

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*,
KOMITMEN ORGANISASI, DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA UNIT BISNIS**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan

dalam memperoleh gelar Sarjana S1

Program Studi Akuntansi



Oleh:

DINA

NIM: 111436

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2016**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, KOMITMEN
ORGANISASI, DAN BUDAYA PRGANISASI TERHADAP KINERJA
UNIT BISNIS**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *total quality management*, komitmen organisasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja unit bisnis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan perbankan milik pemerintah yang berlokasi di kota Palembang. Sampel penelitian ditetapkan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang diambil adalah sebanyak 32 responden dari total 48 perusahaan perbankan milik pemerintah yang berlokasi di kota Palembang. Proses pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi langsung dan survei, yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, dan diolah dengan bantuan *software* SPSS 17. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *total quality management*, komitmen organisasi, dan budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja unit bisnis.

Kata Kunci :*total quality management*, komitmen organisasi, budaya organisasi, kinerja unit bisnis.

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of total quality management, organizational commitment, and organizational culture on business unit performance. The population in this study is all of the government's banking companies that are located at Palembang city. Research samples were determined by using purposive sampling method. The samples that were taken are 32 respondents from the total of 48 government's banking companies that are located at Palembang city. Process of collecting data was done by direct observation and survey method, it was gotten by distributing questionnaires to respondents. The technique of analysis used in this research is multiple regression analysis, and treated with the help of SPSS 17 software. The result of this study shows that total quality management, organizational commitment, and organizational culture have significant effects on business unit performance.

Keywords: total quality management, organizational commitment, organizational culture, business unit performance.

PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan dari lingkup lokal menjadi global menyebabkan terjadinya perubahan di hampir semua sektor kehidupan. Salah satu cara yang bisa ditempuh oleh perusahaan adalah dengan membenahi sumber daya manusia yang dimilikinya agar bisa bertahan dalam persaingan jangka panjang. Hal ini juga mendorong setiap perusahaan untuk mengubah cara mereka dalam menjalankan bisnis dengan cara menghasilkan suatu produk barang maupun jasa dengan kualitas terbaik.

Isu tentang mutu pelayanan yang rendah dan kurang memuaskan telah mendorong sektor publik untuk melakukan reformasi di segala bidang. *Total Quality Management* (TQM) sebagai salah satu konsep manajemen kualitas nampaknya telah menjadi strategi reformasi yang cukup populer untuk mengembangkan organisasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Untuk itu diperlukan pengelolaan unit bisnis yang profesional sehingga mampu menciptakan suatu organisasi publik yang berorientasi pada *value for money* (ekonomis, efektif dan efisien). *Value for money* akan dapat terwujud jika didukung adanya komitmen semua individu dalam organisasi atau yang sering disebut komitmen organisasi. Komitmen tersebut dapat terwujud apabila unit bisnis, menjalankan hak dan kewajiban mereka sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Budaya organisasi yang baik tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang baik pula, kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi sangat penting, karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang ada pada unit bisnis. Kebiasaan tersebut mengatur tentang norma-norma perilaku yang harus diikuti oleh para karyawan, sehingga menghasilkan budaya yang produktif. Ada beberapa penelitian mengenai pengaruh *Total Quality Management* yang sudah dilakukan sebelumnya dan terjadi ketidakkonsistenan dalam hasil penelitian-penelitian tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan Oey dan Ian (2014), Callystha (2013) berpendapat bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Muhammad Kurniawan (2013) menyimpulkan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja organisasi publik. Namun penelitian yang dilakukan Rahayuni (2013) menyimpulkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi. penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rizki (2011) menemukan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja unit bisnis. Tetapi berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan Muhammad Kurniawan (2013) dan Rahayuni (2013) yang selaras berpendapat bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja unit bisnis.

Pada uraian diatas dapat dilihat dari berbagai pendapat dan penelitian mengenai *total quality management*, komitmen organisasi, budaya organisasi terhadap kinerja unit bisnis. Dari hal tersebut penulis tertarik untuk membuktikan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management*, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Unit Bisnis”**.

PERMASALAHAN

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat diketahui bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja unit bisnis? apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja unit bisnis? apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja unit bisnis?

LANDASAN TEORI

Manajemen Kualitas

Manajemen kualitas pada intinya adalah suatu proses merupakan sebuah aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan kualitas dan peningkatan kualitas. Hal ini berarti perusahaan harus mengidentifikasi ciri dan karakter produk yang berhubungan dengan mutu dan kemudian membuat

suatu tolak ukur. Penelitian ini menggunakan teori dasar manajemen kualitas karena pada dasarnya manajemen kualitas berfokus pada perbaikan secara berkesinambungan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, manajemen kualitas berfokus pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya manusia, pemasok, dan para pelanggan, didalam lingkungan perusahaan. ini berarti manajemen kualitas merupakan kemampuan yang melekat dalam sumber daya manusia serta merupakan proses yang dapat dikontrol.

Total Quality management

TQM digambarkan sebagai pendekatan yang berfokus pada pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, maupun pelayanan suatu organisasi. Tujuan akhir dari konsep TQM adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan dan upaya untuk mengurangi suatu kesalahan maupun ketidaksempurnaan barang atau jasa yang dihasilkan.

Ada sepuluh karakteristik TQM yang dikembangkan oleh Goetsch dan Davis dalam Nasution (2005:22) yaitu seperti fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Konsep TQM ini memerlukan komitmen semua anggota organisasi terhadap perbaikan seluruh aspek manajemen organisasi.

Komitmen Organisasi

Robbins (2008) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. komitmen organisasi merupakan derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya. Mowday yang dikutip Sopiah (2008) menyatakan ada tiga aspek dalam komitmen

organisasi. *Affective commitment, continuance commitment, normative commitment.*

Budaya Organisasi

Budaya organisasi dapat diartikan sebagai suatu pola dalam asumsi dasar yang menentukan, diciptakan atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu, dengan maksud agar organisasi belajar mengatasi dan menanggulangi masalah yang timbul akibat adaptasi eksternal dan integrasi internal yang sudah berjalan dengan cukup baik, sehingga perlu diajarkan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang benar untuk memahami, memikirkan dan merasakan (Schein, 1992:16). Karakteristik utama budaya organisasi yang dapat diukur dengan inovasi dan pengambilan keputusan, perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, orientasi pada tim, agresivitas, kemantapan.

Kinerja Unit Bisnis

Menurut Faisal (2005:262) kinerja unit bisnis didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan pencapaian target yang telah direncanakan. Menurut Kaplan (2000:23), *Balanced Scorecard* merupakan sistem manajemen dan pengukuran yang menunjukkan kinerja unit bisnis dalam perspektif para pelanggan, perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh *total quality management* terhadap kinerja unit bisnis.

Praktik TQM dalam suatu organisasi saat ini sangat penting untuk mencapai keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Dengan adanya TQM maka organisasi memiliki kendali terhadap kualitas barang dan jasa. Tingkat kepuasan pelanggan digunakan sebagai isyarat pelayanan yang baik, serta dapat digunakan sebagai bahan evaluasi unit bisnis untuk memonitor kinerja para karyawannya. Dalam penelitian yang dilakukan Oey dan Ian (2014), dan Callystha (2013) mengungkapkan pendapat bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

H₁: *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja unit bisnis.

2. Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja unit bisnis

Keterikatan kerja yang sangat erat merupakan suatu kondisi yang dirasakan pada unit bisnis. Sebuah bentuk ikatan kerja yang kuat bukan bersifat loyalitas yang pasif, tetapi juga melibatkan hubungan aktif yang memiliki tujuan. Berarti unit bisnis yang memiliki komitmen yang tinggi akan melakukan segala usaha agar dapat mencapai tujuan organisasi. Sehingga komitmen yang tinggi menjadikan unit bisnis lebih mementingkan organisasi dan berusaha menjadikan organisasi menjadi lebih baik lagi. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Kurniawan (2013) menyimpulkan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja organisasi publik.

H₂: komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan

3. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja unit bisnis

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya adalah budaya organisasi. Budaya organisasi sebagai persepsi umum yang dimiliki oleh seluruh organisasi, sehingga setiap unit bisnis yang menjadi anggota organisasi akan mempunyai nilai, keyakinan dan perilaku sesuai dengan organisasi.

Budaya perusahaan pusat yang kuat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan pada akhirnya akan berpengaruh pada kinerja unit bisnis. Oleh karena itu, setiap perusahaan pusat perlu membentuk budaya organisasi yang kuat. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Kurniawan (2013) dan Rahayu (2013) selaras menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi

H₃: Budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja unit bisnis.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilaksanakan adalah riset asosiatif, atau lebih tepatnya lagi adalah riset kausal. Jenis tersebut dipilih karena penelitian ini merupakan riset yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pemimpin dan wakil pemimpin bank cabang serta cabang pembantu milik pemerintah di Palembang. Populasi hanya terbatas pada Kota Palembang adalah dikarenakan keterbatasan waktu yang dihadapi oleh peneliti. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria sampel yang ditetapkan dalam penelitian, pertama responden dalam penelitian ini ialah pemimpin cabang dan wakil pemimpin cabang pada bank pemerintah. Alasan responden dengan kriteria tersebut karena untuk penilaian kinerja unit bisnis hanya diketahui oleh pemimpin dan wakil pemimpin cabang bank milik pemerintah. Kedua, pemimpin dan wakil pemimpin cabang dan cabang pembantu minimal telah bekerja selama 1 tahun. Alasannya karena untuk mengetahui serta memahami kinerja unit bisnis yang dipimpinnya membutuhkan pengalaman dan waktu yang cukup lama. Untuk pemimpin yang baru menjabat dikhawatirkan penilaian kinerja terhadap unit bisnis yang dipimpinnya kurang akurat.

Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer. Teknik yang digunakan adalah dengan membagikan kuesioner. penyebaran kuesioner dilakukan peneliti dengan cara mendatangi langsung responden yang bekerja pada unit bisnis perbankan dimiliki pemerintah.

Variabel Penelitian dan Pengukurannya

1. *Total Quality Management (TQM) (X₁)*

Variabel TQM dalam penelitian ini diukur dengan sepuluh indikator TQM yang dikembangkan oleh Goetsch dan Davis (1994) dalam nasution (2005:22-24) dengan 10 indikator yaitu fokus pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Variabel *Total Quality Management* selanjutnya diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju).

2. Komitmen Organisasi (X₂)

Variabel komitmen organisasi diukur dengan menggunakan 3 indikator yang dikembangkan oleh mowday dikutip sopiah (2008) yaitu *affective commitment*, *continuance commitment*, *normative commitment*. Selanjutnya variabel komitmen organisasi diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju).

3. Budaya Organisasi (X₃)

Budaya organisasi diukur dengan menggunakan 7 indikator yang dikembangkan oleh Robbins (1996) yaitu inovasi dan pengambilan keputusan, perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, orientasi pada tim, agresivitas, kemandirian. Selanjutnya variabel budaya organisasi diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju).

4. Kinerja Unit Bisnis

Variabel kinerja unit bisnis diukur dengan menggunakan 4 indikator yang telah dikembangkan oleh Kaplan (1996) dalam monika (2000) yaitu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif proses bisnis internal, perspektif keuangan, perspektif pelanggan. Variabel kinerja unit bisnis tersebut diukur dengan

menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju).

Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa valid alat ukur yang dipakai untuk menguji kuesioner. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 5%. Apabila koefisien korelasi hitungnya (r) positif dan lebih besar dari pada nilai koefisien korelasi pada tabel maka instrumen dinyatakan valid, dan sebaliknya.

b. Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan derajat konsistensi data dalam interval waktu tertentu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa relevan hasil pengukuran hingga dapat dipercaya. Untuk melihat reliabilitas tiap instrumen digunakan metode *alpha Cronbach*, dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,601.

2. Uji Asumsi Klasik

Tujuan dilakukannya uji asumsi klasik ini adalah untuk mengetahui apakah data yang diuji telah mencerminkan data yang relevan dan konsisten agar model regresi yang digunakan tidak bias dan tidak mengandung kesalahan.

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *one sample kolmogrov-sminov test* dengan $\alpha = 0,05$ atau 5%. Bila nilai $\text{sig} \geq \alpha$ maka distribusi data dapat dikatakan normal dan sebaliknya.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*Variances Inflation Factor*) dan Tolerance. Model regresi yang dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $> 0,1$ dan sebaliknya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser* pada tingkat signifikansi 0,05, jika nilai $\text{sig.} > 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Membandingkan antara nilai t_{tabel} masing-masing koefisien regresi dengan nilai t_{hitung} (nilai kritis) dengan dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan df . Kriteria uji parsial adalah Jika $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 diterima. Jika $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 ditolak.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji signifikansi simultan (uji F) digunakan untuk melihat pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan tingkat kesalahan sebesar 5% ($\alpha = 5\%$). Jika $\text{sig} < 0,05$ maka model regresi baik. Jika $\text{sig} > 0,05$ maka model regresi tidak baik.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai *adjusted* R^2 mengukur kebaikan (*Goodness of fit*) pada seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai *adjusted* R^2 merupakan suatu ukuran ikhtisar yang menunjukkan seberapa baik garis regresi sampel cocok dengan data populasinya. Nilai koefisien determinasi berbeda diantara nol sampai dengan satu.

4. Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), yaitu pengaruh *Total Quality Management*, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Unit Bisnis dengan model sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kinerja Unit Bisnis

a = Konstanta

X_1 = *Total Quality Management*

X_2 = Komitmen Organisasi

X_3 = Budaya Organisasi

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

e = *Error Estimate*

PEMBAHASAN

Hasil Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, sampel yang peneliti ambil adalah sektor perbankan, tepatnya unit bisnis perbankan milik pemerintah. Kuesioner itu ditujukan kepada pemimpin dan wakil pemimpin perbankan cabang maupun cabang pembantu. Pengembalian kuesioner sebanyak 32 kuesioner dan semua kuesioner tersebut dapat diolah lebih lanjut dikarenakan semua kuesioner diisi secara lengkap dan diisi oleh responden yang tepat. Menurut Champion yang dikutip oleh Kiki (2009) mengatakan bahwa 30 (tiga puluh) responden adalah jumlah minimum yang disebutkan oleh ahli-ahli metodologi penelitian.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menunjukkan nilai frekuensi absolut dari masing-masing variabel yang diteliti. Gambaran tersebut ditunjukkan dalam kisaran teoritis, kisaran aktual, nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi. deskriptif dari masing-masing variabel ditunjukkan dalam tabel 1

Tabel 1

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean (rata-rata)	Standar Deviasi	Kisaran Teoritis	Kisaran Aktual
<i>Total Quality Management</i>	44,44	2,47	10-50	40-50
Komitmen Organisasi	27,12	1,97	6-30	24-30

Budaya Organiasai	31,81	2,14	7-35	28-35
Kinerja Unit Bisnis	35,47	2,25	8-40	32-40

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

Hasil Uji Kualitas Data

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai korelasi yang menunjukkan bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,349 dengan $n = 32$ untuk semua variabel dan item dapat dikatakan valid dengan tingkat signifikan 5% atau 0,05. Hasil uji validitas untuk semua item pertanyaan dinyatakan valid karena memiliki nilai R hitung lebih besar daripada nilai r tabel.

b. Hasil Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha* 0,601. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha reliability	Nilai Alpha reliability Standard	Keterangan
<i>Total Quality Management</i>	0,773	0,601	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,771	0,601	Reliabel
Budaya Organisasi	0,769	0,601	Reliabel
Kinerja Unit Bisnis	0,765	0,601	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

Hasil Uji Asumsi Klasik

Setelah dilakukan uji normalitas pada penelitian ini, maka disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena memiliki nilai uji kolmogorov-smirnov Z sebesar 0,529 dan nilai dari Asymp. sig sebesar 0,942 yang lebih besar dari pada tingkat signifikan yang ditentukan yaitu sebesar 0,05. Uji selanjutnya adalah uji multikolinearitas, dari hasil uji ini diketahui bahwa semua variabel yang diteliti tidak ada multikolinearitas karena semua variabel memiliki nilai VIF lebih kecil

dari pada 10 dan nilai *tolerance value* lebih besar dari pada 0,10. Uji yang terakhir adalah uji heteroskedastisitas, dari hasil uji ini dikatakan bahwa semua variabel dalam penelitian ini tidak terjadi atau bebas dari heteroskedastisitas, karena mempunyai nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05. Berikut Tabel 3, 4, 5 yang menunjukkan hasil uji asumsi klasik.

Tabel 3

Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	0,529
Asymp. sig. (2-tailed)	0,942

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS

Tabel 4

Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Total Quality Management</i>	0,974	1.027	Tidak ada multikolinieritas
Komitmen Organisasi	0,881	1.136	Tidak ada multikolinieritas
Budaya Organisasi	0,894	1.118	Tidak ada multikolinieritas

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS

Tabel 5

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
<i>Total Quality Management</i>	0,663	Tidak ada heteroskedastisitas
Komitmen Organisasi	0,147	Tidak ada heteroskedastisitas
Budaya Organisasi	0,067	Tidak ada heteroskedastisitas

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS

Hasil analisis Regresi

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *total quality management*, komitmen organisasi, budaya organisasi terhadap variabel kinerja unit bisnis. Hasil uji dapat dilihat di tabel 7.

Tabel 6
Hasil Analisis Regresi

Model	B	Std. Error
Konstanta	-6,555	8,213
<i>Total Quality Management</i>	0,386	0,123
Komitmen Organisasi	0,354	0,161
Budaya Organisasi	0,480	0,149

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

Dari hasil analisis regresi pada tabel diatas, dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$KUB = -6,555 + 0,386TQM + 0,354KO + 0,480BO + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar -6,555 artinya jika *total quality management*, komitmen organisasi, budaya organisasi memiliki nilai 0, maka nilai kinerja unit bisnis akan mengalami penurunan sebesar 6,555.
- b. Variabel *total quality management* bernilai 0,386 ini berarti jika *total quality management* mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kinerja unit bisnis akan mengalami peningkatan sebesar 0,386. Sebaliknya.
- c. Variabel komitmen organisasi bernilai 0,354, berarti jika komitmen organisasi mengalami peningkatan sebesar 1% maka kinerja unit bisnis juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,354. Sebaliknya.
- d. Variabel budaya organisasi bernilai 0,480, hal ini berarti jika variabel budaya organisasi mengalami peningkatan sebesar 1% maka kinerja unit bisnis juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,480. Sebaliknya.

Hasil Uji Hipotesis

Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi berbeda diantara nol sampai dengan satu. Semakin besar nilai koefisien determinasi atau semakin mendekati 1 (satu). Hasil analisis koefisien determinasi ditunjukkan pada tabel 7.

Tabel 7
Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	<i>Adjusted R Square</i>	Std. Error of the Estimate
1	0,707	0,447	1,679

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel *total quality management*, komitmen organisasi, dan budaya organisasi hanya menjelaskan 44,7% terhadap variabel kinerja unit bisnis. Sedangkan sisanya sebesar 55,3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dipilih dalam penelitian ini.

Uji t

Uji t ini dilakukan pada tingkat signifikansi 5%. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 8

Tabel 8
Hasil Uji t

Variabel	t hitung	Sig
<i>Total Quality Management</i>	3,124	0,004
Komitmen Organisasi	2,201	0,036
Budaya Organisasi	3,233	0,003

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa:

1. Variabel *total quality management* memiliki nilai t hitung 3,124 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,004. Dapat disimpulkan hipotesis pertama (H₁) dalam penelitian ini diterima.
2. Variabel komitmen organisasi memiliki nilai t hitung sebesar 2,201 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,036. Dapat disimpulkan hipotesis kedua (H₂) dalam penelitian ini diterima.
3. Variabel budaya organisasi memiliki nilai t hitung 3,233 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. Dapat disimpulkan hipotesis ketiga (H₃) dalam penelitian ini diterima.

Uji F

Uji f dilakukan pada tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian statistik f dapat dilihat pada tabel 9

Tabel 9
Hasil uji F

Model	f	Signifikansi
1	9,348	0,000

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

Karena nilai signifikansi $< 0,05$ maka model regresi dalam penelitian dapat digunakan untuk memprediksi Y atau dapat dikatakan model regresi dalam penelitian ini adalah model regresi yang baik.

Pembahasan Hasil Analisis

1. Pembahasan hasil hipotesis pertama (H_1)

Diterimanya hipotesis pertama disebabkan perbaikan secara berkesinambungan terhadap produk maupun jasa sangat lah penting untuk keberlangsungan unit bisnis sektor perbankan milik pemerintah. Mulai dari jasa pelayanan yang dan dengan memberikan produk yang lebih seperti bunga deposit yang lebih dibandingkan pesaing, dll. Secara tidak langsung hal ini dapat meningkatkan keinginan nasabah untuk menabung dan menyimpan tabungannya pada unit bisnis tersebut dan akhirnya akan berdampak terhadap peningkatan penjualan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oey dan Ian (2014), dan Callystha (2013) yang berpendapat bahwa *total quality management* memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan.

2. Pembahasan hasil hipotesis kedua (H_2)

Pencapaian kinerja unit bisnis perbankan milik pemerintah tidak terlepas dari adanya dorongan dan motivasi yang kuat dari perusahaan pusat kepada tiap unit bisnis agar dapat menghasilkan kinerja yang tinggi. Dengan adanya komitmen menjadikan unit bisnis lebih loyalitas dan mementingkan serta menjadikan tujuan perusahaan pusat sebagai prioritas pertama dibandingkan

dengan kepentingan tiap-tiap unit bisnis sendiri. Sehingga dengan adanya komitmen yang tinggi mampu meningkatkan kinerja unit bisnis. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Kurniawan (2013) yang berpendapat bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi publik. Tetapi hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2013) yang menyimpulkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik.

3. Pembahasan hasil hipotesis ketiga (H₃)

Hal ini dapat disebabkan karena budaya yang diterapkan oleh masing-masing unit bisnis berbeda-beda dan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah tipe kepemilikan dan besarnya unit bisnis. Unit bisnis perbankan milik pemerintah ini memiliki budaya yang lebih mengacu pada memberikan dan menyediakan pelayanan semaksimal mungkin terhadap nasabah. Dengan pelayanan yang tinggi, maka dapat menarik minat dari para nasabah untuk menyimpan tabungan mereka, sehingga dengan terjalannya kerjasama tersebut akhirnya menghasilkan peningkatan kinerja unit bisnis. Penelitian ini sejalan dengan penelitian dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Kurniawan (2013) yang berkesimpulan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik. Berbanding terbalik yang dilakukan oleh Muhammad Rizki (2011) yang menemukan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti variabel *total quality management*, komitmen organisasi, dan budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja unit bisnis pada sektor unit bisnis perbankan milik pemerintah yang berada di Kota Palembang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel yang diteliti memiliki pengaruh terhadap kinerja unit bisnis.

Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian. Pada penelitian ini, sampel yang diambil hanya terbatas di kota Palembang saja. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel penelitian serta dapat memperluas wilayah sampel penelitian sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik. Penelitian selanjutnya hendaknya memperluas obyek penelitian seperti BUMN maupun instansi pemerintahan lainnya. Bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti judul yang sama, maka peneliti menyarankan untuk menambah dan menggunakan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Callystha P, dan Devie. 2013. Analisis Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *Bussiness Accounting Review*. Vol. 1. 2013. Akuntansi Bisnis Universitas Kristen Petra.
- Dwi Priyantno. 2008. Mandiri Belajar SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). PT Buku Kita. Jakarta.
- Edgar H. Schein. 1992. *Organizational Culture and Leadershi*. Josseybass Publ. San Fransisco.
- Faisal. 2005. Manajemen Perbankan Teknik Analisis Kinerja Keuangan Bank. Edisi Pertama. MM. Malang.
- Goetsch, David L. dan Stanley B. Davis. 2002. *Total Quality Management*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Total Kualitas Manajemen. Prenhallindo. Jakarta.
- Ibrahim, dkk. 2010. Pembelajaran Kooperatif. UNESA. Jakarta.
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto Hartono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi 6. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Kaplan R.S. dan Norton D.P. (1996). *Translating Strategy Into Action*. Massachusetts: Harvard Business School Press.

- _____. (2000). *Balance Scorecard* Menerapkan Strategi Aksi. Erlangga. Jakarta.
- Kiki Rizki. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Untuk Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Depok). Skripsi. Universitas Indonesia.
- Monika K. 2000. *Balance Scorecard* Sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan: Suatu Pengantar. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* Vol. 2 No. 1. Mei 2000. Halaman 21-35.
- Muhammad K. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi Empiris Pada Skpd Pemerintah Kabupaten Kerinci). Skripsi. Universitas Negeri Padang.
- Muhammad R. 2011. Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik (Studi Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Demak). Skripsi. Universitas Diponegoro Padang.
- Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Oey Hannes dan Ian Nurpatra. 2014. Pengaruh *Total Quality Management* dan *Quality Management Information* Terhadap Kinerja Perusahaan. *ISSN* Vol. 6 No. 2, September 2014. Halaman 88-96.
- Rahayu. 2013. Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada Dinas Pendapatan, Pengolahan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Grobogan). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Srimindarti, Ceacilia. 2004. *Balanced Scorecard* Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja. *Fokus Ekonomi* Vol. 3 No 1.
- Stephen P. Robbins. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Alih Bahasa: Hadyana Pujaatmaka. Edisi keenam. PT. Bhuana Ilmu Populer. Jakarta.
- _____. 2008. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Keenam. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. PT. Alfabeta. Bandung.
- Sullyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.

Supriyono. 2000. Sistem Pengendalian Manajemen. BPF. Yogyakarta.

Tjiptono, F. A. Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.

LAMPIRAN

OUTPUT STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TQM	32	40	50	44.44	2.475
KO	32	24	30	27.12	1.996
BO	32	28	35	31.81	2.147
KUB	32	32	40	35.47	2.257
Valid N (listwise)	32				

OUTPUT UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59560091
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.529
Asymp. Sig. (2-tailed)		.942

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

OUTPUT MULTIKOLINEARITAS, UJI T, DAN UJI REGRESI BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-6.555	8.213		-.798	.431		
TQM	.386	.123	.423	3.124	.004	.974	1.027
KO	.354	.161	.313	2.201	.036	.881	1.136
BO	.480	.149	.457	3.233	.003	.894	1.118

a. Dependent Variable: KUB

OUTPUT UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.196	4.673		.256	.800
TQM	-.031	.070	-.078	-.441	.663
KO	-.136	.092	-.278	-1.490	.147
BO	.161	.085	.352	1.905	.067

a. Dependent Variable: ABS_2