

RINGKASAN

Total Quality Management (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis, yang berupaya untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. TQM merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya.

Sukses tidaknya implementasi TQM sangat ditentukan oleh kompetensi SDM perusahaan untuk merealisasikannya. Penerapan manajemen sumber daya manusia tidak berdiri sendiri tetapi terikat dengan paket TQM dan harus selaras dengan perubahan proses.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap manajer menengah terhadap penerapan TQM yakni fokus pada pelanggan, pelibatan dan pemberdayaan karyawan, kerja sama tim, pendidikan dan latihan, perbaikan berkesinambungan serta pengaruhnya terhadap kinerja manajerial. Disamping itu penelitian juga bertujuan mengetahui perbedaan sikap manajer menengah operasional dan non operasional terhadap faktor kritis TQM.

Sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang manajer menengah, yang diambil dengan cara simple random sampling. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh faktor kritis TQM terhadap kinerja manajer. Sedang untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan sikap manajer menengah operasional dan non operasional terhadap faktor kritis TQM dipergunakan uji beda (t test).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara serentak sikap manajer menengah terhadap faktor kritis TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Analisis dengan menggunakan uji beda menunjukkan tidak ada perbedaan sikap antara manajer menengah operasional dan non operasional terhadap faktor kritis TQM.

Penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya bahwa penerapan TQM mempengaruhi kinerja manajerial dan penerapan TQM sangat ditentukan kompetensi SDM.