

**PENGARUH IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN DENGAN MEDIASI KEPUASAN KERJA  
(STUDY PADA CV. RYUR NAMURI CHAN DI DESA KUBANG  
KECAMATAN GUGUAK KABUPATEN LIMA PULUH KOTA)**

**Kelvin<sup>1)</sup>, Samsir<sup>2)</sup>, Rio Jones Marpaung<sup>2)</sup>**

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Riau

Email: [kelvin4104@student.unri.ac.id](mailto:kelvin4104@student.unri.ac.id)

*The Influence Of Quality Management Implementation On Employee  
Performance With Job Satisfaction Mediation (Study At CV. Ryur Namuri  
Chan In Kubang Village Guguak District Lima Puluh Kota Regency)*

**ABSTRACT**

*This study aims to find out how the influence of Quality Management Implementation (X) on Employee's Performance (Y) by mediating Job Satisfaction (M) at CV. Ryur Namuri Chan In Kubang Village, Guguak District, Lima Puluh Kota Regency. The population in this study included all employees at CV. Ryur Namuri Chan, which amounts 63 people. Primary data were collected using a questionnaire as an instrument for research results, to test the hypothesis in this study was to use SEM-PLS with the help of the SmartPLS program. The sampling technique chosen was the census method (63 employees at CV. Ryur Namuri Chan in Kubang Village, Guguak District, Lima Puluh Kota Regency). The results showed that: 1) There is a positive and significant influence on the implementation of quality management on job satisfaction at CV. Ryur Namuri Chan, 2) There is a positive and significant influence on the implementation of quality management on employee's performance, 3) There is a positive and significant effect of job satisfaction on employee performance, 4) The mediation test show that job satisfaction provides a mediating role in the implementation of quality management on Employee Performance at CV. Ryur Namuri Chan.*

*Keyword: Quality Management Implementation, Employee's Performance, Job Satisfaction.*

**PENDAHULUAN**

Perkembangan era globalisasi saat ini telah menjadi tantangan global yang tidak dapat dihindari baik dari sektor swasta maupun pemerintah. Kinerja karyawan pada suatu organisasi seringkali dipandang belum mampu memenuhi harapan ataupun target dari organisasi tersebut. Rendahnya tingkat

kedisiplinan, rendahnya pencapaian target rencana kerja karena kurangnya profesionalisme dan banyaknya keluhan membuat kinerja karyawan belum optimal. Maka salah satu cara yang paling tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan perbaikan manajemen kualitas, Juana (2016).

Manajemen Kualitas atau *Total Quality Management (TQM)*

merupakan konsep dasar yang digunakan oleh organisasi untuk mempertahankan keunggulan bersaing dan memastikan efektivitas operasional perusahaan, Al Natser dalam Sari (2018). Penerapan TQM dilakukan sebagai salah satu strategi perusahaan dalam menghasilkan kinerja pelayanan yang baik, sehingga pelaksanaannya berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan melibatkan seluruh anggota perusahaan termasuk karyawan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa praktik TQM ditujukan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus.

Manajemen kualitas merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan oleh organisasi untuk memperbaiki baik kualitas kinerja maupun kualitas produknya. Kinerja kualitas suatu perusahaan, baik itu kinerja operasional maupun kinerja organisasi tidak dapat dipisahkan dari kegiatan atau proses kualitas yang dilakukan sebelumnya. Untuk menghasilkan *output* yang berkualitas tentunya perusahaan harus melakukan tindakan-tindakan kualitas atau yang sering disebut dengan manajemen kualitas. Manajemen kualitas adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan dalam rangka menghasilkan *output* yang berkualitas, Ulfah (2013).

Tuntutan perubahan lingkungan dari lingkup lokal menjadi global menyebabkan terjadinya perubahan di hampir semua sektor kehidupan termasuk ekonomi. Pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat saat ini mendorong adanya keharusan untuk menyesuaikan situasi secara global yang membuat manajer tidak hanya fokus pada situasi lokal, nasional

ataupun regional, namun juga harus mampu bersaing di tingkat internasional. Untuk menghadapi hal ini maka perusahaan harus mengambil sikap dengan mengikuti alur untuk menciptakan perubahan baik secara struktural maupun sumber daya yang dimiliki, Alhudri dan Heriyanto (2015).

Sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bersaing dalam bidang produksi dan jasa sangat dibutuhkan bagi suatu perusahaan. Kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi persaingan dalam meningkatkan usaha terhadap kemajuan perusahaan. Dengan menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya, Alhudri dan Heriyanto (2015).

Kinerja karyawan merupakan suatu indikator pengukuran prestasi kerja dari karyawan dan manajemen. Diperlukan sistem yang tepat untuk dapat diterapkan pada suatu perusahaan agar bisa menilai kinerja karyawan berdasarkan porsi yang tepat, Prabowo dalam Pratama dan Magfiroh (2016). Pengukuran kinerja merupakan aktivitas yang paling penting bagi manajemen dalam mengelola perusahaan. Berhubungan sejauh mana suatu operasi memenuhi tujuan kinerja, meningkatkan kinerja organisasi memerlukan identifikasi terhadap variabel-variabel yang mempengaruhinya dan mengukurnya dengan akurat, Saputra (2020).

Selain memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, TQM juga memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan karena di

dalam unsur-unsur TQM tersebut terbukti dapat meningkatkan kinerja karyawan, Saputra (2020). Hubungan antara TQM dengan kinerja dapat dilihat dari beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2018) bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan.

Keadaan akhir yang mencerminkan sikap umum karyawan terhadap pekerjaannya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan bentuk reaksi secara emosional atas sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, Locke dalam Sari (2018). Dalam penerapan TQM melalui penerapan TQM manajemen perusahaan telah mampu menjelaskan visi dari kualitas secara total, didukung dengan keterlibatan karyawan dan adanya proses pembelajaran yang dapat mendukung manajemen proses, Ariyanti dalam Sari (2018).

Keadaan yang menyenangkan dapat dicapai ketika sifat dan jenis pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan nilai yang dimiliki. Kepuasan kerja merupakan gambaran umum terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seseorang dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima, Samsir (2014).

Penelitian Sari (2018). Yang dilakukan sebelumnya telah mengkaji pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja, dan menemukan bahwa praktik TQM berdampak penting terhadap kinerja karyawan

melalui kinerja karyawan, namun dampak mediasi kepuasan kerja karyawan tersebut diketahui bersifat mediasi sebagian (*partial mediation*). Maka peneliti bermaksud mengkaji kembali dalam konteks yang lebih luas, yakni mengaitkan implementasi manajemen kualitas terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja.

Tulisan ini bermaksud untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh implementasi manajemen kualitas terhadap kepuasan kerja, mengetahui dan menganalisis pengaruh implementasi manajemen kualitas terhadap kinerja karyawan, mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, mengetahui dan menganalisis pengaruh implementasi manajemen kualitas terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara implementasi manajemen kualitas terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara implementasi manajemen kualitas terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara implementasi manajemen kualitas terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Kualitas

Manajemen kualitas merupakan suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik Gaspersz (2010).

Menurut ISO 8420 (*Quality Vocabulary*) Manajemen kualitas merupakan aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikan melalui alat alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). Gaspersz dalam Asnizar (2010).

Berdasarkan pengertian diatas, manajemen kualitas secara garis besar dapat diartikan sebagai strategi dan filosofi manajemen yang mencoba mengintegrasikan semua fungsi organisasi yang melibatkan seluruh manajer dan karyawan untuk saling bekerja sama dalam meningkatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dari perusahaan tersebut.

### Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan, Hasibuan dalam Hendriani (2011).

Kepuasan kerja sebagai sikap umum terhadap pekerjaan seseorang,

yang menunjukkan jumlah perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima, Robin dan Coutler dalam Soeprijadhie (2013). Kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Departemen personalia atau pihak manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah personalia vital lainnya.

### Kinerja Karyawan

Kinerja dalam Bahasa Inggris disebut *performance*, yang dapat diartikan dengan pekerjaan perbuatan atau penampilan. Mangkunegara dalam Kartika Sari (2018) mengemukakan defenisi kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Dessler dalam Ismi Januari (2015), penilaian kinerja adalah mengevaluasi dari seorang karyawan baik saat ini maupun dimasa lalu dihubungkan dengan standar kinerja dari karyawan tersebut. Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah SDM telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut adalah motivasi, kepuasan kerja, kondisi fisik

pekerjaan, dan kemampuan kerja karyawan.

### **Kerangka Konsep Penelitian**

Manajemen kualitas merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan oleh organisasi untuk memperbaiki baik kualitas kinerja maupun kualitas produknya. Kinerja kualitas suatu perusahaan, baik itu kinerja operasional maupun kinerja organisasi tidak dapat dipisahkan dari kegiatan atau proses kualitas yang dilakukan sebelumnya. Untuk menghasilkan *output* yang berkualitas tentunya perusahaan harus melakukan tindakan-tindakan kualitas atau yang sering disebut dengan manajemen kualitas. Manajemen kualitas adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan dalam rangka menghasilkan *output* yang berkualitas, Ulfah (2013).

Sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bersaing dalam bidang produksi dan jasa sangat dibutuhkan bagi suatu perusahaan. Kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi persaingan dalam meningkatkan usaha terhadap kemajuan perusahaan. Dengan menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya, Alhudri dan Heriyanto (2015).

Kinerja karyawan merupakan suatu indikator pengukuran prestasi kerja dari karyawan dan manajemen. Diperlukan sistem yang tepat untuk dapat diterapkan pada suatu perusahaan agar bisa menilai kinerja karyawan berdasarkan porsi yang tepat, Prabowo dalam Pratama dan

Magfiroh (2016). Pengukuran kinerja merupakan aktivitas yang paling penting bagi manajemen dalam mengelola perusahaan. Berhubungan sejauh mana suatu operasi memenuhi tujuan kinerja, meningkatkan kinerja organisasi memerlukan identifikasi terhadap variabel-variabel yang mempengaruhinya dan mengukurnya dengan akurat, Saputra (2020).

Selain memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, TQM juga memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan karena di dalam unsur-unsur TQM tersebut terbukti dapat meningkatkan kinerja karyawan, Saputra (2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2018) bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian terdahulu yang dilakukan Alhudri dan Heriyanto (2015) menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara TQM terhadap kinerja karyawan.

Keadaan akhir yang mencerminkan sikap umum karyawan terhadap pekerjaannya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan bentuk reaksi secara emosional atas sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, Locke dalam Sari (2018). Dalam penerapan TQM melalui penerapan TQM manajemen perusahaan telah mampu menjelaskan visi dari kualitas secara total, didukung dengan keterlibatan karyawan dan adanya proses pembelajaran yang dapat mendukung manajemen proses, Ariyanti dalam Sari (2018).

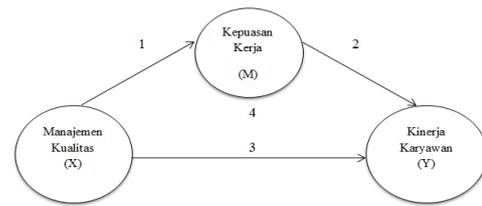
Keadaan yang menyenangkan dapat dicapai ketika sifat dan jenis pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan nilai yang dimiliki. Kepuasan kerja merupakan gambaran umum terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seseorang dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima, Samsir (2014).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sitepu (2019) menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *Total Quality Management (TQM)* terhadap kepuasan kerja. Variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu penghargaan dan pengakuan, kerjasama tim, dan budaya organisasi. Selain itu penelitian terdahulu yang dilakukan Samsir (2014) menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *Total Quality Management (TQM)* terhadap kepuasan kerja.

Dari uraian diatas, diketahui bahwa terdapat determinan yang dapat menjelaskan pola hubungan antara manajemen kualitas, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Kemudian berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tinjauan pustaka baik secara teori maupun empiris, maka penelitian ini berusaha mengembangkan dan mengkaji kembali model yang lebih luas mengenai pengaruh penerapan praktik manajemen kualitas terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja.

Kerangka konseptual dalam penelitian dapat dilihat pada gambar 1

**Gambar 1**



### **Kerangka Konseptual Penelitian Hipotesis penelitian**

- 1 Terdapat pengaruh signifikan antara implementasi manajemen kualitas dengan kepuasan kerja.
- 2 Terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
- 3 Terdapat pengaruh signifikan antara implementasi manajemen kualitas terhadap kinerja karyawan.
- 4 Terdapat pengaruh signifikan antara implementasi manajemen kualitas terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di CV. Ryur Namuri Chan yang beralamat di Kenagarian Kubang, Kecamatan Guguk, Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat.

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah karyawan yang berjumlah 63 orang pada CV. Ryur Namuri Chan.

Menurut Arikunto dalam Jakni (2016) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa

diambil 10-15 persen atau 20-25 persen dari jumlah populasinya.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya kurang dari 100 orang responden, maka peneliti mengambil 100 persen jumlah populasi yang ada pada CV. Ryur Namuri Chan yaitu sebanyak 63 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus (sampling jenuh).

### Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data *Structural Equation Modeling- Partial Least Square* (SEM-PLS), merupakan metode analisis multivariate yang dapat digunakan untuk menggambarkan keterkaitan hubungan linier secara simultan antara variabel pengamatan (indikator) dan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten). Variabel laten merupakan variabel yang tidak teramati (*unobserved*) atau tidak bisa diukur (*unmeasured*) secara langsung, melainkan harus diukur melalui beberapa indikator. Terdapat dua variabel laten dalam SEM yaitu (1) endogen, adalah variabel laten yang nilainya ditentukan oleh variabel lain di dalam model dan (2) eksogen, yaitu variabel laten yang nilainya ditentukan oleh variabel lain diluar model.

### HASIL PENELITIAN

Pengujian hipotesis dalam analisis PLS (*Partial Least Square*) bisa dilakukan dengan melihat hasil nilai uji t-statistik maupun nilai

probabilitasnya. Hipotesis bisa diterima apabila nilai probabilitasnya kurang dari 0,05 (tingkat signifikansi 0,05) atau nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel(1,96).

Hasil pengujian data melalui *path analysis* ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1 Hasil Path Analysis**

Pengaruh	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Manajemen Kualitas -> Kepuasan Kerja	0,719	12,425	0,000
Manajemen Kualitas -> Kinerja Karyawan	0,534	3,898	0,000
Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan	0,314	2,196	0,029

**Sumber:** Data Olahan Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan data pada Tabel diatas, maka hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manajemen Kualitas -> Kepuasan Kerja  
Diperoleh nilai t-statistics hitung 12,425 dan P value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (12,425) lebih besar dari t table (1,96) atau P value (0,000) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa manajemen kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Diperoleh nilai keofisien path sebesar 0,719 yang berarti bahwa setiap peningkatan manajemen kualitas sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,719 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.
2. Manajemen Kualitas -> Kinerja Karyawan

Diperoleh nilai t-statistics hitung 3,898 dan P value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (3,898) lebih besar dari t-table (1,96) atau P value (0,000) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa manajemen kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Diperoleh nilai koefisien path sebesar 0,534 yang berarti bahwa setiap peningkatan manajemen kualitas sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,534 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

3. Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan

Diperoleh nilai t-statistics hitung 2,196 dan P value 0,029. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (2,196) lebih besar dari t-table (1,96) atau P value (0,029) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Diperoleh nilai koefisien path sebesar 0,314 yang berarti bahwa setiap peningkatan kepuasan kerja sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,314 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

4. Manajemen Kualitas -> Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan

Diperoleh nilai t-statistics hitung 2,255 dan P value 0,025. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (2,255) lebih besar dari t-table (1,96) atau P value (0,025) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa manajemen kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Diperoleh nilai koefisien path sebesar 0,226 yang berarti bahwa setiap peningkatan manajemen kualitas sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,226 dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Manajemen Kualitas terhadap Kepuasan Kerja**

Dengan persamaan jalur yang diinterpretasikan maka dapat diketahui bahwa Implementasi Manajemen Kualitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Implementasi Manajemen Kualitas dan program peningkatan kualitas dalam sebuah organisasi memiliki beberapa keuntungan yakni dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kesadaran karyawan akan kualitas, peningkatan kinerja organisasional dan bisa mencapai efektivitas dalam organisasi, Irianto dalam Muafi (2014). Manajemen Kualitas atau Total Quality Management merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada

**Tabel 2 Hasil Path Analysis**

Pengaruh	Original Sample (O)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Manajemen Kualitas -> Kepuasan Kerja -> Kinerja Karyawan	0,226	2,255	0,025

**Sumber:** Data Olahan Hasil Penelitian, 2020

konsumen, perbaikan proses atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi, dan keterlibatan total, Putri dalam Samsir (2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Sitepu (2019) menyimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

### **Pengaruh Manajemen Kualitas terhadap Kinerja Karyawan**

Pada penelitian ini, analisis jalur yang pertama dapat digunakan sebagai dasar untuk menjawab hipotesis yang pertama mengenai pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas terhadap Kinerja Karyawan. Hasil uji t-statistik menyatakan bahwa Implementasi Manajemen Kualitas berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator sudah dinyatakan dalam kategori sangat baik, tetapi masih ada indikator yang dikategorikan baik dan perlu ditingkatkan lagi yaitu karyawan mampu bekerja sesuai dengan target yang ditentukan perusahaan. Dimana masih terdapat kekurang pada CV. Ryrur Namuri Chan ini yaitu pada kemampuan karyawan bekerja sesuai dengan target yang ditentukan perusahaan yang artinya pimpinan harus lebih bisa menekankan dan memberi arahan supaya karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan. Oleh karena itu dengan adanya penekanan dan arahan dari pimpinan sehingga karyawan bisa bekerja secara lebih maksimal dan bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target

perusahaan. Penelitian yang dilakukan Laiya (2018) menyimpulkan bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Dengan persamaan jalur yang diinterpretasikan bahwa diperoleh Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Kepuasan kerja atau (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan kita, Handoko dalam Rosita (2016). Kepuasan Kerja merupakan sikap atau perasaan puas dan tidak puas karyawan terhadap hasil penilaian dari pekerjaan yang telah dilakukannya, perasaan itu akan tampak dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan dilingkungan kerjanya, Dewi (2018).

Kepuasan atau ketidakpuasan pegawai adalah respon pegawai terhadap evaluasi tingkat kesesuaian antara harapan sebelumnya dan kinerja desain pekerjaan aktual yang dirasakan oleh pegawai, Rosita (2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2018) menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rosita (2016) dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti semakin tinggi kepuasan kerja maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arda (2017) juga

menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja**

Faktor utama dalam Implementasi Manajemen Kualitas adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang sangat penting dalam mencapai kinerja keuangan maupun kinerja perusahaan secara keseluruhan. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Implementasi Manajemen Kualitas berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh variabel Kepuasan Kerja pada CV. Ryr Namuri Chan. Sebagaimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Manajemen Kualitas memiliki dampak yang sangat penting bagi terhadap Kinerja Karyawan, yang artinya semakin baik implementasi manajemen kualitas pada CV. Ryr Namuri Chan maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat. Dari sini dapat diimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka perusahaan perlu meningkatkan implementasi manajemen kualitas yang sudah diterapkan.

Berdasarkan persamaan jalur yang diinterpretasikan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh implementasi manajemen kualitas terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Sari (2018) menyatakan bahwa kepuasan karyawan belum mampu memberikan peran mediasi secara penuh, melainkan hanya secara parsial (sebagian). Hal ini

mengindikasikan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan masih rendah atau belum sepenuhnya. Kurangnya perasaan puas terutama dirasakan pada aspek hubungan dengan rekan kerja dan aspek gaji yang diterima oleh karyawan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Ekaviana (2019) menyatakan bahwa total quality management dan kepuasan kerja menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, maka hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memoderasi terhadap hubungan antara total quality management dan kinerja karyawan secara semu karena pengaruhnya tidak signifikan.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan mediasi Kepuasan Kerja (M). Adapun kesimpulan dari hasil analisis data adalah (1) Manajemen Kualitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja yang berarti bahwa dengan meningkatkan Implementasi Manajemen Kualitas maka akan memberikan peningkatan yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja. (2) Manajemen Kualitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang berarti bahwa dengan meningkatkan Implementasi Manajemen Kualitas maka akan memberikan peningkatan yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan. (3) Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang berarti dengan

meningkatnya Kepuasan kerja maka Kinerja Karyawan juga ikut meningkat. (4) Manajemen Kualitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja, artinya dengan meningkatkan Implementasi Manajemen Kualitas maka akan memberikan peningkatan yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja

Berdasarkan kesimpulan diatas, diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan Implementasi Manajemen Kualitas, karena variabel Manajemen Kualitas mempunyai pengaruh dalam meningkatkan Kinerja Karyawan. Mengingat variabel mediasi dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kinerja Karyawan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alhudri, S., Hendriyanto, M., 2015. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang*, Vol 2
- Arda, M., 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Republik Indonesia Cabang*

*Putri Hijau Medan*, Vol 18  
ISSN 2580-4170

- Asnizar, 2010. *Pengaruh penerapan manajemen mutu terhadap kinerja pegawai pada SMK negeri 3 Pekanbaru*.
- Dewi, C. N. C., Bagia, I. W., Susila, G. P. A. J., 2018. *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara*, Vol 2 ISSN 2476-8782
- Ekaviana, D., Kaluge, D., 2019. *Kepuasan Kerja Sebagai Moderasi Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan*, Vol 2 ISSN 2622 – 3082
- Gaspersz, Vincent, 2010. *Total Quality Manangement*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hendriani, Y. O., 2011. *Kinerja Dan Kepuasan Kerja*. Penerbit Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau.
- Jakni, 2016. *Metodologi Penelitian Eksperimen Bidang Pendidikan*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Januari, C.I., Utami, H. N., Ruhana, I., 2015. *Pengaruh penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja dan prestasi kerja*, Vol. 24.

- Juana, N. P. P., Sudibya, I. G. A., Sintaasih, D. K., 2016. *Pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 terhadap kinerja pegawai dengan mediasi kepuasan kerja*, Vol 21
- Laiya, R. A. R., Jan, A. H., Pondaag, J., 2018. *Pengaruh Total Quality Manajemen (TQM) terhadap kinerja manjerial pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado*, Vol. 6 No. 4 ISSN 2303 – 1174
- Muafi, Nilmawati, 2014. *Budaya mutu dan implementasi ISO 2008: 9001serta dampaknya terhadap komitmen organisasional*, Vol 5 ISSN 2086-0668
- Pratama, A. A. N., Maghfiroh, F. N., 2016. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran Jawa Tengah*, Vol 7
- Rosita, T., 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening*, Vol 5 ISSN 2461-0593
- Samsir, 2014. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan* ISSN 2087-4502
- Saputra, A. 2020. *Pengaruh Penerapan Manajemen Mutu Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Inovasi Produk Sebagai Variabel Mediasi Pada Usaha Tenun Melayu Winda Di Kota Pekanbaru*, Skripsi Universitas Riau
- Sari, D.E.K., Surachman, Ratnawati, K., 2018. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kepuasan Kerja pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung*.
- Sitepu, C. N. B., 2019. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PTPN V Pekanbaru*, Vol 2 ISSN 2622-1896
- Soeprijadhie, A. J. P., 2013. *Faktor-faktor Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan di Radio Republik Indonesia Manado*, Vol. 1 ISSN 2303 – 1174
- Ulfah, F., Rahardjo, S.T., 2013. *Analisis Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Organisasi Pada Usaha Kecil Menengah Di Kota Salatiga*, Vol.10 No 1