

**IMPLEMENTASI TQM MELALUI EMPOWERMENT DAN
ORGANIZATIONAL COMMITMENT DALAM
MENINGKATKAN SEMANGAT KERJA
KARYAWAN PADA PT. ADEI
PLANTATION & INDUSTRY**

Oleh :

Dosmaria Bunga Valensia Hutajulu

Pembimbing : Samsir dan Anggia Paramitha

Faculty of Economics and Bussines Riau University, Pekanbaru, Indonesia

Email : dvalen1234@gmail.com

*Implementation of TQM through Empowerment and Organizational Commitment
in improving spirit work at PT. Adei Plantation & Industry*

ABSTRACT

Total Quality Management is a systematic management approach oriented by organization, costumer and market through combination of practical fact-finding and problem solving to create significant improvements in quality, productivity and others. Two of Total Quality Management's Principles are Empowerment and Organizational Commitment. This study aims to determine the implementation of Total Quality Management (TQM) through Empowerment and Organizational Commitment either simultaneously and partially to spirit work at PT. Adei Plantation & Industry, PMKS-Mandau Duri, Bengkalis District. Population in this study is all employees of factory that work in PT. Adei Plantation & Industry and sample are 52 employees. The research method is to use quantitative descriptive method and multiple linear regression with SPSS version 21. The study results simultaneously (Test F), indicate that all independent variables studied have a significant influence on total quality management spirit work. The influence level of each independent variable to dependent variable can be known by partial test, with R2 value 55,8%. Therefore, Empowerment variable (X1) has significant effect on spirit work (Y) and also Organizational Commitment (X2) and spirit work (Y).

Keywords : empowerment, organizational commitment, spirit work.

PENDAHULUAN

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh pada kualitas. Hal tersebut dikarenakan dari tuntutan

konsumen atas peningkatan kualitas jasa dan produk yang semakin bertambah, terjadi pula peningkatan penawaran produk dan jasa dengan harga lebih bersaing dari negara lain dengan biaya tenaga kerja rendah. Selain itu, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat membawa perubahan

pula dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan kualitas perusahaan tersebut, maka perusahaan harus mengantisipasi dari perkembangan teknologi.

Menurut Goetsch dan David dalam Tjiptono dan Anastasia (2007) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Meningkatkan kualitas organisasi dapat dilakukan dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*. Dimana sejak tahun 1980-an *TQM* terbukti mampu meningkatkan kinerja organisasi Krajewski dan Ritzman dalam Munizu, (2010). Sampai saat ini, sistem yang dianggap paling cocok sebagai alat untuk membuat perusahaan tetap *going concern* adalah *Total Quality Management (TQM)*. Menurut Santosa dalam Deu (2010) *TQM* merupakan sistem manajemen yang menyangkut kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan pemberdayaan atau melibatkan seluruh karyawan dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi.

Menurut Cook dan Macaulay dalam Wibowo (2008), pemberdayaan merupakan perubahan yang terjadi pada filsafah manajemen yang dapat membantu menciptakan suatu lingkungan dimana setiap individu dapat menggunakan kemampuan dan energinya untuk meraih tujuan organisasi. Komitmen Organisasi adalah tingkatan dimana pekerja mengidentifikasi dengan organisasi dan ingin melanjutkan

secara aktif berpartisipasi Wibowo (2008).

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan manufaktur yang berada di Riau. Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT.Adei Plantation & Industry yang berlokasi di Jl.Raya Pekanbaru – Duri KM 101 Simp. Intan Desa Tenganau, Kecamatan Mandau, Kabupaten Berngkalis.

TINJAUAN PUSTAKA

Total Quality Management

Purnama (2006) *Total Quality Management* adalah sebagai suatu sistem yang dilaksanakan dalam jangka panjang dan terus-menerus untuk memuaskan konsumen dengan meningkatkan kualitas produk perusahaan. Sasaran yang ingin dicapai dari peningkatan kualitas produk adalah kepuasan konsumen.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2010) Komponen *TQM* memiliki 10 unsur utama, yaitu :

1. Fokus dalam pelanggan.
2. Obsesi terhadap kualitas.
3. Pendekatan ilmiah.
4. Komitmen jangka panjang *TQM*.
5. Kerja sama tim.
6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan.
7. Pendidikan dan pelatihan.
8. Kebebasan yang terkendali keterlibatan.
9. Kesatuan tujuan agar *TQM* diterapkan dengan baik.
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan .

Semangat Kerja

Menurut Hasibuan (2010), semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan

pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal.

Semangat kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh sejumlah permasalahan. Nurmansyah (2011) menyebutkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi rendahnya semangat kerja karyawan diantaranya :

- 1) Struktur organisasi yang kurang jelas, sehingga tugas dan tanggung jawab dari karyawan saling tumpang tindih (*overlap*).
- 2) Desain pekerjaan yang kurang menarik, sehingga pekerjaan menjadi kurang menarik dan menantang.
- 3) Sistem kompensasi yang dirancang kurang memenuhi kebutuhan.
- 4) Kurangnya kesempatan pada karyawan untuk mengembangkan karir.
- 5) Kurangnya kemampuan pimpinan sehingga kurang mendukung berhasilnya kerjasama kelompok.
- 6) Kurangnya kualitas manajemen, sehingga dapat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
- 7) Pengaturan waktu kerja yang kaku.

Menurut Moekijat (2009), indikator-indikator semangat kerja adalah :

1. Karyawan merasa antusias dalam bekerja.
Karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan antusias dalam melakukan setiap pekerjaannya.
2. Karyawan memiliki disiplin yang meningkat.
Karyawan dengan semangat kerja yang tinggi akan memiliki kedisiplinan dalam bekerja.

3. Karyawan memiliki perasaan senang dalam bekerja.
Setiap pekerjaan yang dilakukan akan menimbulkan kebahagiaan bagi dirinya sendiri.
4. Ketepatan dan kecepatan kerja meningkat.
Karyawan akan melakukan pekerjaannya dengan tepat dan dalam waktu yang singkat.
5. Sikap positif dari karyawan.

Organizational commitment

Organizational commitment adalah tingkatan dimana pekerja mengidentifikasi dengan organisasi dan ingin melanjutkan secara aktif berpartisipasi didalamnya. (Wibowo 2007).

(Mcshane dan Glindow 2010, dalam Wibowo 2007) mengemukakan adanya dua tipe komitmen organisasi yaitu :

- 1) Komitmen *Affective*
Komitmen *affective* adalah terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional (*emotional attachment*).
Komitmen *affective* emosi sikap atau perilaku yang ditunjukkan oleh individu organisasi ditempatnya bekerja. Individu yang komitmen organisasinya berdasarkan komitmen *affective* meneruskan bekerja dengan perusahaannya karena keinginan mereka sendiri, keinginan dari berdasarkan tingkat identifikasi individu dengan perusahaan atau organisasi dan kesediaannya untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya.
- 2) Komitmen *continuance*
Komitmen *continuance* merupakan suatu kecenderungan untuk tetap berada di

organisasinya berdasarkan pertimbangan individu pada biaya atau kerugian yang berhubungan dengan konsekuensi keluar dari organisasi. Individu yang bentuk utama komitmen terhadap organisasinya adalah melalui komitmen *continuance* tetap berada di organisasi itu karena dia memerlukannya.

Menurut Spencer (2009), indikator-indikator yang mempengaruhi *organizational commitment* adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi. Kepercayaan pada area ini adalah seseorang melakukan penerimaan bahwa organisasi tempat bekerja atau tujuan-tujuan organisasi di dalamnya merupakan sebuah nilai yang diyakini kebenarannya.
2. Kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi. Pada konteks ini orang akan memberikan waktu, kesempatan dan kegiatan pribadinya untuk bekerja di organisasi dan mencapai tujuan dan visi misi dari perusahaan.
3. Keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

Empowerment

Wibowo (2008), pemberdayaan merupakan perubahan yang terjadi pada filsafah manajemen yang dapat membantu menciptakan suatu lingkungan dimana setiap individu dapat menggunakan kemampuan dan energinya untuk meraih tujuan organisasi. Sedangkan menurut Clutterbuck dalam Syarif Makmur

(2008), pemberdayaan sebagai upaya mendorong dan memungkinkan individu-individu untuk mengemban tanggung jawab pribadi atas upaya mereka memperbaiki cara mereka melaksanakan pekerjaan mereka dan menyumbang pada pencapaian organisasi.

Menurut Heizer dan Render (2009) indikator-indikator *empowerment* adalah :

1. Pelatihan karyawan.
Perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan secara kontiniu. Pelatihan tersebut akan membuat karyawan berkembang dan menambah kapasitas karyawan tersebut.
2. Pengembangan tugas.
Usaha pengembangan tugas dirancang untuk memenuhi harapan para karyawan bahwa para pemberi kerja berkomitmen untuk mempertahankan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan saat ini.
3. Pemberian hak dan tanggung jawab.
Suatu perusahaan berkewajiban untuk memberikan hak-hak yang sepadan dengan karyawan. Perusahaan tidak melakukan praktik-praktik diskriminasi dan eksploitasi terhadap para karyawannya.
4. Karyawan melakukan kinerja diperusahaan.

Menurut Wibowo (2008) beberapa alasan perlunya pemberdayaan :

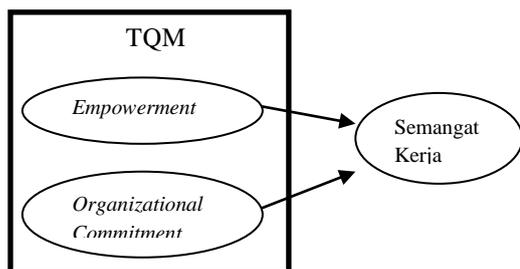
- 1) Semakin intensifnya kompetisi sehingga organisasi perlu memperdayakan orang untuk melawan tantangan kompetisi.
- 2) Inovasi teknologi berubah cepat sehingga organisasi perlu

memberdayakan orang lain untuk menggunakan sebaik mungkin teknologi maju.

- 3) Permintaan yang tetap atas kualitas yang lebih tinggi dan nilai yang lebih baik menyebabkan organisasi perlu memberdayakan orang untuk menemukan cara inovatif guna memperbaiki produk dan jasa.
- 4) Tumbuhnya masalah ekologi menuntut organisasinya perlu memberdayakan orang untuk menemukan cara inovatif guna memperbaiki produk dan jasa.

Kerangka Penelitian

Gambar 1
Kerangka Penelitian



Sumber: Heizer dan Render (2006), Spencer (2009), Moekijat (2007)

Hipotesis

H1: Secara simultan terdapat pengaruh implementasi *Total Quality Management* melalui *Empowerment* dan *Organizational Commitment* terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Adei Plantation & Industry.

H2: Secara parsial terdapat pengaruh implementasi *Total Quality Management* melalui *Empowerment* dan *Organizational Commitment* terhadap Semangat Kerja

Karyawan pada PT. Adei Plantation & Industry.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian atau populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Akdon, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan Pabrik di PT Adei Plantation & Industry, Bengkulu sebanyak 109 orang karyawan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Adei Plantation & Industry yang berjumlah 52 orang.

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari lokasi penelitian yang dihimpun dengan menyebarkan kuisioner dan wawancara yang berkaitan dengan tanggapan responden tentang pemberdayaan dan komitmen organisasi dalam meningkatkan semangat kerja karyawan PT. Adei Plantation & Industry.

Data sekunder

Data yang diperoleh dari hasil yang sudah jadi atau berupa dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti berupa sejarah singkat berdirinya PT. Adei Plantation & Industry Kecamatan

Mandau Kabupaten Bengkalis dan juga data produksi pabrik.

Metode Analisis Data

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, selain itu analisis regresi linier berganda digunakan pula untuk mengetahui sejauh mana pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Yang mana variabel bebas tersebut terdiri dari *empowerment* dan *organizational commitment* sedangkan yang menjadi variabel terikat yaitu semangat kerja. Pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat ditunjukkan dengan fungsi persamaan analisis deskriptif regresi linier berganda.

Sesuai dengan jenis dan sifat penelitian ini, maka seluruh data yang akan dikumpulkan disusun sistematis dan deskriptif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi sosial, Skor jawaban responden dalam penelitian

Untuk membantu dalam pengolahan data tersebut digunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*). Sedangkan alat uji yang digunakan untuk menguji persamaan regresi serta koefisien determinasi dan standar errornya dan untuk melihat pengaruh dari variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) di dalam penulisan ini adalah :

Teknik Analisis Data

Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu *empowerment*

(X1), dan *organizational commitment* (X2), terhadap variabel terikatnya yaitu semangat kerja (Y).

Uji Hipotesis

Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Uji statistik t digunakan menguji secara parsial atau individual pengaruh dari masing-masing variabel independen yang dihasilkan dari persamaan regresi secara individu dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, maka dapat dilakukan dengan uji statistik t dengan ketentuan :

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka dapat terdapat pengaruh yang lemah antara variabel independen dengan variabel dependen.

Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak (Priyanto, 2008). Uji statistik F menguji dua atau lebih variabel yang dihasilkan dari persamaan regresi tersebut secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, maka dapat dilakukan dengan uji statistik F dengan ketentuan:

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat berpengaruh yang kuat

antara variabel independen dengan variabel dependen.

- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka dapat berpengaruh yang lemah antara variabel independen dengan variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel dependen yang dimasukkan terhadap model. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan nilai *adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik karena nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian Regresi Linier Berganda

Untuk melihat pengaruh *empowerment*, *organizational commitment*, dan semangat kerja, maka digunakan analisa regresi linear berganda. Berdasarkan hasil

pengolahan data dengan bantuan program SPSS 21 dapat dilihat rangkuman hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 1
Hasil Empiris Penelitian

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Konstanta
<i>Empowerment</i> (X1)	0,545	7,058
<i>Organizational Commitment</i> (X2)	0,468	

Sumber : Data Olahan, 2018

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 7,058 + 0,545X_1 + 0,468X_2 + e$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

- Nilai konstanta (a) sebesar 7,058. Artinya adalah apabila *empowerment* dan *organizational commitment* diasumsikan nol (0), maka semangat kerja sebesar 7,058.
- Nilai koefisien regresi variable *empowerment* sebesar 0,545. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan *empowerment* sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan semangat kerja sebesar 0,545 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel *organizational commitment* sebesar 0,468. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan *organizational commitment* sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan semangat kerja sebesar 0,545 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
- Standar error (*e*) merupakan variable acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang

mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

Uji F (Simultan)

Tabel 2
Hasil Uji Koefisien Regresi ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	265.602	2	132.801	30.967	.000 ^b
Residual	210.136	49	4.288		
Total	475.737	51			

a. Dependent Variable: SemangatKerja
b. Predictors: (Constant), Organizational Commitment, Empowerment

Sumber : Data Olahan,2018

Secara Simultan (Uji F)

Diketahui F hitung sebesar 30,967 dengan signifikansi 0,000. F tabel dapat diperoleh sebagai berikut:
F tabel = $n - k - 1 ; k$

$$= 52 - 2 - 1 ; 2$$

$$= 49 ; 2$$

$$= 3,187$$

Dengan demikian diketahui F hitung (30,967) > F tabel (3,187) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa *empowerment* dan *organizational commitment* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 3
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.747 ^a	.558	.540	207.086	1.872

a. Predictors: (Constant), Organizational Commitment, Empowerment
b. Dependent Variable: SemangatKerja

Sumber : Data Olahan,2018

Koefisien Determinasi

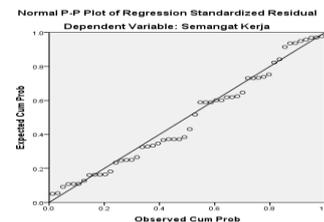
Hasil koefisien determinasi nilai R^2 merupakan *R Square* dalam tabel

5.14 sebesar 0,558. Artinya adalah bahwa persentase pengaruh *empowerment* dan *organizational commitment* terhadap semangat kerja adalah sebesar 55,8 persen. Sedangkan sisanya 44,2 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya telah berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Grafik Normal Probabilitas Plot ditunjukkan pada gambar berikut :

Gambar 2
Normal Probability P – Plot



Sumber : Data Olahan,2018

Dari gambar diatas terlihat titik – titik menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal. Ini artinya bahwa data berdistribusi normal.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Empowerment* terhadap Semangat Kerja

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh signifikan *empowerment* terhadap

semangat kerja pada karyawan PT. Adei Plantation & Industry. Hipotesis diterima karena hasil persamaan regresi yang menghasilkan t hitung (4,876) > t tabel (1,988) atau Sig.(0,000) < 0,05. Artinya *empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja.

Pengaruh *Organizational Commitment* terhadap Semangat Kerja

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh *organizational commitment* terhadap semangat kerja pada PT. Adei Plantation & Industry. Hipotesis diterima karena hasil persamaan regresi yang menghasilkan t hitung (3,693) > t tabel (1,988) atau Sig. (0,001) < 0,05. Artinya *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja.

Pengaruh *Empowerment* dan *Organizational Commitment* terhadap Semangat Kerja.

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh signifikan *empowerment* dan *organizational commitment* terhadap semangat kerja pada PT. Adei Plantation & Industry. Hipotesis diterima karena hasil persamaan regresi yang menghasilkan F hitung (30,967) > F tabel (3,187) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel *empowerment* dan *organizational commitment* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Empowerment* berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Adei Plantation & Industry. Artinya jika terjadi peningkatan pada *empowerment* juga akan turut meningkatkan semangat kerja karyawan.
2. *Organizational commitment* berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Adei Plantation & Industry. Artinya jika terjadi peningkatan pada *organizational commitment* juga akan turut meningkatkan semangat kerja karyawan.
3. *Empowerment* dan *organizational commitment* bersama-sama mempengaruhi semangat kerja. Masing – masing variabel independen (*empowerment* dan *organizational commitment*) masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari tanggapan responden terhadap indikator masing – masing variabel.

Saran

1. Dalam meningkatkan *empowerment* di PT. Adei Plantation & Industry sebaiknya pihak perusahaan memberikan hak dan tanggung jawab sesuai dengan bidang pekerjaannya kepada setiap karyawan.
2. Untuk meningkatkan *organizational commitment*, seluruh karyawan PT. Adei Plantation & Industry harus memiliki keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukannya sebagai anggota organisasi.
3. Dalam meningkatkan semangat kerja di PT. Adei Plantation & Industry Indonesia, sebaiknya

setiap karyawan PT. Adei Plantation & Industry memiliki ketepatan dan kecepatan dalam bekerja. Karyawan akan melakukan pekerjaannya dengan tepat dan dalam waktu yang singkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung:Alfabeta
- Deu A. K. 2010. *The Influence Total Quality Management For Perfomence Head Master At Sma 2 Gorontalo*. Vol 1 no 2 hal 81-86
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Hasibuan M. SP. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Heizer J. dan Render B. 2009. *"Manajemen Operasi"*. Edisi 9. Diterjemahkan Oleh Chriswan Sungkono. Jakarta. Salemba Empat.
- Moekijat. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Mandar Maju. Bandung
- Munizu M. 2010. *Praktik Total Quality Manajemen (Tqm) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal manajemen dan kewirausahaan, vol.12, no. 2, september 2010: 185-194
- Nurmansyah. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pengantar*. Unilak Press, Pekanbaru
- Purnama N. 2006. *Manajemen Kualitas Prespektif Global*. Yogyakarta. Ekonisia. Fakultas Ekonomi UI
- Spencer, 2009, *Organizational Behaviour and Human Performance "Measurement of Maaslow's Nedds Hierarchy"*, 16 : 334 – 349.
- Tjiptiono, Fandi. Dan Diana, Anastasia. 2007. *"Total Quality Management"*. Edisi. Andi.Yogyakarta.
- Tjiptono. 2010. *Strategi Manajemen Pemasaran*, Andy Yogyakarta: Yogyakarta.
- Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta
- 2007. *Manajemen Kinerja*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta