

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMITMEN SERTA KARAKTERISTIK  
INDIVIDU TERHADAP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
PT BANK SUMUT MEDAN**

**Ade Irma Suriyani Lubis<sup>1</sup>**

**Akman Daulay<sup>2</sup>**

**M.Umar Maya Putra<sup>3</sup>**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Al-Azhar Medan Jln. Pintu Ari IV  
No.214 Kwala Bekala Pd. Bulan, Kota Medan, Sumatra Utara 20142

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial maupun simultan pengaruh disiplin kerja dan komitmen serta karakteristik individu terhadap *total quality management* pada PT Bank Sumut Pusat Medan. Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan populasi sebanyak 500 orang yang merupakan seluruh karyawan pada PT Bank Sumut Pusat Medan dan sampel 83 orang yang didapat dengan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, kuesioner, observasi, studi dokumentasi dan studi pustaka. Model analisis data penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan terlebih dahulu dilakukan analisis terhadap validasi data penelitian dengan melakukan uji validitas, Reliabilitas dan Uji Normalitas. Hasil penelitian menunjukkan koefisien adjusted R Square sebesar 0,405 atau sama dengan 40,5% pengaruh disiplin kerja, komitmen serta karakteristik individu terhadap *total quality management* pegawai sisanya 59,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil pengujian secara parsial, variabel disiplin kerja, komitmen, serta karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap *total quality management* di PT. Bank Sumut Pusat Medan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  disiplin kerja ( $X_1$ ) sebesar -4.552 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.990 ( $t_{hitung} -4.552 > t_{tabel} 1,990$ ) dan nilai  $t_{hitung}$  komitmen ( $X_2$ ) sebesar 4,424 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,990 ( $t_{hitung} 4.424 > t_{tabel} 1,990$ ) serta nilai  $t_{hitung}$  disiplin kerja ( $X_3$ ) sebesar 5.893 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,990 ( $t_{hitung} 5.893 > t_{tabel} 1,990$ ) dengan tingkat signifikansi masing-masing variabel lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan sebesar 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, secara parsial disiplin kerja ( $X_1$ ), komitmen ( $X_2$ ), dan karakteristik individu ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap *total quality management* (Y). variabel disiplin kerja, komitmen serta karakteristik individu terhadap *total quality management* menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian (variabel X), secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *total quality management* (Y). Hasil uji secara simultan menunjukkan variabel ( $X_1$ ) disiplin kerja, komitmen ( $X_2$ ) dan karakteristik individu ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) *total quality management*.

**Kata kunci :** Disiplin Kerja dan Komitmen serta Karakteristik Individu terhadap *Total Quality Management*

### **1. Pendahuluan**

Dalam suatu perusahaan, masalah disiplin kerja komitmen serta karakteristik individu sudah menjadi hal yang umum, karena banyak pegawai yang sebenarnya secara potensi berkemampuan tinggi tetapi tidak mampu berprestasi dalam kerja. Hal ini dimungkinkan karena kurangnya disiplin kerja, komitmen serta karakteristik individu bagi pegawai. Kedisiplin kerja yang baik, berarti akan mencapai pula suatu keuntungan yang berguna dan baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan atau pegawai itu sendiri, oleh karena itu diperlukan kesadaran para pegawai atau karyawan dalam mematuhi peraturan-

peraturan disiplin kerja yang berlaku diperusahaan. Komitmen organisasi adalah keinginan anggota organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi, Karakteristik individu adalah ciri khas atau sifat khusus yang dimiliki pegawai yang dapat menjadikan dirinya memiliki kemampuan yang berbeda dengan pegawai yang lainnya untuk mempertahankan dan memperbaiki kinerjanya. Sedangkan *total quality management* adalah dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka.

## 2. Kajian Pustaka

### *Total Quality Management*

*Total Quality Management* adalah konsep dan metode yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh pengelola perusahaan untuk memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan secara konsisten.[1]. Dengan demikian *Total Quality Management* diawali dengan memahami apa yang diinginkan konsumen terhadap produk tertentu, dan kepuasan konsumen adalah inti kegiatan *Total Quality Management*. [2].

### Disiplin Kerja

Ada yang datang tidak tepat waktu saat masuk kerja dikantor, menunda tugas kantor, kurang disiplin, tidak bisa memanfaatkan sarana kantor dengan baik dan masih adanya sebagian pegawai yang meninggalkan tugas pada jam kerja tanpa keterangan yang sah.[3]. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.[4]. Bentuk disiplin kerja yang harus diperhatikan dalam menjalankan kebijakan sebagai pimpinan dalam sebuah perusahaan yakni, Terdapat beberapa perspektif daftar menyakut disiplin kerja yaitu:

Bentuk –Bentuk Disiplin Kerja [5].

1. Disiplin retributif (*Retributive Discipline*).
2. Disiplin Korektif (*Corektive Discipline*).
3. Perpektif hak - hak individu (*Individual Rights*).

Adapun yang menjadi indikator dari rendahnya disiplin kerja karyawan adalah melaksanakan dan menyelesaikan tugas pada waktunya, bekerja dengan penuh kreatif dan inisiatif, bekerja dengan jujur, penuh semangat dan tanggung jawab dan datang dan pulang tepat pada waktunya.

### Komitmen

Komitmen pegawai adalah rasa indentifikasi, keterlibatan dan loyalitas yang dinyatakan seorang pegawai terhadap organisasinya.[6]. komitmen organisasi merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk nilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi, komitmen organisasi merupakan indentifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi.[7]

### Karakteristik Individu

Karakteristik individu adalah ciri khas atau sifat khusus yang dimiliki pegawai yang dapat menjadikan dirinya memiliki kemampuan yang berbeda dengan pegawai yang lainnya untuk mempertahankan dan memperbaiki kinerjanya.[8]. Karakteristik individu adalah minat dan sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.[9].

## 3. Metode Penelitian

## Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Bank Sumut Pusat Medan sebanyak 500 karyawan, Adapun jumlah sampel adalah sebanyak 83 orang dengan menggunakan rumus slovin.

## Teknik Analisi Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yang digunakan adalah:

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

Dimana:

- Y : *Total Quality Management*  
 A : Konstanta  
 X<sub>1</sub> : Disiplin kerja  
 X<sub>2</sub> : Komitmen  
 X<sub>3</sub> : Karakteristik Individu  
 b<sub>1</sub> : Koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja  
 b<sub>2</sub> : Koefisien regresi untuk variabel komitmen  
 b<sub>3</sub> : Koefisien regresi untuk variabel karakteristik individu  
 c : Error

## 4. Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas

Hasil pengolahan dari uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1 Hasil Validitas**

Variabel	<i>Corrected Item-Total</i>	R Tabel	Keterangan
VAR0001	779	0,216	Valid
VAR0002	886	0,216	Valid
VAR0003	772	0,216	Valid
VAR0004	757	0,216	Valid
VAR0005	783	0,216	Valid
VAR0006	469	0,216	Valid
VAR0007	455	0,216	Valid
VAR0008	532	0,216	Valid
VAR0009	421	0,216	Valid
VAR00010	444	0,216	Valid
VAR00011	669	0,216	Valid
VAR00012	631	0,216	Valid
VAR00013	658	0,216	Valid
VAR00014	670	0,216	Valid
VAR00015	710	0,216	Valid
VAR00016	293	0,216	Valid
VAR00017	310	0,216	Valid
VAR00018	301	0,216	Valid
VAR00019	314	0,216	Valid
VAR00020	240	0,216	Valid

Sumber: Data Pengolahan SPSS 2020

Dari tabel diatas dapat diperoleh bahwa semua nilai *corrected Item-total correlation* indikator yang digunakan untuk mengukur semua variabel yaitu disiplin 5 pertanyaan, komitmen 5 pertanyaan, karakteristik individu 5 pertanyaan dan total quality management 5 pertanyaan, mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar atau lebih kecil dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,216. Sehingga semua indikator dari variabel-variabel tersebut adalah valid.

### Hasil Uji Reliabilitas

Hasil pengolahan dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

**Tabel Hasil Uji Reliabilitas**

NO	Variabel	Cronbach Alpha	N Or Items	Keterangan
1	Disiplin Kerja	0,854	5	Reliable
2	Komitmen	0,921	5	Reliable
3	Karakteristik Individu	0,689	5	Reliable
4	Total Quality Management	0,817	5	Reliable

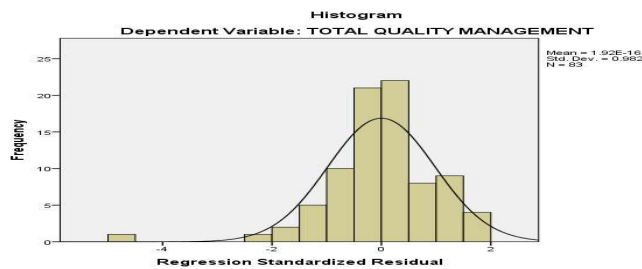
Sumber: Data Pengolahan SPSS 2020

Dari hasil pengujian diatas semua variabel didapat nilai *Cronbach Alpha* > 0,5 maka seluruh butir pertanyaan dari setiap variabel adalah reliable.

## Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Sebagaimana dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

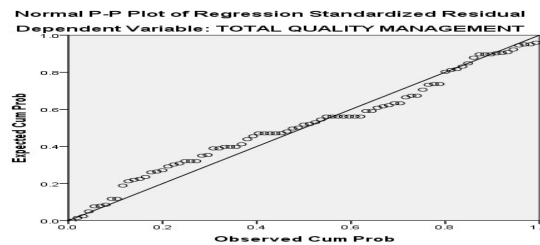
**Gambar 4.1**



Sumber: Hasil penelitian, 2020 (data diolah SPSS)

Dari tampilan grafik histogram diatas dapat disimpulkan bahwa grafik menunjukkan pola distribusi normal, hal tersebut ditunjukkan oleh distribusi data tersebut yang tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan dan membentuk lonceng.

**Gambar 4.2**



Sumber: Hasil penelitian, 2020 (data diolah SPSS)

## 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan beserta hasil data yang diteliti, maka kesimpulannya yang dapat diambil yaitu:

- 1 Hasil pengujian secara parsial, variabel disiplin kerja, komitmen, serta karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap *total quality management* di PT. Bank Sumut Pusat Medan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  disiplin kerja ( $X_1$ ) sebesar -4.552 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.990 ( $t_{hitung} -4.552 > t_{tabel} 1,990$ ) dan nilai  $t_{hitung}$  komitmen ( $X_2$ ) sebesar 4.424 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,990 ( $t_{hitung} 4.424 > t_{tabel} 1,990$ ) serta nilai  $t_{hitung}$  disiplin kerja ( $X_3$ ) sebesar 5.893 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,990 ( $t_{hitung} 5.893 > t_{tabel} 1,990$ ) dengan tingkat signifikansi masing-masing variabel lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan sebesar 0,05. Dengan demikian  $H_0$

- ditolak dan  $H_a$  diterima, secara parsial disiplin kerja ( $X_1$ ), komitmen ( $X_2$ ), dan karakteristik individu ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap *total quality management* (Y).
- 2 Pengujian regresi secara simultan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel disiplin kerja ( $X_1$ ), komitmen ( $X_2$ ), karakteristik individu ( $X_3$ ) terhadap *total quality management* (Y) di PT. Bank Sumut Pusat Medan.
  - 3 Hasil uji determinasi menunjukkan koefisien adjusted R Square sebesar 0,405 atau sama dengan 40,5% pengaruh disiplin kerja, komitmen serta karakteristik individu terhadap *total quality management* pegawai sisanya 59,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Referensi :

- [1] Rivai. 2011. "Penerapan TQM ( Total Quality Management ) Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan UMKM, Jurnal Studi Manajemen, vol.8 no. 2, Oktober 2014".
- [2] Santon 2014. "Analisis Pengaruh Locus of Control dan Total Quality Management Terhadap Kinerja dengan Etika Kerja Islam sebagai Variabel Moderating ( Studi Pada Karyawan Bagian Administrasi UNIMUS )".
- [3] Sofyandi. 2012. Karakteristik Individu Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, Cetakan Pertama, PT. Bhumi Aksara. Jakarta.
- [4] Hasibuan .2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. CAPS (Center Of Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- [5] Rivai. 2011. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju
- [6] Supriyadi. 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia, Andi Yogyakarta
- [7] Sopiah. 2008. Perilaku Organisasi, Yogyakarta: Andi Offset
- [8] Fadholi. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet
- [9] Ardana. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan 15. Jakarta: Bumi Aksara