



PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN GIANT EKSTRA MEGA BEKASI

*THE INFLUENCE OF THE APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT
OF EMPLOYEE PRODUCTIVITY AGAINST GIANT EXTRA MEGA BEKASI*

Octaviana Sarlinatua Samosir
octaviana291@gmail.com

Juaniva Sidharta
juaniva.sidharta@uki.ac.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia
Jakarta, Indonesia

Abstract

Intense competition would demand the company to provide quality products to the consumer. But the attention the company is not limited to the quality of the resulting product, but also on aspects of the process, the human resources (HR) and the environment. Giant hypermarket is a retail company in Indonesia which is facing competition in retail business which rapidly, one way that's done to Giant hypermarket compete by implementing Total Quality Management (TQM), through the continuous improvement of product, labor, and the environment. TQM is a system achieve the objectives of the Organization, one of them an increase in employee productivity.

Keywords : the application of total quality management, the influence of the application of total quality management, factors in influencing the success.

PENDAHULUAN

Dalam perdagangan perusahaan mau tidak mau menghadapi persaingan dengan lawannya yaitu produsen lain dari seluruh dunia. Meningkatnya intensitas persaingan dengan cara sendiri yaitu perusahaan lebih perhatian terhadap pelanggannya sehingga pelanggan terus membeli atau loyal perusahaan kita, mutu ialah faktor penting bagi produsen.

(Ocktafianti, Malau, & Regina, 2016) Namun perhatian produsen tidak terbatas pada mutu produk yang dihasilkan, tetapi juga pada aspek proses, perusahaan yang benar-benar memperhatikan pelanggannya akan menang dalam persaingan ketat di era sekarang ini. Kompleksitas pesaing global juga menyebabkan setiap produsen untuk selalu berusaha meningkatkan mutu agar memenuhi kebutuhan konsumen.

(Sepang et al., 2015) Dampak yang dialami peningkatan pendapatan terjadi ialah peningkatan penjualan, produk berkualitas ialah produk yang dibuat oleh sedemikian kebutuhan pada era ini dan memuaskan pelanggannya, nilai yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

Dunia bisnis ritel keren dan modern di Indonesia ialah berkembang demikian pesat dengan omsetnya yaitu Rp 118 – 125 triliun pada tahun 2013, meningkatnya menjadi Rp 155 triliun pada tahun 2014 dan tahun 2015 mencapai Rp 179 triliun. Peningkatan omzet ini di dorong semakin maraknya pembukaan gerai baru *hypermarket* dan *minimarket*.

Salah satu cara Giant untuk bias bersaing pada era sekarang ini yang super ketat persaingannya maka giant membuat strategi khusus untuk dan agar giant tetap mendapatkan benefit pada setiap

penjualannya yaitu membuah perhatian khusus untuk setiap pelanggannya yaitu bertujuan dengan kepuasan pelanggannya (Marihot & Doddy, 2006).

TQM bukan merupakan tujuan akhir perusahaan atau organisasi, melainkan merupakan suatu cara untuk mencapai sasaran organisasi (Malian, Mardianto, & Ariani, 2004).

Salah satu sasaran perusahaan adalah meningkatkan produktivitas perusahaan.. Tenaga kerja adalah faktor penting didalam perusahaan karena tenaga kerjalah yang mengatur jalannya produksi perusahaan atau yang mengontrol semua aktifitas didalam perusahaan tersebut (Evrianto, 2012).

Dalam (Schilling & Esmundo, 2009) adanya pengukurannya TQM terhadap Produktivitasnya Kerja Karyawannya. Adanya penerapan TQM yang efektif banget sehingga meningkatkannya produktivitas kerja karyawannya maka memberikan hasil pengaruh yang signifikan antara produktivitas kerja karyawan terhadap penerapan TQM.

Penelitian dengan adanya menganalisis pengaruhnya TQM terhadap produktivitasnya kerja karyawannya juga pada Giant Hypermarket diharapkan karyawan dapat memberikan jawabannya mengenai penerapannya TQM dan pengaruhnya terhadap produktivitas kerja di perusahaan, sehingga juga Giant Hypermarket tetap mampu dan bersaing di era kompetitif sekarang-sekarang ini.

Di Indonesia, konsep TQM telah berkembang menjadi suatu filosofi yang selalu mengarah kepada perbaikan kualitas. Konsep ini telah banyak digunakan di tingkat organisasi perusahaan baik di sektor swasta maupun pemerintah (BUMN) dan non pemerintah (LSM). TQM diterapkan mulai dari sumber daya manusia sampai dengan kegiatan operasional sehingga menimbulkan kemampuan bersaing di tingkat nasional maupun internasional.

URAIAN TEORI

A. Total Quality Manajemen

TQM muncul pertama kali di Amerika Serikat, TQM sendiri ialah mampu mengatur segala manajemen pada suatu perusahaan yang memberikan nilai mutu pada setiap bidang, dan melibatkan seluruh karyawan yang ada ada perusahaan tersebut dengan tujuan memberikan nilai positif dengan memaksimalkan daya ssaing perusahaan melalui perbaikan jasa atau produk yang dijual guna untuk membuat pelanggannya guna untuk membuat pelanggannya merasakan puas (A. Nasution, 2016).

B. PRODUKTIVITAS KERJA

Produktivitas merupakan hasil yang ada pada perusahaan yaitu *ouput* yang telah diproses dari berbagai proses (H. N. Nasution & Mavondo, 2008). Menurut (Mangkuprawira, 2017), *input* terdiri dari berbagai manajemen. Output ialah meliputi produksi.

Menurut (sinungan, 2003) Produktivitas ialah kegiatan dari sebua perusahaan yang telah beroperasi da mempunyai *output*. Selanjutnya menurut (sinungan, 2003) menjelaskan mengenai produktivitas sebagai berikut:

1. Perbandingan ukuran terhadap harganya bagi masukan dan hasil.
2. Perbedaan ialah kumpulannya jumlah pengeluaran dengan masukan yang telah dinyatakan dalam satu-satuannya (unit) umum.

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah Giant Ekstra Mega Bekasi, Jl. Ahmad Yani, Bekasi, Jawa Barat 12640. Pada bulan Juni 2018.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data yang telah digunakan oleh penulis adalah:

a. Data Kuantitatif

Data kuantitatif dalam penulisan skripsi ini adalah laporan adalah produktivitas kerja karyawan perusahaan untuk periode lima tahun terakhir yaitu dari tahun 2014 sampai dengan 2018.

b. Data Kualitatif

Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kumpulan data non angka yang sifatnya deskriptif hasil kuesioner yang dilakukan dengan karyawan mengenai penerapannya TQM dan produktivitas kerja karyawan perusahaan. Data tersebut kemudian diolah dengan perangkat lunak *IBM spss statistic 22* untuk dianalisis secara kuantitatif.

2. Sumber Data

Adapun data yang diperoleh dari penelitiannya ini adalah data-data yang primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian.

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh penulis didapatkan dengan cara melakukan observasi, wawancara dan kuesioner. Data penelitian ini diperoleh dengan metode kuesioner yang disebar untuk para staff dan karyawan mengenai penerapan TQM.

C. Metode Penelitian Data

Agar diperoleh data yang dapat diuji kebenarannya, relevan dan lengkap, maka dalam penelitian ini digunakan metode penelitian data sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan

Penelitian kepustakaan dalam penelitian ini dilakukan dengan mempelajari teori dan konsep yang sehubungan masalah yang ada pada diteliti penulis pada buku – buku, literatur ataupun artikel mengenai TQM, guna memperoleh landasan teoritis yang memadai untuk melakukan pembahasan.

2. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan dalam penelitian ini dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian dengan menggunakan teknik wawancara yang dilakukan kepada Ibu Tri Puspita selaku HRD perusahaan, untuk mendapatkan gambaran umum mengenai perusahaan dan masalah yang berhubungan dengan implementasi TQM.

3. Metode Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai TQM yang diteliti. Dalam penerapan TQM kuesioner di sebarakan kepada staff dan karyawan sebanyak 70 orang. Dari pernyataan yang diberikan, masing – masing mempunyai bobot nilai 1 sampai dengan 5 dengan penjabaran skala seperti berikut.

- | | |
|------------------------|-----|
| 1. Sangat Tidak Setuju | : 1 |
| 2. Tidak Setuju | : 2 |
| 3. Kurang Setuju | : 3 |
| 4. Setuju | : 4 |
| 5. Sangat Setuju | : 5 |

D. Variabel penelitian dan Defenisi Operasional

Variabel penelitian suatu bentuk yang dipelajari oleh penulis agar penelitian ini dapat dibuat sedemikian rupa, kemudian baru bias ditarik kesimpulannya. Variabel yang dipakai dan digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang terdapat di independen dan variabel yang terdapat di dependen.

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen menurut (Sugiyono, 2010) “adalah variabel yang mau menjadi terjadinya timbulnya atau yang ada berubahnya variabel dependen sendiri”.

Variabel independen yang digunakan dan dalam oleh penelitian ini adalah pengaruh dari empat elemen TQM yakni.

- a. Fokus hanya pada pelanggannya (X_1)
- b. Perbaikannya sistem yang ada dengan cara yang berkesinambungan (X_2)
- c. Pendidikan dan pelatihan (X_3)
- d. Keterlibatan atau terdapat dan pemberdayaan karyawan perusahaan (X_4)

2. Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2016) “variabel yang terikat merupakan beberapa variabel yang dipengaruhi oleh atau yang menjadi sebab akibat karena adanya variabel yang bebas”. Variabel dependen yang ada dalam penelitian ini adalah produktivitas kerja karyawan yakni perkembangan perusahaan yang mengarah ke arah yang lebih baik didalam meningkatkan laba perusahaan itu sendiri.

E. Populasi dan Sampel

“Populasi ialah dengan merupakan wilayah generalisasi yang dapat terdiri dari obyek atau subyek yang sudah memiliki kuantitas dengan dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh beberapa peneliti untuk mempelajari dan dapat kemudian ditarik kesimpulannya”, sebagaimana dikutip dalam (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini populasinya adalah setiap karyawan yang terlibat langsung terhadap penerapan TQM. Sedangkan sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”(Sugiyono, 2012), ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini *sampel random sampling*, pengambilan dari beberapa anggota sampel dari populasi dilakukan secara *random* atau acak. Berdasarkan teknik tersebut, maka sampel dalam penelitian ini yaitu karyawan perusahaan yang ada di perusahaan.

F. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah cara-cara mengolah data yang sudah telah dikumpul untuk kemudian dapat memberikan interpretasi. Hasil pengolahan data ini digunakan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.

1. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Sebuah kuesioner (instrumen) dikatakan *valid* (sah) jika pertanyaan/pernyataan pada suatu perkuesioner yang mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang dapat akan diukur oleh kuesioner tersebut.

b. Uji Reliabilitas

Kuesioner dapat dinyatakan dan dikatakan reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan/ pernyataan adalah konsisten terus atau stabil terus dari waktu ke waktu. Perhitungan reliabilitas instrument dapat dilakukan oleh dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

2. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Variabel yang diteliti meliputi variabel bebas yaitu *Total Quality Management (TQM)* yang terdiri dari sumber daya manusia, standar, sarana, organisasi, dan variabel terikat yaitu produktivitas kerja.

3. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda yang baik adalah yang memenuhi seluruh uji persyaratan analisis (asumsi klasik) yaitu data terdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas, tidak terjadi multikolinearitas, dan tidak terjadi autokorelasi.

- a. Uji Normalitas
- b. Uji Multikolinearitas
- c. Uji Heteroskedastisitas
- d. Uji Autokorelasi

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda yang dipakai digunakan untuk penulis mengetahui apakah adanya hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas (*X*) dengan satu variabel terikat (*Y*) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Analisis ini dapat bertujuan untuk memprediksikan pada nilai-nilai dari variabel yang terikat (*dependen*) apabila variabel bebas (*independen*) mengalami sebuah kenaikan atau penurunan dan dengan untuk mengetahui kemana arah hubungan.

- a. Persamaan Regresi Linier Berganda
- b. Koefisien Determinasi (R^2)
- c. Uji Signifikansi secara Parsial (Uji *t*)
- d. Uji Signifikansi secara Simultan (Uji *F*)

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menganalisis hubungan antara skor butir dengan skor total dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson* (r_{hitung}). Nilai r_{hitung} kemudian dibandingkan pada dengan nilai r_{tabel} dengan ketentuan yaitu jika pada nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} , maka butir pernyataan sudah dapat dianggap *valid*.

Penentuan r_{tabel} dengan menggunakan tabel harga titik dari *Pearson Product Moment* dengan jumlah sampel ujicoba (*n*) 79 orang dan taraf signifikan 0,05, maka nilai r_{tabel} sebesar 0,221. Hasil uji validitas selengkapnya dirangkum dan dibuat oleh penulis pada tabel di bawah ini.

TABEL 1. HASIL UJI VALIDITAS

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Sumber Daya Manusia (X ₁)	1	0,824	0,221	Valid
	2	0,840	0,221	Valid
	3	0,864	0,221	Valid
	4	0,805	0,221	Valid
	5	0,782	0,221	Valid
Standar (X ₂)	6	0,835	0,221	Valid
	7	0,738	0,221	Valid
	8	0,853	0,221	Valid
	9	0,892	0,221	Valid
	10	0,912	0,221	Valid
Sarana (X ₃)	11	0,824	0,221	Valid
	12	0,727	0,221	Valid
	13	0,790	0,221	Valid
	14	0,845	0,221	Valid
	15	0,824	0,221	Valid
Organisasi (X ₄)	16	0,752	0,221	Valid
	17	0,778	0,221	Valid
	18	0,755	0,221	Valid
	19	0,821	0,221	Valid
	20	0,816	0,221	Valid
Produktivitas Kerja (Y)	1	0,435	0,221	Valid
	2	0,365	0,221	Valid
	3	0,370	0,221	Valid
	4	0,335	0,221	Valid
	5	0,355	0,221	Valid
	6	0,371	0,221	Valid
	7	0,427	0,221	Valid
	8	0,344	0,221	Valid
	9	0,436	0,221	Valid
	10	0,501	0,221	Valid
	11	0,446	0,221	Valid
	12	0,402	0,221	Valid
	13	0,455	0,221	Valid
	14	0,318	0,221	Valid
	15	0,473	0,221	Valid
	16	0,447	0,221	Valid
	17	0,413	0,221	Valid
	18	0,423	0,221	Valid
	19	0,421	0,221	Valid
	20	0,440	0,221	Valid
	21	0,438	0,221	Valid
	22	0,392	0,221	Valid
	23	0,403	0,221	Valid
	24	0,344	0,221	Valid
	25	0,457	0,221	Valid

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
	26	0,441	0,221	Valid
	27	0,406	0,221	Valid
	28	0,355	0,221	Valid
	29	0,457	0,221	Valid
	30	0,491	0,221	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 22.0

B. Uji Reliabilitas

Kuesioner dapat dipastikan dan dikatakan reliabel (andal) jika ada dan jawaban seseorang terhadap pertanyaan/ pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Perhitungan reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumusnya yaitu *Alpha Cronbach*. Apabila nilai Alpa Cronbach (α) berada pada kisaran nilai 0,61 - 0,80, maka instrumen reliabel, sedangkan nilai Alpa Cronbach (α) > 0,80, maka instrumen sangat reliabel. Hasil uji reliabilitas selengkapnya pada lampiran-4 dan dibuat dan pada tabel di bawah ini.

TABEL 2
HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	Nilai α	Kriteria	Keterangan
Sumber Daya Manusia (X_1)	0,879	> 0,80	Sangat Reliabel
Standar (X_2)	0,901	> 0,80	Sangat Reliabel
Sarana (X_3)	0,860	> 0,80	Sangat Reliabel
Organisasi (X_4)	0,841	> 0,80	Sangat Reliabel
Produktivitas Kerja (Y)	0,816	> 0,80	Sangat Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 22.0

C. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan contoh pada gambaran atau deskripsi yang suatu data yang dapat dilihat dari nilai minimum, maksimum, dan rata-rata (*mean*), dan standar deviasi dari pada masing-masing variabel. Variabel yang diteliti meliputi variabel bebas yaitu *Total Quality Management (TQM)* yang terdiri dari sumber daya manusia, standar, sarana, organisasi, dan variabel terikat yaitu produktivitas kerja. Variabel-variabel tersebut, diuji statistik deskriptif yang hasilnya ditunjukkan sebagai berikut:

TABEL 3
STATISTIK DESKRIPTIF
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sumber Daya Manusia (X_1)	79	15	25	20.08	3.075
Standar (X_2)	79	13	25	19.48	3.591
Sarana (X_3)	79	13	25	19.25	3.657
Organisasi (X_4)	79	14	25	19.87	3.341

Produktivitas Kerja (Y)	79	110	135	122.51	7.025
Valid N (listwise)	79				

Sumber : Hasil Data dari SPSS Versi 22.0

D. Uji Asumsi Klasik

Jenis regresi linier berganda yang baik adalah yang memenuhi seluruh uji persyaratan analisis (asumsi klasik) yaitu data terdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas, tidak terjadi multikolinearitas, dan tidak terjadi autokorelasi.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas yang bertujuan untuk adanya menguji apakah variabel bebas dengan dan variabel terikat memiliki data yang saling berdistribusi normal. Cara untuk melihat adanya normalitas variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnovtest* yang hasilnya ditunjukkan pada tabel berikut.

TABEL 4
HASIL UJI NORMALITAS DENGAN *KOLOMOGROV-SMIRNOV TEST*

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Sumber Daya Manusia (X1)	.095	79	.075	.947	79	.003
Standar (X2)	.090	79	.183	.950	79	.004
Sarana (X3)	.092	79	.098	.949	79	.003
Organisasi (X4)	.092	79	.094	.950	79	.004
Produktivitas Kerja (Y)	.072	79	.200*	.962	79	.020

*. This is a lower bound the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 22.0

E. Uji Multikolinearitas

Nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas antar variabel independen. Kedua ukuran ini menunjukkan pada setiap yang ada divariabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas yang lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *Tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$) dan menunjukkan terdapat adanya kolinearitas yang sudah tinggi. Dasar acuan pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

1. Jika nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka sudah dapat disimpulkan bahwa memang tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dan dalam model Regresi yang diuji.

2. Jika nilai *Tolerance* < 0,10 dan nilai *VIF* > 10, maka sudah dipastikan dapat disimpulkan bahwa memang ada multikolinearitas diantara variabel bebas dalam model Regresi yang diuji.

Hasil pengujian multikolinearitas ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

TABEL 5
HASIL PENGUJIAN MULTIKOLINEARITAS
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Sumber Daya Manusia (X1)	.525	1.904
Standar (X2)	.633	1.580
Sarana (X3)	.513	1.948
Organisasi (X4)	.614	1.630

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja (Y)

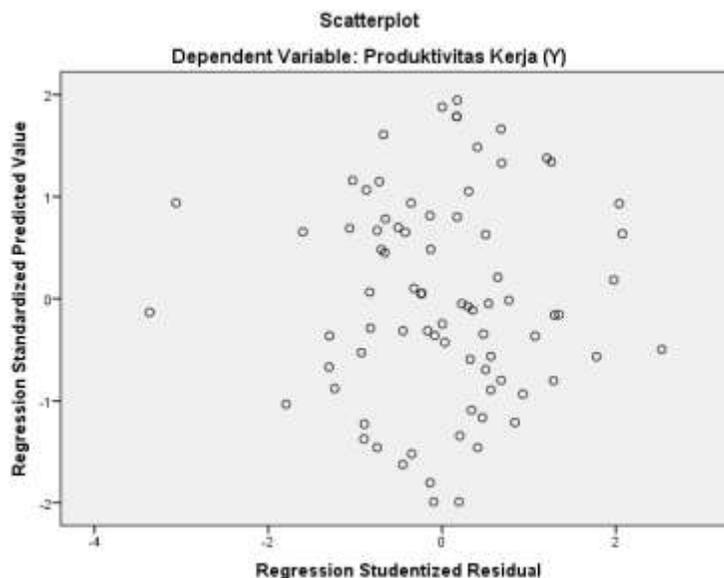
Sumber : Hasil Data dari SPSS Versi 22.0

F. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk dapat dan menguji apakah dalam model regresi ini bisa terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan lain ke pengamatan yang lain.

Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada lampiran-7 dan gambar di bawah ini:

GAMBAR 1
HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS



Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 22.0

G. Uji Autokorelasi

Untuk mengetahui adanya tau tidak autokorelasi dalam suatu model Regresi maka dilakukanlah melalui pengujian yang terhadap nilai uji oleh Durbin Watson (Uji DW), dengan ketentuan sebagai berikut:

TABEL 6
KRITERIA NILAI UJI DURBIN WATSON DENGAN TABEL DW

Keputusan	Nilai
Terdapat gejala autokorelasi positif	$DW < dL$
Terdapat gejala autokorelasi negatif	$DW > (4 - dL)$
Tidak terdapat gejala autokorelasi	$dU < DW < (4 - dU)$
Pengujian tidak menyakinkan	$dL \leq DW \leq dU$ $(4 - dU) \leq DW \leq (4 - dL)$

Sumber : Ghozali (2013)

Hasil pengujian autokorelasi ditunjukkan tabel di bawah ini.

TABEL 7
HASIL UJI AUTOKORELASI
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.870 ^a	.757	.744	3.553	1.909

a. Predictors: (Constant), Organisasi (X4), Standar (X2), Sumber Daya Manusia (X1), Sarana (X3)

b. Dependent Variable: Produktivitas Kerja (Y)

Sumber : Hasil Data dari SPSS Versi 22.0

KESIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan pada bab yang ada sebelumnya, maka bisa diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan *Total Quality Management* (sumber daya manusia, standar, sarana, dan organisasi) secara simultan maupun parsial terhadap produktivitas kerja karyawan Giant Mega Bekasi Hypermall.
2. Produktivitas kerja dipengaruhi oleh *Total Quality Management* sebesar 75,7%, sedangkan sisanya 24,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya diluar variabel independen yang dibahas dalam penelitian lain.
3. Variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap produktivitas kerja adalah variabel standar dengan koefisien regresi 0,740, selanjutnya organisasi dengan koefisien regresi 0,578, sumber daya manusia dengan koefisien regresi 0,512, dan pengaruh terendah dari variabel sarana dengan koefisien regresi 0,406.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
 - a. Pihak perusahaan diharapkan dapat menerapkan TQM untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan melalui perbaikan SDM agar lebih memahami mutu, menyediakan prasarana yang jauh lebih baik seperti tempat parkir buat karyawan dan pelanggan dalam pengendalian mutu, dan melakukan diklatnya yang sesuai dengan apa hal yang dilakukan oleh para karyawan, misalnya dengan membuat dan melakukan *on the job training* mengenai produk-produk yang ada di Giant.
 - b. Pihak perusahaan diharapkan melaksanakan pengorganisasian dengan lebih baik, misalnya memperjelas tugas dan tanggungjawab karyawan, karyawan lebih dilibatkan lagi dalam mengambil keputusan, seperti keputusan target pada penjualan, atau perusahaan yang menentukan kapan promosi atau kapan naik harga atau diskon seperti dihari raya atau event tertentu yang telah disusun oleh perusahaan itu sendiri yang menyangkut kepentingan semua karyawan.
 - c. Disamping itu, Giant *hypermarket* dapat meningkatkan hubungannya dengan yang baik dengan pelanggan, misalnya dapat memberikan pelayanannya yang maksimal baik dan cepat tanggap juga dalam menangani keluhan konsumennya. Dengan adanya pengorganisasian yang baik dan juga tidak lupa pelaksanaan TQM akan lebih efektif sehingga meningkatkan produktivitas kerja pada suatu perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Evrianto. (2012). Definisi Produktivitas. *Jakarta*.
- Malian, A. H., Mardianto, S., & Ariani, M. (2004). Faktor-faktor yang mempengaruhi produksi, konsumsi dan harga beras serta inflasi bahan makanan. *Agro Ekonomi*.
- Mangkuprawira, H. dan. (2017). Pengaruh potongan harga, garansi, dan variasi prodk terhadap volume penjualan sepeda motor honda pada dealer mpm motor pare. *Simki-EkonomiC ISSN : BBBB-BBBB*.
- Marihot, N., & Doddy, S. (2006). Corporate Governance. *Corporate Reputation Review*.
<https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1540254>
- Nasution, A. (2016). *Government Decentralization Program in Indonesia. SSRN*.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.2877579>
- Nasution, H. N., & Mavondo, F. T. (2008). Organisational capabilities: Antecedents and implications for customer value. *European Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1108/03090560810853020>
- Ocktafianti, F., Malau, M., & Regina, D. (2016). Sistem Akuntansi Penjualan Dengan Metode Cash and Carry Pada Pt Perhutani (Persero), 20(1), 51–56.
- Schilling, M. A., & Esmundo, M. (2009). Technology S-curves in renewable energy alternatives: Analysis and implications for industry and government. *Energy Policy*. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2009.01.004>
- Sepang, V. V., Ekonomi, F., Indonesia, U. K., Asuransi, P., Terdaftar, Y., & Bei, D. I. (2015). TERHADAP HARGA SAHAM PERUSAHAAN ASURANSI DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2009-2013, 19(2), 59–69.
- Sinungan. (2003). Faktor-faktor yang mempengaruhi penyaluran kredit bank umum di indonesia (periode 2008.1-2012.2). *Emba*.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). *Bandung: Alfabeta*.
[https://doi.org/10.1016/S0969-4765\(04\)00066-9](https://doi.org/10.1016/S0969-4765(04)00066-9)
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta. <https://doi.org/2011>
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Manajemen. *Alfabeta*. <https://doi.org/10.1177/004057368303900411>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. *Bandung: Alfabeta*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>