

ABSTRACT

Performance management is one of an organization's effort to realize its vision and mission. A good performance is one of the indicator of the achievement of organization's strategic goals. This research was conducted at PT X, a lubricant manufacturing company in Indonesia. The problems faced by PT X in terms of customer performance are the declining market share of sales related to the risk of very competitive market competition, not achieving targets in the internal business aspect with high levels of losses and rework, as well as in the financial aspect, with the production cost that higher than the target, these are related to process control method and resource management. This study aims to determine the effect of risk management processes, personnel capabilities, and the application of total quality management on the company performance. Analysis of the questionnaire data involved 74 respondents, employees of PT X then the data was processed through validity and reliability testing using the classical assumption test analysis method, regression analysis, correlation, and coefficient of determination using SPSS. The results of the study showed that risk management process did not have a significant effect on company performance, while personnel capability and the application of total quality management had a significant and positive effect on company performance. Then simultaneously the risk management process, personnel capabilities and the application of total quality management have a significant and positive effect on the performance of the company.

Keywords: Risk Management Process, Personnel Capability, Total Quality Management, Company Performance, SPSS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Manajemen kinerja merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan. Pencapaian kinerja perusahaan yang baik menjadi salah indikator tercapainya sasaran strategis perusahaan. Penelitian ini dilaksanakan di PT X, sebuah perusahaan manufaktur pelumas di Indonesia. Permasalahan yang dihadapi oleh PT X dalam kinerja dalam aspek pelanggan adalah menurunnya pangsa pasar penjualan terkait dengan risiko persaingan pasar yang sangat kompetitif, tidak tercapainya target dalam aspek bisnis internal dengan masih tingginya tingkat *losses* dan *rework*, serta dalam aspek keuangan yaitu biaya produksi yang belum mencapai target yang terkait dengan metode pengendalian proses dan manajemen sumber daya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh proses manajemen risiko, kapabilitas personel dan penerapan *total quality management* terhadap kinerja perusahaan. Analisa data kuesioner melibatkan 74 responden yang kemudian data tersebut diolah melalui pengujian validitas dan reabilitas, dengan menggunakan metode analisa uji asumsi klasik, analisa regresi, korelasi dan koefisien determinasi menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian diperoleh hasil proses manajemen risiko tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan, sementara kapabilitas personel dan penerapan *total quality management* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja perusahaan. Kemudian secara simultan proses manajemen risiko, kapabilitas personel dan penerapan *total quality management* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja perusahaan.

Kata Kunci : Proses Manajemen Risiko, Kapabilitas Personel, *Total Quality Management*, Kinerja Perusahaan, SPSS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA