

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi fokus pada pelanggan, perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta kesatuan tujuan terhadap kinerja karyawan PT Indofood Sukses Makmur. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif korelasional dengan dimensi fokus pada pelanggan (X_1), perbaikan secara berkesinambungan (X_2), pendidikan dan pelatihan (X_3), dan kesatuan tujuan (X_4) sebagai variabel bebas, serta kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang bekerja di PT Indofood Sukses Makmur berjumlah 780 karyawan. Penulis mempersempit populasi dengan cara menghitung ukuran sampel menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 90 karyawan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan meliputi dua macam, yaitu studi pustaka dengan cara mengumpulkan sejumlah buku-buku dan jurnal yang berkenaan dengan masalah dan tujuan penelitian, serta studi lapangan dengan cara menyebarkan kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, sedangkan metode rumusan statistik yang dipilih adalah analisis korelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Dimensi fokus pada pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Indofood Sukses Makmur, (2) Dimensi perbaikan secara berkesinambungan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Indofood Sukses Makmur, (3) Dimensi pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Indofood Sukses Makmur, (4) Dimensi kesatuan tujuan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Indofood Sukses Makmur, dan (5) Dimensi fokus pada pelanggan, perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan kesatuan tujuan secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Indofood Sukses Makmur.

Kata kunci : TQM, fokus pada pelanggan, perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kesatuan tujuan, kinerja karyawan

ABSTACK

This study aims to determine the effect of the dimensions of customer focus, continuous improvement, education and training, as well as unity of purpose on the performance of employees of PT Indofood Sukses Makmur. This research is a quantitative correlation with the dimensions of a focus on the customer (X1), continuous improvement (X2), education and training (X3), and the unity of purpose (X4) as independent variables, as well as employee performance (Y) as the dependent variable. The population in this study were all employees working at PT Indofood Sukses Makmur amounted to 780 employees. Author narrowed population by calculating sample size using formula Slovin. Based on the calculation formula Slovin obtained a total sample of 90 employees. The data collection methods used include two types, namely literature by collecting a number of books and journals relating to the problem and research objectives, as well as field studies by distributing questionnaires, observations, interviews, and documentation. Data analysis technique used is multiple linear regression, whereas the formula method is selected statistical correlation analysis.

The results showed that (1) Dimensions focus on customers significant positive effect on the performance of employees of PT Indofood Sukses Makmur, (2) Dimensions continuous improvement significant positive effect on the performance of employees of PT Indofood Sukses Makmur, (3) Dimensions education and training significant positive effect the performance of employees of PT Indofood Sukses Makmur, (4) the dimensions of the unity of purpose significant positive effect on the performance of employees of PT Indofood Sukses Makmur, and (5) the dimensions of customer focus, continuous improvement, education and training, and unity of purpose together influential significantly to the positive performance of employees of PT Indofood Sukses Makmur.

Keywords: TQM, customer focus, continuous improvement, education and training, unity of purpose, employee performance