pimpinan dalam meningkatkan kualitas pegawai dilakukan dengan cara :
 1. Memberi instruksi kepada setiap kepala unit kerja agar membuat target kerja harian,

- mingguan dan bulanan kepada setiap pegawai.
2. Memberi kesempatan kepada pegawai untuk menyampaikan kepada berbagai informasi dan keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan.
 3. Memberi pertimbangan dalam bentuk saran kepada tiap pimpinan unit kerja jika terdapat kendala dalam melakukan pekerjaan.
 4. Memantau pekerjaan melalui laporan berkala yang diberikan oleh pimpinan unit kerja, dan melakukan pemantauan langsung ke unit kerja

DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, Vincent, 2001, *Total Quality Management*, Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi Kelima, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Istijanto, 2010, *Riset Sumber Daya Manusia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hasan, M. Iqbal, 2009, *Pokok-Pokok Materi Statistik II: Statistik Inferensial*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Nasution, Harmein. 2005, *Proses Pengelolaan Sumber Daya Manusia*, USUPress, Medan
- Nasution, M., N., 2001, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Rachmawati, Ike Kusdyah, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi, Yogyakarta
- Sekaran, Uma, 2006, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Penerjemah : Kwan Men Yon, Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono, 2015, *Metodologi Penelitian Manajemen*, Edisi 4, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sinulingga, Sukaria, 2012, *Metode Penelitian*, USU Press, Medan
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Sularso, R. Andi dan Murdjianto, 2004, *Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia*, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 1, 72 – 81
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, 2001, *Total Quality Management (TQM)*., Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2004, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Rajawali Pers, Jakarta
- Umar, Husein, 2008, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Rajawali Pers, Jakarta
- Yanti, Nova, 2013, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia Dengan Menggunakan Konsep Total Quality Management Pada PT. Gold Coin Indonesia*, Repository USU, <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/40570>