

**PENGARUH *HUMAN RELATION* DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. PELABUHAN INDONESIA IV (PERSERO) CABANG TERMINAL PETIKEMAS MAKASSAR**

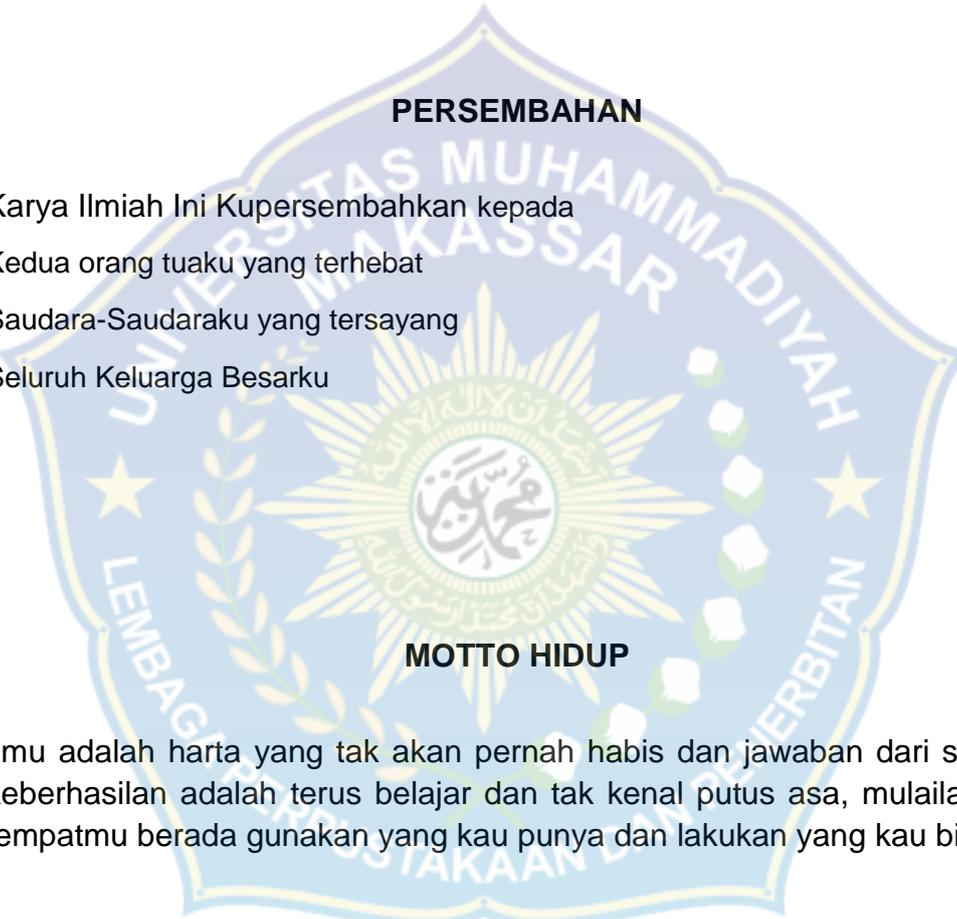
**SKRIPSI**

Oleh  
**SULHULAEPA**  
**10572 05539 15**



**Program Studi Manajemen**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

The logo of Universitas Muhammadiyah Makassar is a shield-shaped emblem. It features a central sunburst with Arabic calligraphy. The text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH' is written along the top inner edge, and 'MAKASSAR' is written across the middle. At the bottom, it says 'LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT'. There are two yellow stars on either side of the central emblem.

## **PERSEMBAHAN**

Karya Ilmiah Ini Kupersembahkan kepada  
Kedua orang tuaku yang terhebat  
Saudara-Saudaraku yang tersayang  
Seluruh Keluarga Besarku

## **MOTTO HIDUP**

Ilmu adalah harta yang tak akan pernah habis dan jawaban dari sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal putus asa, mulailah dari tempatmu berada gunakan yang kau punya dan lakukan yang kau bisa.



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Pengaruh *Human Relation* dan *Total Quality Management*  
Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Pelabuhan  
Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar

Nama Mahasiswa : Sulhulaepa  
No Stambuk/NIM : 105720553915  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan  
panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Makassar pada hari Jum'at tanggal 30 Agustus 2019.

Makassar, 30 Agustus 2019

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Andi Mappatempo, SE., MM**  
NIDN: 0921037201

Pembimbing II,

**Nasrullah, SE., MM**  
NIDN: 0914049104

Mengetahui,

Dekan,  
Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



**Enjal Rasulong, SE., MM**  
NBM: 903078

Ketua,  
Prodi Studi Manajemen

**Muh. Nur R, SE., MM**  
NBM: 1085576



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama Sulhulaepa Nim : 105720553915, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0011/SK-Y/61201/091004/2019 M, Tanggal 29 Dzulhijjah 1440 H/ 30 Agustus 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Dzulhijjah 1440 H  
30 Agustus 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM

(Rektor Unismuh Makassar)

2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM

(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM

(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

4. Penguji : 1. Dr. Hj. Ruliaty, MM

2. Faidul Adziem, SE., M.Si

3. Linda Arisanty Razak, SE, M.Si.,Ak

4. Nurinaya, ST., MM



Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, SE., MM

NBM: 903078



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sulhulaepa  
Stambuk : 105720553915  
Program Studi : Manajemen  
Dengan Judul : Pengaruh *Human Relation* dan *Total Quality Management*  
Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Pelabuhan  
Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa :

**Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri,  
bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar. Dan telah diujikan pada hari Jum'at tanggal 30 Agustus 2019

Makassar, 30 Agustus 2019



embuat Pernyataan,

Diketahui Oleh :

Dekan,  
Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Unismuh Makassar

Ketua,  
Jurusan Manajemen



**Muh. Nur R. SE., MM**  
NBM: 1085576

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Human Relation dan Total Quality Management Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (PERSERO) Cabang Terminal Petikemas Makassar*”

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Sulaiman dan ibu Hasmiati yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudarku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman rahim, SE.,MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasullong, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M., selaku ketua program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Andi Mappatempo, SE., MM selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi dapat diselesaikan.
5. Bapak Nasrullah, SE, MM., selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Para staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi manajemen angkatan 2015 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi fisabilil Haq fastabiqul khairat, Wassalamualaikum Wr.Wb*

Makasaar, 2019

penulis

## ABSTRAK

Sulhulaepa, Tahun 2019, Pengaruh *Human Relation* dan *Total Quality Management* Terhadap Produktivitas Kerja karyawan pada PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Pembimbing I Andi Mappatempo, dan Pembimbing II Nasrullah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Human Relation* dan *Total quality Management* terhadap Produktivitas Kerja karyawan pada PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan membagi kuesioner kepada 62 responden pada karyawan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, berdasarkan uji statistik t, nilai t hitung untuk variabel *Human Relation* (X1)  $3,223 > t$  tabel  $1,669$  dan nilai signifikan  $0,02 < 0,05$ . Sedangkan variabel *Total quality Management* (X2)  $3,183 > t$  tabel  $1,669$  dan nilai signifikan  $0,02 < 0,05$ . Sehingga disimpulkan *human relation* dan *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar.

**Kata Kunci :** *Human Relation*, *Total Quality Management* dan Produktivitas

Kerja

## ABSTRACT

Sulhulaepa, Year 2019, Effect of Human Relations and Total Quality Management on Work Productivity of employees at PT. Pelindo IV (Persero) Makassar Container Terminal Branch. Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Advisor I Andi Mappatempo, and Supervisor II Nasrullah.

This study aims to determine the effect of Human Relations and Total quality Management on Employee Productivity at PT. Pelindo IV (Persero) Makassar Container Terminal Branch.

The type of research used is quantitative. Data collection is done by dividing the questionnaire to 62 respondents to employees of PT. Pelindo IV (Persero) Makassar Container Terminal Branch testing hypotheses using multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that, based on the statistical test t, the calculated t value for the Human Relation variable (X1)  $3.223 > t$  table  $1.669$  and a significant value of  $0.02 < 0.05$ . While the Total quality Management (X2)  $3,183 > t$  table  $1,669$  and a significant value of  $0,02 < 0,05$ . So that concluded that human relations and total quality management significantly influence the work productivity of employees of PT. Pelindo IV (Persero) Makassar Container Terminal Branch.

**Keywords:** Human Relations, Total quality Management and Work Productivity

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. <i>Human Relation</i> .....	6
B. <i>Total Quality Management</i> .....	11
C. Produktivitas Kerja.....	20
D. Petikemas.....	23
E. Terminal Petikemas.....	25
F. Tinjauan Empiris.....	26
G. Kerangka Pikir .....	30
H. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian .....	32
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	32
C. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	32
D. Populasi dan Sampel.....	34

E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	41
B. Deskripsi Responden .....	51
C. Hasil Penelitian.....	53
D. Hasil Pembahasan.....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 3.2	Perhitungan Jumlah Sampel .....	35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	53
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas <i>Human Relation</i> .....	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas <i>Total Quality Management</i> .....	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Produktivitas Kerja Karyawan .....	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas <i>Human Relation</i> .....	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas <i>Total Quality Management</i> .....	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Produktivitas Kerja Karyawan .....	58
Tabel 4.11	Analisis Deskriptif Human Relation .....	59
Tabel 4.12	Analisis Deskriptif Total Quality Management .....	60
Tabel 4.13	Analisis Deskriptif Produktivitas Kerja Karyawan .....	61
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	31
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Terminal Petikemas Makassar .....	44
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas Secara Grafis .....	62
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Grafis.....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Kuesioner Penelitian .....	
Uji Validitas Realibilitas.....	
Distribusi Frekuensi .....	
Analisis Regresi dan Uji Asumsi.....	



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi dunia atau ekonomi global secara umum merujuk ke ekonomi yang didasarkan pada ekonomi nasional semua negara di dunia. Ekonomi global juga dapat dipandang sebagai ekonomi masyarakat global dan ekonomi nasional yaitu ekonomi masyarakat setempat, sehingga menciptakan satu ekonomi global. Situasi perekonomian global pada tahun 2018 dipenuhi oleh ketidakpastian. Bukan hanya negara-negara berkembang saja yang merasakan dampak perlambatan ekonomi, namun juga negara-negara maju yang *notabene* memiliki pondasi makro ekonomi domestik yang relatif kuat.

Menghadapi tahun 2019 yang masih dihadapkan oleh potensi risiko global, pemerintah meresponnya melalui penetapan kebijakan fiskal yang kredibel, efisien dan efektif, serta berkesinambungan. Kebijakan fiskal yang tertuang dalam APBN 2019 tersebut dibingkai oleh asumsi kerangka makro yang telah disepakati oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR RI) dan Pemerintah. Kesepakatan asumsi makro tersebut tidak lepas dari adanya pengaruh dari faktor eksternal dan faktor internal. Dari faktor eksternal, kondisi perekonomian dunia masih belum stabil, baik dari sisi permintaan (*demand*) yang masih lemah, maupun harga komoditas yang rendah. Selain itu, *economic rebalancing* dari negeri Tiongkok juga berimbas pada kondisi ekonomi seluruh dunia, termasuk Indonesia. Terakhir, kebijakan ekonomi negara-negara maju seperti Amerika Serikat juga memiliki dampak kepada Indonesia. Pertumbuhan ekonomi diharapkan mampu didorong oleh belanja

infrastruktur pemerintah dalam rangka menguatkan sektor produktif sebagai penggerak pertumbuhan perekonomian. Tidak hanya itu, pemerintah diharapkan dapat mendorong investasi yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan menjaga stabilitas ekonomi makro

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu bentuk badan usaha yang dimiliki oleh pemerintah. Berdasarkan jenisnya, perusahaan BUMN dapat dikategorikan menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO) dan Perusahaan Umum (PERUM). Pendapatan terdiri atas penerimaan dalam negeri dan hibah. Sementara belanja terdiri atas belanja pemerintah pusat, transfer ke daerah, dan suspen. Dalam APBN, penerimaan dari BUMN dikategorikan sebagai penerimaan negara bukan pajak dengan pos bagian laba BUMN. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah suatu daftar yang menunjukkan rincian penerimaan dan pengeluaran negara pada tahun anggaran yang meliputi satu tahun.

Berdasarkan bidang bergerakinya, BUMN dikategorikan menjadi BUMN jasa keuangan dan BUMN non jasa keuangan. BUMN jasa keuangan adalah BUMN yang bergerak dalam bidang usaha perbankan, asuransi, jasa pembiayaan dan jasa penjaminan. Sedangkan BUMN non jasa keuangan adalah BUMN yang bergerak dibidang infrastruktur dan non infrastruktur. BUMN non jasa keuangan sendiri terbagi menjadi beberapa sektor berdasarkan fungsi tugas yang dijalankannya. BUMN non jasa keuangan terdiri atas sektor industri dan perdagangan; sektor kawasan industri jasa konstruksi dan konsultasi konstruksi; sektor perhubungan, telekomunikasi, dan pariwisata; sektor pertanian, perkebunan kehutanan perdagangan; dan sektor pelayanan umum. Sektor perhubungan, telekomunikasi, dan

pariwisata yang terdiri atas enam bidang yaitu prasarana perhubungan laut, prasarana perhubungan udara, prasarana perhubungan, bidang pos, bidang pariwisata, dan bidang penyiaran.

Kualitas suatu perusahaan dituntut dari bagaimana menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan juga mengukur kinerja karyawannya. Perhatian perusahaan tidak terbatas pada mutu yang dihasilkan, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia (SDM) dan lingkungan. Maka pentingnya pengukuran kinerja perusahaan dengan memasukkan elemen peningkatan mutu yang juga berbasis dalam meningkatkan sumber daya manusia. Salah satu alat manajemen kualitas yang digunakan yaitu *Human Relation* dan *Total Quality Management* (TQM). Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungannya. Mengingat pentingnya suatu konsep dalam progres suatu kualitas perusahaan tersebut bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap produktivitas perusahaan baik itu eksternal maupun internal perusahaan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh *Human Relation* dan *Total Quality Management* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) cabang Terminal Petikemas Makassar”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *human relation* berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelindo IV (Persero) cabang Terminal Petikemas Makassar?
2. Apakah penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelindo IV (Persero) cabang Terminal Petikemas Makassar?

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

1. untuk Mengetahui pengaruh *human relation* terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelindo IV (Persero) cabang Terminal Petikemas Makassar.
2. untuk Mengetahui pengaruh penerapan *total quality management* terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelindo IV (Persero) cabang Terminal Petikemas Makassar.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian digunakan untuk memperdalam pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia (SDM) khususnya tentang *Human Relation* dan penerapan *Total Quality Management* (TQM).

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

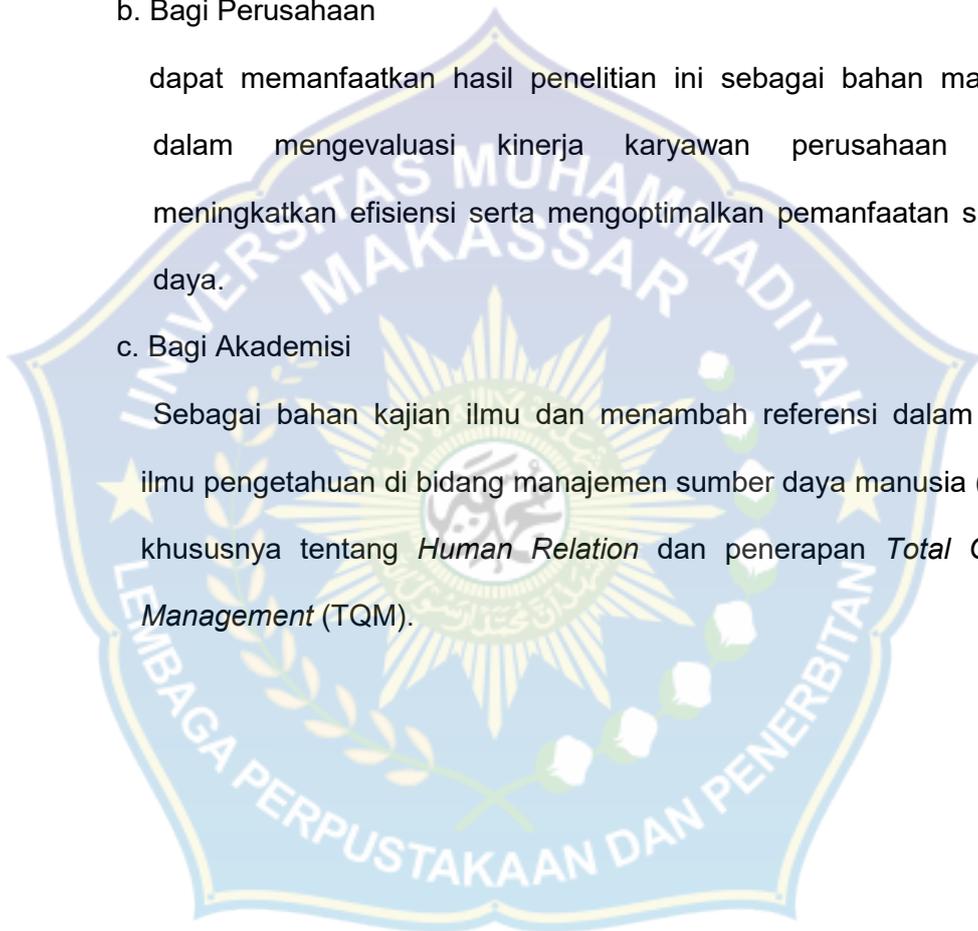
merupakan tambahan untuk memperdalam pengetahuan dibidang manajemen SDM, terutama yang berkaitan dengan kualitas kinerja sumber daya manusianya.

### b. Bagi Perusahaan

dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dalam mengevaluasi kinerja karyawan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi serta mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya.

### c. Bagi Akademisi

Sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia (SDM) khususnya tentang *Human Relation* dan penerapan *Total Quality Management (TQM)*.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### **A. Human Relation**

##### **1. Pengertian Human Relation**

*Human relation* adalah jembatan yang menghubungkan antara atasan dan bawahan, bawahan dan bawahan dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja. *Human relation* adalah, hubungan manusiawi yang termasuk kedalam komunikasi antarpersonal (*interpersonal communication*) sebab berlangsung pada umumnya antara dua orang secara dialogis, dikatakan bahwa hubungan manusiawi itu komunikasi karena sifatnya *action oriented*, mengandung kegiatan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang (Onong, 2015: 138).

*Human relation* adalah hubungan kemanusiaan yang harmonis, tercipta atas kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya keinginan bersama (Hasibuan, 2014: 137). *Human relation* adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekayaan dengan tujuan untuk meningkatkan semangat dalam bekerja dan bekerjasama agar dapat mencapai hasil yang memuaskan (Onong, 2015: 52). *Human relation* berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa merupakan bentuk interaksi antara seseorang dengan orang lain, ditinjau dari kepemimpinannya yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok, merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.

## 2. Teknik-teknik *human relation*

*Human relation* dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia (Onong, 2015: 141). *Human relation* dalam derajat intensitas yang tinggi, dilakukan untuk menyembuhkan orang yang menderita frustrasi. Frustrasi timbul pada diri seseorang akibat suatu masalah yang tidak dapat dipecahkan olehnya. Orang tidak akan membiarkan dirinya dilanda masalah dan masalah orang yang satu tidak sama dengan masalah orang lain. Orang yang menderita frustrasi dapat dilihat dari tingkah lakunya, ada yang merenung, murung, lunglai tak berdaya, putus asa, mengasingkan diri, mencari dalih untuk menutupi kemampuannya, mencari kompensasi, berfantasi, atau bertingkah laku kekanak-kanakan. Frustrasi itu diderita oleh pegawai, apalagi jika jumlahnya banyak ini akan mengganggu jalannya organisasi akan menjadi rintangan bagi tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi, tidaklah bijaksana jika seorang pemimpin menangani pegawai yang frustrasi dengan tindakan kekerasan disinilah pentingnya peranan *human relation*, ia harus membawa penderita dari *problem situation* kepada *problem solving behaviour* (Onong, 2015: 141).

*Human relation* dalam kegiatannya ada teknik yang bisa digunakan untuk membantu mereka yang menderita frustrasi yakni apa yang disebut konseling, yang bertindak sebagai konselor bisa pemimpin organisasi, kepala humas, atau kepala-kepala lainnya. Konseling bertujuan membantu konseli, yakni pegawai yang menghadapi masalah atau yang menderita frustrasi, untuk memecahkan masalahnya sendiri atau mengusahakan terciptanya suasana yang menimbulkan keberanian untuk memecahkan masalahnya. *Human*

*relation* dalam kegiatannya terdapat dua jenis konseling, bergantung pada pendekatan yang dilakukan. Kedua jenis konseling tersebut ialah *directive counseling*, yakni konseling yang langsung terarah, dan *non directive counseling* yakni konseling yang tidak langsung terarah (Onong, 2015: 141).

Pemimpin organisasi dapat mengkoordinasikan aktivitas-aktivitas para pegawai dan mengoprasikan hasrat-hasrat mereka untuk bekerja bersama-sama, ini semua tertuju kepada sasaran yang direncanakan, dan disini komunikasi memegang peranan penting (Onong, 2015: 141). Motivasi adalah kunci aktivitas *human relation*, memotivasi pegawai untuk bekerja giat berdasarkan kebutuhan mereka secara memuaskan, yakni kebutuhan akan upah yang cukup bagi keperluan hidup keluarganya sehari-hari, kebahagiaan keluarganya, kemajuan dirinya sendiri, dan lain sebagainya. Seseorang memasuki suatu organisasi, karena ia berpikir organisasi akan dapat membantu dia untuk mencapai tujuannya, demikian pula para pegawai, mereka mempunyai organisasi, mereka anggota organisasi kekerjaan dimana mereka bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. *Human relation* seperti ditegaskan di atas adalah komunikasi persuasif, dengan melaksanakan *human relation* itu pemimpin organisasi atau pemimpin kelompok melakukan komunikasi dengan pegawainya secara manusiawi untuk menggiatkan mereka bekerja bersama-sama, sehingga hasilnya memuaskan disamping mereka bekerja dengan hati yang gembira.

### **3. Prinsip *human relation***

*Human relation* adalah hubungan manusiawi secara keseluruhan yang terjalin dengan baik, baik berupa formal maupun informal yaitu antara atasan

dengan bawahan yang dibina dan dipelihara sedemikian rupa sehingga tercipta suatu tujuan (Siagian, 2014: 7).

Prinsip *human relation* menurut (Siagian, 2014: 102) adalah sebagai berikut:

- a. Suasana kerja yang menyenangkan, yaitu pekerjaan yang menarik, hubungan kerja yang intim, lingkungan kerja yang memberikan motivasi dan perlakuan yang adil.
- b. Hubungan kerja yang serasi, yaitu hubungan formalitas dan informalitas yang wajar dalam hubungan kerja.
- c. Penempatan tenaga kerja yang tepat, yaitu setiap orang harus ditempatkan pada posisi pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan kecakapan mereka.

#### **4. Hambatan dalam *human relation***

Hambatan dalam *human relation* pada umumnya mempunyai dua sifat yaitu subjektif dan objektif. Hambatan yang bersifat subjektif adalah yang sengaja dibuat oleh orang lain sehingga merupakan gangguan, penentangan terhadap suatu usaha komunikasi. Dasar gangguan dan penentangan ini biasanya disebabkan Karena adanya pertentangan kepentingan, *prejudice*, tamak, iri hati, apatisisme dan sebagainya. Hambatan yang sifatnya objektif adalah gangguan dan halangan terhadap jalannya hubungan antar manusia yang tidak disengaja dan dibuat oleh pihak lain tapi mungkin disebabkan oleh keadaan yang tidak menguntungkan. Faktor kepentingan dan prasangka merupakan faktor yang paling berat karena usaha yang paling sulit bagi seorang komunikator ialah mengadakan komunikasi dengan orang-orang yang jelas tidak menyenangkan komunikator atau menyajikan pesan komunikasi

yang berlawanan dengan fakta atau isinya yang mengganggu suatu kepentingan. Apabila seseorang dikonfrontasikan dengan suatu bentuk komunikasi yang tidak disukainya karena mengganggu kedudukan pendidikan, atau kepentingannya maka orang tersebut biasanya mencemoohkan komunikasi atau mungkin pula mengelakkan dan secara acuh tak acuh mendiskreditkan pesan komunikasi sebagai hal yang sukar dimengerti. Gejala mencemoohkan dan mengelakkan suatu komunikasi untuk kemudian menyesatkan pesan komunikasi yang dinamakan penghindaran (Onong, 2015: 141).

*Human Relation* sebagai hubungan manusia, bukan hubungan manusiawi hanya saja *human relation* di sini sifat hubungan tidak seperti orang berkomunikasi biasa, bukan hanya merupakan penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain, tetapi hubungan antar orang-orang yang berkomunikasi itu mengandung unsur-unsur kejiwaan yang sangat mendalam. Untuk mengukur *human relation* maka digunakan indikator yang diadopsi dari (Istijanto, 2016: 23) yaitu:

- a. Hubungan dengan rekan kerja, merupakan kondisi ikatan yang terjalin antara sesama karyawan dan anggota organisasi.
- b. Hubungan dengan atasan, merupakan kondisi ikatan yang terjalin antara junior dengan senior.
- c. Hubungan klien, adalah ikatan kerja yang terbentuk antara karyawan didalam dengan perusahaan klien.
- d. Hubungan dengan masyarakat adalah ikatan kerja sama yang terbentuk dengan masyarakat yang beradadisekitar lingkungan.

## **B. Total Quality Management (TQM)**

### **1. Pengertian Total Quality Management (TQM)**

*Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya (Nasution, 2015: 17). TQM juga dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan konsumen (Nasution, 2015:17).

Menurut (Gaspersz, 2015: 25) mendefinisikan TQM sebagai sebuah aksi dalam perencanaan produksi dan menyediakan komoditas atau jasa, secara konsisten dengan memenuhi keperluan konsumen dan memenuhi persyaratan lebih baik, lebih murah, lebih cepat, lebih aman, mudah untuk digunakan daripada barang yang disediakan pesaing dengan melibatkan partisipasi semua karyawan dibawah kepemimpinan *top management*. Menurut (Arsyad, 2013: 46) mendefinisikan TQM adalah suatu filosofi manajemen yang terintegrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas produk dan proses secara berkesinambungan untuk mencapai kepuasan konsumen. TQM juga dapat diartikan sebagai suatu pendekatan sistem untuk mengintegrasikan semua fungsi dan proses agar tercapai penyempurnaan mutu produk secara berkesinambungan untuk mencapai kepuasan konsumen (Allison, 2013: 67).

Berdasarkan uraian diatas, secara umum terlihat TQM merupakan sistem manajemen terintegrasi yang berfokus pada peningkatan kualitas

sebagai strategi perusahaan, dan bertujuan pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh bagian organisasi. TQM merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu, diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi (Nasution, 2015: 30).

## **2. Prinsip *Total Quality Management***

Menurut Hensler dan Brunell dalam (dalam Nasution 2015: 24-25 serta Tjiptono & Diana 2015: 13-15), ada empat prinsip utama dalam TQM. Keempat prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kepuasan konsumen

Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para konsumen. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan konsumen.

b. Respek terhadap setiap orang

Setiap perusahaan yang kualitasnya tergolong kelas dunia, semua karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

c. Manajemen berdasarkan fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya, bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan

sekedara pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini, pertama yaitu prioritas (*prioritization*) yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada.

d. Perbaikan berkesinambungan

Setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCAA (*plan-do-check-act-analyze*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

### 3. Komponen *Total Quality Management*

Menurut (Tjiptono & Diana dalam Nasution 2015: 22-24), komponen *Total quality management* yang harus diperhatikan dalam menjalankan program pengelolaan kualitas dengan baik adalah sebagai berikut:

a. Fokus pada konsumen

Konsumen eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan konsumen internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

b. Obsesi terhadap kualitas

Organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif "Bagaimana kita dapat melakukannya dengan

lebih baik?” bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip *'good enough is never good enough'*.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.

d. Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

e. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.

f. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

g. Kebebasan yang terkendali

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting untuk dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat.

h. Kesatuan tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

i. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Pemberdayaan bukan sekadar melibatkan karyawan, melainkan juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama, yaitu untuk meningkatkan perencanaan dan pengambilan keputusan, serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

#### **4. Faktor-faktor penyebab kegagalan *total quality management***

Apabila suatu organisasi menerapkan TQM dengan cara sebagaimana mereka melaksanakan inovasi manajemen lainnya, atau bahkan bila mereka menganggap TQM sebagai obat ajaib atau alat penyembuh yang cepat, maka usaha tersebut telah gagal semenjak awal. TQM merupakan suatu

pendekatan baru dan menyeluruh yang membutuhkan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional, komitmen jangka panjang, kesatuan tujuan, dan pelatihan-pelatihan khusus (Tjiptono & Diana, 2015: 18-19).

Menurut Tjiptono & diana (2015: 18-21) beberapa kesalahan yang sering dilakukan yang menyebabkan kegagalan TQM adalah:

a. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior.

Inisiatif upaya perbaikan kualitas secara berkesinambungan sepatutnya dimulai dari pihak manajemen di mana mereka harus terlibat secara langsung dalam pelaksanaannya. Bila tanggung jawab tersebut didelegasikan kepada pihak lain (misalnya kepada pakar yang digaji) maka peluang terjadinya kegagalan sangat besar.

b. *Team mania*

★ Organisasi perlu membentuk beberapa tim yang melibatkan semua karyawan. Untuk menunjang dan menumbuhkan kerja sama dalam tim, paling tidak ada dua hal yang perlu diperhatikan. Pertama, baik penyelia maupun karyawan harus memiliki pemahaman yang baik terhadap perannya masing-masing. Penyelia perlu mempelajari cara menjadi pelatih yang efektif, sedangkan karyawan perlu mempelajari cara menjadi anggota tim yang baik. Kedua, organisasi harus melakukan perubahan budaya supaya kerja sama tim tersebut dapat berhasil. Apabila kedua hal tersebut tidak dilakukan sebelum pembentukan tim, maka hanya akan timbul masalah, bukannya pemecahan masalah.

c. Proses penyebarluasan (*deployment*)

Organisasi yang mengembangkan inisiatif kualitas tanpa secara berbarengan mengembangkan rencanaan untuk menyatukannya ke

dalam seluruh elemen organisasi (misalnya operasi, pemasaran, dan lain-lain).

d. Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis

Bila hanya mengirim karyawan untuk mengikuti suatu pelatihan selama beberapa hari, bukan berarti telah membentuk keterampilan mereka. Masih dibutuhkan waktu untuk mendidik mengilhami dan membuat para karyawan sadar akan pentingnya kualitas. Selain itu dibutuhkan waktu yang cukup lama pula untuk mengimplementasikan perubahan-perubahan proses baru, bahkan seringkali perubahan tersebut memakan waktu yang sangat lama untuk sampai terasa pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas dan daya saing perusahaan.

e. *Empowerment* yang bersifat *premature*

Banyak perusahaan yang kurang memahami makna dari pemberian *empowerment* kepada para karyawan. Mereka mengira bahwa bila karyawan telah dilatih dan diberi wewenang baru dalam mengambil suatu tindakan, maka para karyawan tersebut akan dapat menjadi *self-directed* dan memberikan hasil-hasil positif. Seringkali dalam praktik, karyawan tidak tahu apa yang harus dikerjakan setelah suatu pekerjaan diselesaikan. Oleh karena itu sebenarnya mereka membutuhkan sasaran dan tujuan yang jelas sehingga tidak salah dalam melakukan sesuatu.

Teori-teori dan praktik-praktik manajemen yang disfungsi sebagai penyebab kegagalan TQM (Ismanto, 2014) adalah:

- a. Manajemen birokratis. Manajemen birokratis mendasarkan arahan "*The Boss*", bawahan harus patuh.
- b. Pelarangan konsumen protes. Pelarangan konsumen protes berdasarkan asumsi bahwa protes konsumen merepotkan dan merusak citra perusahaan.
- c. MBO dan MBR. MBO (management by objectives) mengaitkan tujuan, strategi dan operasi melalui hierarki organisasi. MBR (management by results) adalah manajemen yang mengutamakan hasil-hasil atau keluaran dan bukanlah pada masukan-proses-keluaran.
- d. Persaingan internal. Persaingan internal mendorong setiap bagian ingin menjadi nomor satu.
- e. Strategi stabilitas organisasi. Strategi stabilitas organisasi mendasarkan pandangan "jika tidak rusak, jangan urus (bikin betul)."
- f. Antagonisme (permusuhan) dengan serikat pekerja. Antagonisme serikat pekerja didasarkan pada asumsi perbedaan kepentingan para pekerja dengan para manajer, atau tidak ada keselarasan tujuan.

##### **5. Manfaat *total quality management* (TQM)**

Menanamkan budaya TQM dalam suatu organisasi merupakan hal yang tidak mudah mengingat latar belakang anggota organisasi bermacam-macam baik pendidikan, pengalaman, budaya/tradisi. Oleh karena itu, penanaman budaya TQM memerlukan waktu cukup panjang. Namun bila hal ini dapat tercapai akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas, produktifitas dan daya saing untuk bertahan dalam persaingan lokal maupun regional.

Menurut (Nasution, 2015: 43) manfaat atau pengaruh *Total Quality Management* dikelompokkan menjadi dua yaitu dapat memperbaiki posisi

persaingan (manfaat rute pasar) dan meningkatkan keluaran bebas dari kerusakan (manfaat rute biaya). perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh juga semakin besar. Pada rute kedua (rute biaya), perusahaan dapat meningkatkan *output* yang besar dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

Ada 7 pilar atau kriteria menurut (Herjanto, 2014: 56) :

- a. Kapasitas *leadership*.
- b. *Strategic planning* yang tepat dalam mencapai kemajuan.
- c. *Customer focus*, dengan memberikan kepuasan terhadap produk dan layanan yang diberikan.
- d. Pengukuran, analisis dan pengelolaan pengetahuan dengan melakukan berbagai evaluasi untuk perbaikan.
- e. *People focus*, dengan mengembangkan potensi SDM karyawan untuk membangun dan dukungan karyawan untuk kinerja ekselen maupun terhadap perkembangan pribadi dan organisasi.
- f. *Process management*, mengelola dan mengukur proses kerja secara efisien.
- g. *Result*, untuk bias mendapatkan hasil akhir kinerja organisasi seefektif untuk lebih maju.

## **C. Produktivitas Kerja**

### **1. Pengertian produktivitas kerja**

Menurut (Hasibuan, 2014: 127) mengungkapkan bahwa secara lebih sederhana maksud dari produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung. Adapun sumber tersebut dapat berupa:

- a. Tanah
- b. Bahan baku dan bahan pembantu
- c. Pabrik, mesin-mesin, alat-alat dan tenaga kerja

Konsep produktivitas pada dasarnya dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Pengkajian masalah produktivitas dari dimensi individu tidak lain melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu. Dalam konteks ini esensi pengertian produktivitas adalah sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini (Simanjuntak, 2013: 67).

(Sinungan, 2013: 64) juga mengisyaratkan dua kelompok syarat bagi produktivitas perorangan yang tinggi:

- a. Kelompok pertama
  - 1) Tingkat pendidikan dan keahlian
  - 2) Jenis teknologi dan hasil produksi
  - 3) Kondisi kerja
  - 4) Kesehatan, kemampuan fisik dan mental
- b. Kelompok kedua

- 1) Sikap mental (terhadap tugas), teman sejawat dan pengawas
- 2) Keaneka ragam tugas
- 3) Sistem insentif (sistem upah dan bonus)
- 4) Kepuasan kerja

Sementara itu ditinjau dari dimensi keorganisasian, konsep produktivitas secara keseluruhan merupakan dimensi lain dari pada upaya mencapai kualitas dan kuantitas suatu proses kegiatan berkenaan dengan bahasan ilmu ekonomi. Oleh karena itu, selalu berorientasi kepada bagaimana berpikir dan bertindak untuk mendayagunakan sumber masukan agar mendapat keluaran yang optimum. Dengan demikian konsep produktivitas dalam pandangan ini selalu ditempatkan pada kerangka hubungan teknis antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) (Ravianto, 2014: 66).

Melihat dari berbagai pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan.

## **2. Pengukuran produktivitas kerja**

Pengukuran produktivitas tenaga kerja menurut sistem pemasukan fisik per orang atau per jam kerja orang ialah diterima secara luas, dengan menggunakan metode pengukuran waktu tenaga kerja (jam, hari atau tahun). Pengukuran diubah ke dalam unit-unit pekerja yang diartikan sebagai jumlah kerja yang dapat dilakukan dalam satu jam oleh pekerja yang bekerja menurut pelaksanaan standar (Sinungan, 2013: 262).

Menurut (Simamora, 2014: 612) faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu:

- a. Kuantitas kerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar ada atau ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
- c. Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi output.

### **3. Manfaat dari penilaian produktivitas kerja**

Menurut (Sinungan, 2013: 126) manfaat dari pengukuran produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

- a. Umpan balik pelaksanaan kerja untuk memperbaiki produktivitas kerja karyawan.
- b. Evaluasi produktivitas kerja digunakan untuk penyelesaian misalnya: pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
- c. Untuk keputusan-keputusan penetapan, misalnya: promosi, transfer dan demosi.

- d. Untuk kebutuhan latihan dan pengembangan.
- e. Untuk perencanaan dan pengembangan karier.
- f. Untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan proses staffing.
- g. Untuk mengetahui ketidak akuratan informal.

#### **D. Petikemas**

##### **1. Pengertian petikemas**

- a. Secara umum Petikemas dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk (kotak, persegi, bulat) yang terbuat dari logam yang mempunyai pintu atau lubang untuk memasukkan sesuatu muatan atau barang agar aman dan terhindar dari pengaruh cuaca yang dilengkapi dengan alat untuk membuka atau mengunci, kemudian pada keempat sudutnya terhadap lubang untuk mengunci serta dapat digunakan berulang kali. (Yunus Inuhan, 2013: 8).
- b. Berdasarkan Ketentuan Menurut I.S.O (Rec. no. 804) dalam buku (Yunus Inuhan, 2013: 10) Petikemas yakni:
  - 1) Mempunyai sifat tetap, cukup kuat untuk digunakan berulang kali.
  - 2) Dirancang secara khusus sebagai fasilitas untuk membawa barang dengan menggunakan satu atau lebih.
  - 3) Dipasang perlengkapan yang memungkinkan sewaktu-waktu digunakan untuk menangani perpindahan dari suatu moda transport ke moda transport lainnya.
  - 4) Mempunyai isi ruangan dalam sekurang-kurangnya 1 M<sup>3</sup> (35.5 Kaki<sup>3</sup>).

## 2. Tujuan penggunaan petikemas

Menurut (Yunus Inuhan, 2013: 12) penggunaan petikemas bertujuan untuk wadah penyimpanan barang yang dapat menampung atau menyimpan barang di dalamnya yang diinginkan untuk dapat dikirimkan dalam jarak jauh (dengan menggunakan alat transport) dengan maksud agar barang yang ada di dalamnya aman dalam perjalannya mulai dari si pengirim sampai kepada si penerima.

## 3. Kelebihan dan kekurangan petikemas

Walaupun sistem Petikemas telah memberikan kepuasan kepada yang menggunakannya, namun pada sisi lain masih terdapat dampak yang merugikan secara umum (Yunus Inuhan, 2013:14).

### a. Keuntungan-keuntungan pada sistem petikemas :

- 1) Cepat dan ekonomis dalam menangani petikemas terutama dalam bongkar muat petikemas.
- 2) Keamanan terhadap kerusakan dan pencurian lebih terjaga
- 3) Efisien
- 4) Dapat digunakan untuk angkutan *door to door*
- 5) Cukup kuat untuk dipakai berkali-kali
- 6) Mengurangi waktu tambat kapal di pelabuhan
- 7) Dibuat khusus untuk mengangkut barang dari satu moda transportasi ke moda transportasi yang lain.
- 8) Dapat menghemat tenaga kerja berarti pula menghemat biaya.

### b. Kerugian-kerugian pada sistem petikemas :

- 1) Harus menggunakan peralatan khusus untuk mengangkut dan menumpuknya.

- 2) Infrastruktur yang ada disekitarnya harus dibenahi, misalnya jalan-jalan yang ada harus disesuaikan untuk pengangkutan petikemas.
- 3) Kurang menggunakan tenaga kerja (tidak padat karya).
- 4) Harus dibuat terminal khusus untuk bongkar muat petikemas yang membutuhkan investasi besar.

#### E. Terminal Petikemas

Menurut (Yunus Inuhan, 2013: 18) bahwa terminal petikemas adalah suatu terminal di pelabuhan yang khusus melayani kegiatan bongkar muat petikemas, dengan demikian terminal petikemas dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas untuk menunjang kelancaran aktivitas kegiatan operasional bongkar muat petikemas. Dalam buku (Inuhan, 2013: 26) adapun infrastruktur dan suprastruktur pada sebuah terminal petikemas adalah sebagai berikut:

##### a. Dermaga petikemas

Pelabuhan menyediakan dermaga, yaitu tempat dimana kapal dapat berlabuh atau sandar guna melakukan kegiatannya, baik bongkar atau muat atau kegiatan lainnya.

##### b. Peralatan bongkar muat petikemas

Pelayanan kegiatan bongkar muat petikemas dari dan ke kapal maka dibutuhkan peralatan-peralatan bongkar muat yang mampu menangani kegiatan tersebut, yaitu *Container Crane*, *Transtainer*, *Reach Stacker*, *Forklift*, *Head Truck*, dan *Side* atau *Top Loader*.

##### c. Lapangan penumpukan petikemas

Lapangan penumpukan petikemas atau *Container Yard* (CY) merupakan tempat "Konsolidasi" petikemas yang akan dibongkar atau dimuat ke kapal, dimana *container yard* itu dirancang khusus dengan

sistem penumpukan yang diatur berdasarkan *Blok, Row, Slot, Tier*. Fungsi *Container Yard (CY)* atau Lapangan Penumpukan adalah: Sebagai *transfer point*, Sebagai *receiving* (penerima), Sebagai *stacking* (penumpukan), Sebagai *handling container* (penanganan petikemas di CY).

d. Gudang penumpukan

Gudang Penumpukan atau *Container Freight Station (CFS)* adalah tempat untuk menyimpan dan menimbun barang baik impor maupun ekspor yang berasal dari hasil petikemas LCL (*Less than container load*) yang telah dibongkar dan barang ekspor yang direncanakan akan dimasukkan (*Stuffing*) ke petikemas LCL, untuk diserahkan kepada penerima/pemilik barang. Fungsi *Container Freight Station (CFS)* atau Gudang Penumpukan:

1. Sebagai *Consolidation Cargo* (Konsolidasi Muatan)
2. Sebagai *Distribution Cargo* (Penyerahan Barang)
3. Sebagai *Store Cargo* (Penimbunan Barang)
4. Sebagai *Transferring Cargo* (Pemindahan)

## F. Tinjauan Empiris

Beberapa penelitian terdahulu terkait *human relation* dan *total quality management* sebagai berikut:

Penelitian oleh (Dwiyanti, 2015: 61) dengan judul Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan *Human Relation* Terhadap Motivasi Kerja yang Relevan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan *PT. Morich Indo Fashion* Semarang. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Inferensial (kuantitatif), dimana dalam analisis tersebut menggunakan SPSS.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa kompensasi, lingkungan kerja dan *human relation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja.

Penelitian oleh (Sri Sugiyanti, 2013) dengan judul Pengaruh *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Ruang Rawat Inap Rsud Tugurejo Semarang). Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis linear berganda yang menyimpulkan bahwa pengaruh *Total quality management* terhadap kinerja perawat berpengaruh positif.

Penelitian oleh (Kurniawan Trichayo Pamungkas, 2015) dengan judul *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja manajerial* (studi empiris di Perusahaan Daerah Pasar Surya). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan teknik analisis data regresi sederhana yang menyimpulkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.

Penelitian oleh (Ria Amalia Sukardi, 2016) dengan judul Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang menyimpulkan hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan uji simultan membuktikan hipotesis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian oleh (Brian R.Lamanto, 2017) dengan judul Analisis *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT.Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kabupaten Minahasa Utara. Jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif yang menyimpulkan *Total Quality Management* fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan,

pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial PT.Asegar Murni Jaya.

#### Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

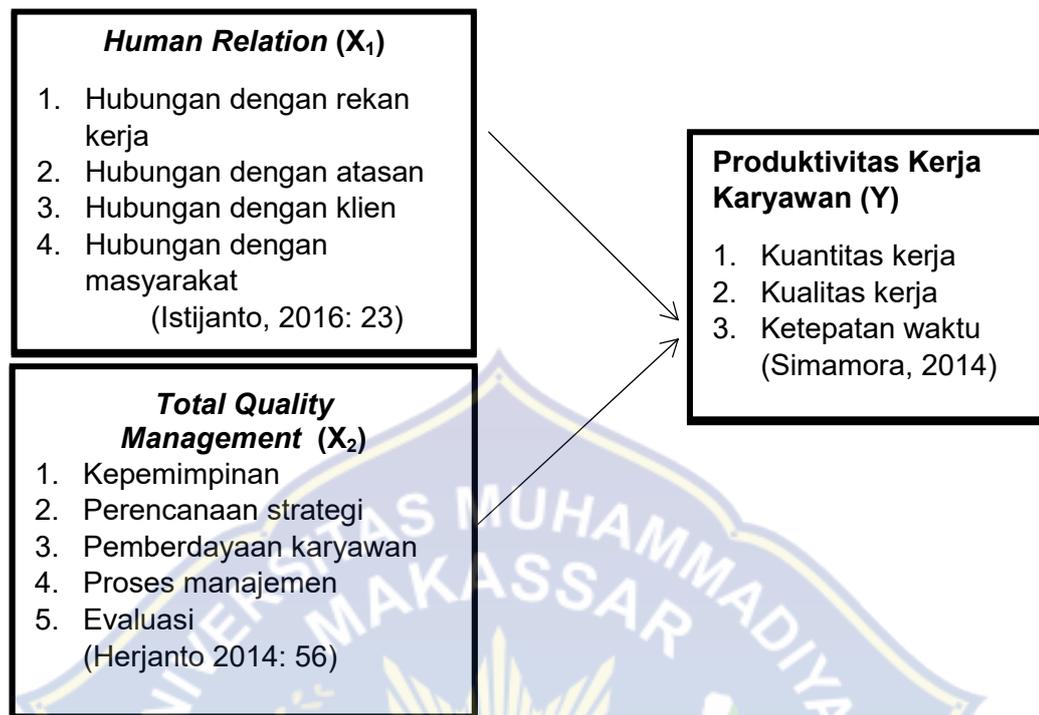
NO	Nama/Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Dwiyanti,2015	Pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan <i>human relation</i> terhadap motivasi kerja yang relevan terhadap produktivitas kerja karyawan PT.Morich Indo fashion Semarang.	Metode kuantitatif	Kompensasi, lingkungan kerja dan <i>human relation</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja.
2.	Sri Sugiyanti, 2013	Pengaruh <i>total quality management</i> dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat (Studi kasus pada ruang rawat inap rsud Tugurejo Semarang).	Metode kuantitatif	Total Qulaity management terhadap kinerja perawat berpengaruh positif.
3.	Kurniawan Tricahyo Pamungkas, 2015	Pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial (studi empiris di perusahaan daerah pasar surya).	Metode Kualitatif	Bahwa total quality management berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.

4.	Ria Amalia Sukardi, 2016	Pengaruh <i>total quality management</i> terhadap kepuasan pelanggan pada matahari department store di plaza mulia Samarinda.	Metode kuantitatif	Hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan uji simultan membuktikan hipotesis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5.	Brian R.Lamato, 2017	Analisis <i>total quality management</i> terhadap kinerja manajerial pada PT.Asegar murni jaya desa Tumulung Kab.Minahasa Utara.	Metode kuantitatif	<i>Total quality management</i> fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. PT.Asegar murni jaya.

## G. Kerangka Pemikiran

Pekerjaan yang dilakukan pada dunia perusahaan merupakan salah satu pekerjaan atau aktivitas yang selalu dilakukan secara berulang. Karyawan dihadapkan pada rutinitas yang sama dari hari ke hari. Kondisi pekerjaan seperti ini karyawan sangat rentan terhadap kejenuhan yang menyebabkan pekerjaan kurang maksimal, selain itu faktor lingkungan kantor, kepuasan sosial dan psikologi juga berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Karyawan merupakan salah satu aset perusahaan yang sangat berharga dan apabila dikelola dengan baik akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. PT. Pelindo IV (Persero) cabang Terminal Petikemas Makassar sebagai salah satu perusahaan besar yang memiliki aset terbesar tentu amat disayangkan jika tidak dapat mengelola karyawan, maka perusahaan haruslah jeli melihat hal-hal yang bisa meningkatkan produktivitas karyawannya, membuat karyawan saling harmonis, hubungan kerja yang serasi, perbaikan secara terus-menerus terhadap kinerja karyawan sehingga kinerja perusahaan meningkat seiring meningkatnya produktivitas kerja karyawan.

Penelitian dan pengkajian sangat perlu dilakukan agar dapat mengetahui apa sesungguhnya yang mempengaruhi hasil kerja atau kinerja karyawan secara dominan, diantaranya melalui *human relation* dan *total quality management* yang digambarkan oleh kerangka pikir seperti berikut:



**Gambar 1 Kerangka Pemikiran**

## H. Hipotesis

Berdasarkan uraian yang telah di jelaskan sebelumnya, maka diperoleh hipotesis sebagai berikut:

- a. Diduga *human relation* berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar.
- b. Diduga *total quality management* berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sebagai langkah awal, penulis mengumpulkan data sehubungan dengan topik menggunakan buku-buku yang dijadikan sumber referensi dalam memperoleh landasan teori dan cara untuk menganalisis data. Langkah selanjutnya yaitu pendekatan penelitian dengan cara meneliti dengan subyek tertentu dan kesimpulannya hanya berlaku pada subyek tersebut.

#### B. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar yang berlokasi di Jalan Nusantara No. 329 Makassar. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada waktu yang ditentukan pada bulan Mei – Juni 2019.

#### C. Definisi operasional variabel dan pengukuran

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Berikut penjelasan definisi operasional variabel pada penelitian ini:

- a. *Human relation* ( $X_1$ ) merupakan bentuk interaksi antara seseorang dengan orang lain, ditinjau dari kepemimpinannya yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok dan bekerjasama secara produktif.

- b. *Total quality management* ( $X_2$ ) merupakan sistem manajemen terintegrasi yang berfokus pada peningkatan kualitas sebagai strategi perusahaan, dan bertujuan pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.
- c. Produktivitas kerja karyawan ( $Y$ ) merupakan kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi Variabel	Indikator
<b>Human relation</b> ( $X_1$ )	<i>Human relation</i> merupakan bentuk interaksi antara seseorang dengan orang lain, ditinjau dari kepemimpinannya yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok dan bekerjasama secara produktif.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hubungan dengan rekan kerja</li> <li>2. Hubungan dengan atasan</li> <li>3. Hubungan dengan klien</li> <li>4. Hubungan dengan masyarakat</li> </ol> <p>(Istijanto, 2016: 23)</p>
<b>Total quality management</b> ( $X_2$ )	<i>Total quality management</i> merupakan sistem manajemen terintegrasi yang berfokus pada peningkatan kualitas sebagai strategi perusahaan, dan bertujuan pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan</li> <li>2. Perencanaan strategi</li> <li>3. Pemberdayaan karyawan</li> <li>4. Proses manajemen</li> <li>5. Evaluasi</li> </ol> <p>(Herjanto, 2014: 56)</p>
<b>Produktivitas kerja karyawan</b> ( $Y$ )	Produktivitas kerja merupakan kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuantitas kerja</li> <li>2. Kualitas kerja</li> <li>3. Ketepatan waktu</li> </ol> <p>(Simamora, 2014)</p>

#### D. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) cabang Terminal Petikemas Makassar yaitu sebanyak 162 orang. Namun untuk keperluan penelitian, peneliti mengambil sampel dari keseluruhan populasi yang ada. Sampel yang dipilih merupakan diambil sebagian dari populasi yang dianggap mewakili karakteristik dari populasi (*representative*).

Adapun teknik penyampelan untuk mendapatkan data yang representatif dengan menggunakan teknik *Proportionate Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional. Pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan memperhatikan strata yang ada. Artinya setiap strata terwakili sesuai proporsinya. Teknik sampel ini dipilih dengan pertimbangan anggota populasi yang tidak sejenis (heterogen), keterbatasan biaya, waktu, tenaga. Pertimbangan lainnya adalah responden yang dipilih dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan dan bersedia untuk dijadikan sebagai sampel penelitian.

Adapun proses pengambilan sampel berdasarkan penelitian dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Menentukan besarnya populasi yang ada dalam lokasi penelitian
- b. Menentukan ukuran sampel, dengan menggunakan rumus sebagai berikut ini

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Dimana:  $n$  : ukuran sampel

N : Jumlah populasi

e : *error* atau tingkat kesalahan yang ditolerir, yaitu 10%

$$n = \frac{N}{1+(N \cdot e^2)} = \frac{162}{1+(162 \cdot (0.1)^2)} = 62$$

Dilihat dari perhitung di atas maka jumlah sampel yang diteliti adalah berjumlah 62 orang.

- c. Menghitung ukuran sampel dari setiap strata populasi, dengan menggunakan rumus teknik *proportionate random sampling*, yaitu sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Dimana Ni : Total subpopulasi dari setiap divisi

N : Total populasi

n : Besarnya sampel

ni : Besar sampel untuk setiap divisi

- d. Diperoleh jumlah sampel penelitian berdasarkan teknik *proportionate random sampling*.

Tabel 3.2 Perhitungan Jumlah Sampel Sesuai Proporsi

Divisi	Ukuran Sampel
Divisi Perencanaan dan Operasi	$n_i = \frac{N_i}{N} \times n = \frac{109}{162} \times 62 = 42$
Divisi Teknik	$n_i = \frac{N_i}{N} \times n = \frac{19}{162} \times 62 = 7$
Divisi Keuangan	$n_i = \frac{N_i}{N} \times n = \frac{14}{162} \times 62 = 6$
Divisi SDM dan Umum	$n_i = \frac{N_i}{N} \times n = \frac{19}{162} \times 62 = 7$

### E. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang penulis tempuh adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan atau peninjauan secara langsung pada tempat penelitian di PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar.

#### 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan mengajukan pernyataan-pernyataan secara tertulis kepada subjek penelitian dengan maksud untuk memperoleh data tentang produktivitas kerja karyawan

#### 3. *Library research* (Riset kepustakaan)

Pengumpulan data dengan cara mempelajari bahan-bahan kuliah, *literature*, serta sumber lain yang dikumpulkan guna membantu memperkuat teori dan analisis.

### F. Teknik analisis

#### 1) Analisis data kuantitatif

Ketetapan pengukuran dan pengujian suatu kuesioner sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang dipakai untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki tingkat kendalan (*reliability*) dan tingkat kesahaan (*validity*) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut:

#### a. Uji validitas data

Sebuah pengukuran dikatakan valid jika dapat mengukur tujuannya dengan benar (Jogiyanto, 2016: 120). Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan tepat mengukur apa yang ingin diukur atau tidak. Validitas ditunjukkan oleh suatu indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur benar-benar mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner. Setiap pertanyaan dalam kuesioner harus berkorelasi positif terhadap skor total dari pertanyaan tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan program IBM SPSS.

Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

- 1) Jika  $r$  hitung positif atau  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir pernyataan tersebut valid.
- 2) Jika  $r$  hitung negatif atau  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir pernyataan tersebut tidak valid.
- 3)  $r$  hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

Adapun langkah-langkah untuk melakukan uji validitas dengan menggunakan IBM SPSS dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Pemberian skor pada tiap-tiap item untuk tiap responden.
- 2) Menjumlah nilai-nilai untuk tiap soal dari responden.
- 3) Menentukan nilai validitas item sesuai dengan kriteria pengujian validitas dengan taraf signifikan 10%.
- 4) Membandingkan hasil  $r$  hitung dengan  $r$  table.

b. Uji reliabilitas data

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap pernyataan yang sama menggunakan alat ukur yang sama pula. Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh nilai koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas (Jogiyanto, 2016:132). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ), dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki  $\alpha > 0,60$  (Nunnali dalam Prabowo, 2015).

c. Analisis regresi linear berganda

Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Metode ini menghubungkan dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Model regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Produktivitas Kerja

X<sub>1</sub> : *Human Relation*

X<sub>2</sub> : *Total Quality Management*

a<sub>0</sub>: Konstanta

b<sub>1</sub> : Koefisien X<sub>1</sub>

b<sub>2</sub> : Koefisien X<sub>2</sub>

Produktivitas kerja (Y) merupakan variabel dependen yang diperkirakan dipengaruhi oleh variabel independen yaitu *Human Relation* (X<sub>1</sub>) dan *Total Quality Management* (X<sub>2</sub>).

Analisis kuantitatif dilakukan untuk mengetahui pengaruh *human relation* dan *total quality management* (TQM) terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) cabang Terminal Petikemas.

d. Uji hipotesis

1) Uji signifikan parsial (uji t)

Uji signifikansi parsial atau uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel independen *Human Relation* (X1) dan *Total Quality Management* (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu produktivitas kerja karyawan (Y).

Untuk mengetahui hasil pengujian, dilakukan dengan cara membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (independen) memiliki kontribusi terhadap variabel terikat (dependen). Nilai t yang positif menunjukkan bahwa variabel bebas mempunyai hubungan yang searah dengan variabel terikat, sebaliknya nilai t yang negatif menunjukkan bahwa variabel bebas mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan variabel terikat. Selanjutnya, nilai  $sig <$  dari nilai probabilitas 0.10 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak.

Menurut Duwi Priyanto (2015:69), dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

1)  $H_0 : \beta_1 = 0$

Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen

atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.

2)  $H_a : \beta \neq 0$

Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah Singkat PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar**

Pendirian PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) tidak terlepas dengan sejarah mengenai kebijakan sistem pengelolaan pelabuhan laut di Indonesia. Sebelum tahun 1983 pengelolaan pelabuhan laut yang diusahakan dilaksanakan oleh 8 Badan Usaha berbentuk Perusahaan Negara yaitu PN. Pelabuhan I – VIII. Pada tahun 1983 sejalan dengan kebijakan tatanan kepelabuhan nasional yaitu pemerintah menetapkan adanya 4 pintu gerbang perdagangan luar negeri nasional, maka dilakukan merger 8 Badan Usaha PN. Pelabuhan menjadi 4 Badan Usaha yang berstatus Perusahaan Umum (Perum), salah satu diantaranya adalah Perum Pelabuhan IV.

Terminal Petikemas Makassar merupakan salah satu inti segmen usaha yang ada di PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero). Pada tanggal 1 Agustus 2007, Terminal Petikemas Makassar telah dideklarasikan sebagai cabang yang berdiri sendiri setelah sebelumnya mengalami beberapa kali transformasi seiring pertumbuhan kontainerisasi yang melalui Pelabuhan Makassar. Mulai dari berbentuk Dinas Bongkar Muat Petikemas yang berada dibawah kendali dari Divisi Usaha Terminal pada saat awal pelayanan petikemas, berubah menjadi Divisi Pelayanan Petikemas pada tahun 1999 pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar.

Pada dasarnya, pelayanan Terminal Petikemas Makassar berorientasi kepada beberapa kebijakan dasar yaitu efisiensi biaya, efektifitas waktu dan

juga kepuasan pelanggan sebagaimana terkandung pada visi dan misi perusahaan dalam menghadapi dunia persaingan global yang selalu berubah-ubah.

Dalam usahanya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, Terminal Petikemas Makassar terus mengembangkan kualitas pelayanan dengan menerapkan kebijakan kualitas, yaitu “Pelayanan dengan Ketepatan Waktu, Keamanan, dan Terpercaya” dengan standar Internasional. Perkembangan kualitas pelayanan Terminal Petikemas juga didukung oleh ketersediaan fasilitas dan peralatan yang modern, serta sumber daya manusia dengan kualitas yang tinggi mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan aman. Selain itu, penerapan system terkomputerisasi dan berstandar internasional juga menjadi factor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan Terminal Petikemas Makassar.

## **2. Visi dan Misi Perusahaan**

### **a. Visi Perusahaan**

Perusahaan jasa kepelabuhanan berstandar internasional yang mandiri, sehat dan menjamin kesinambungan sistem transportasi nasional.

### **b. Misi Perusahaan**

- 1) Mengembangkan usaha yang dapat memberikan keuntungan optimal bagi pemegang saham.
- 2) Mendorong percepatan pengembangan wilayah PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero).
- 3) Memberikan Pelayanan Jasa yang berkualitas, tepat waktu dengan tarif yang layak.

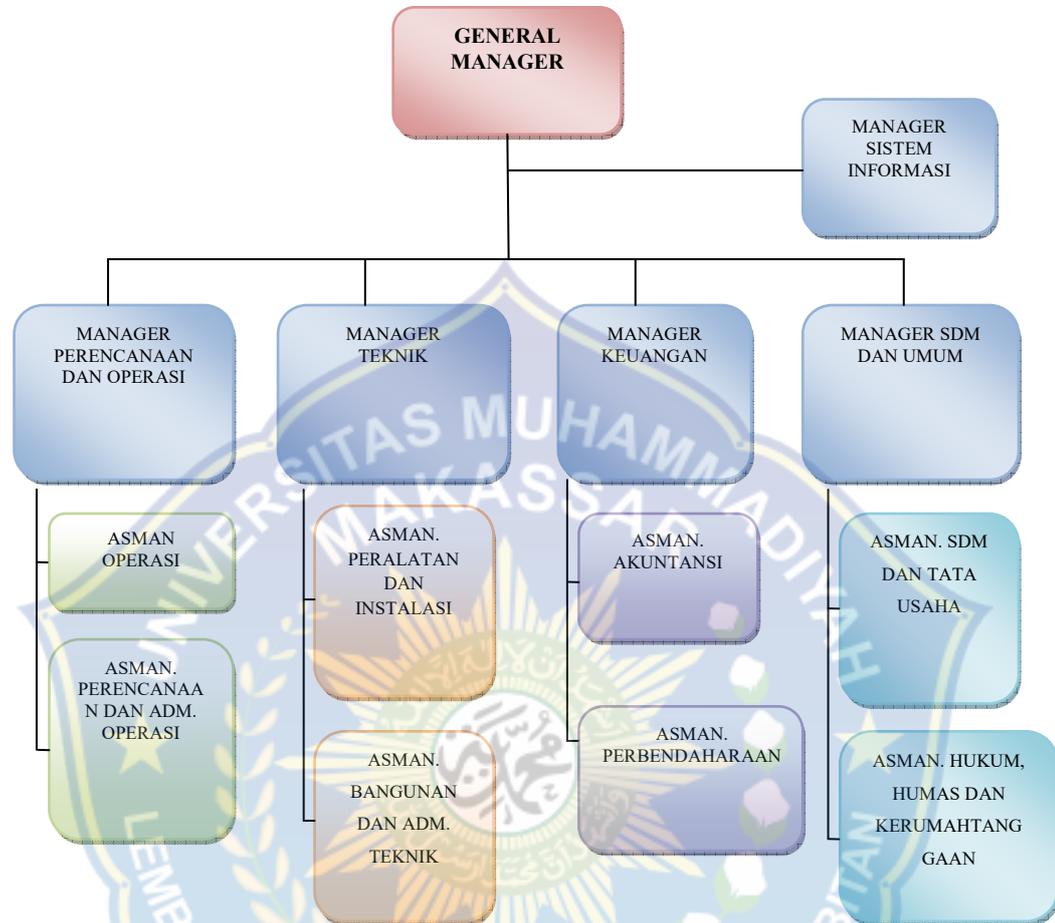
- 4) Mengembangkan kompetensi, komitmen dan meningkatkan kesejahteraan Sumber Daya Manusia.

### **3. Struktur Organisasi**

Organisasi merupakan bentuk kerja sama yang terdiri dari dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan mengenai penentuan struktur organisasi sangat berguna bagi seluruh karyawan agar mereka mengetahui wewenang, tugas dan tanggung jawab yang diberikan secara jelas dan tegas. Dalam upaya pengembangan sumber daya manusia dan mengisi serta membina sesuai dengan peraturan organisasi atau struktur organisasi dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi. Umumnya setiap organisasi mengalami hambatan dalam menempatkan kerja sama sesuai dengan kemampuan, maka paling tidak semua organisasi membutuhkan sebuah perangkat organisasi antara lain struktur organisasi disertai deskripsi yang dilengkapi dengan spesifikasi serta penyertaan jabatan pekerjaan.

Struktur organisasi perusahaan dibuat agar karyawan dapat melaksanakan tugas dan wewenang dengan baik dan bertanggung jawab. Dengan adanya struktur organisasi ini, diharapkan setiap karyawan dapat mengetahui fungsi dan tugasnya masing-masing karyawan dapat diperjelas sehingga tidak terjadi kesimpangsiuran atau kesalah pahaman antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya.

### Struktur Organisasi Terminal Petikemas Makassar



Sumber : PT. Pelabuhan Indonesia IV Cabang Terminal Petikemas Makassar

#### 4. Uraian Tugas

Adapun uraian tugas dari tiap-tiap jabatan yang ada pada struktur organisasi dalam perusahaan tersebut diatas dapat dirincikan sebagai berikut:

##### a. General Manager

Berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada direksi. General Manager mempunyai tugas memimpin Terminal Petikemas Makassar dalam hal menyusun rencana pengelolaan, mengendalikan kegiatan administrasi dan operasional sesuai arah, kebijaksanaan dan sasaran Perseroan agar tercapai produktivitas, pelayanan, pendapatan laba Perseroan. Dalam hal ini fungsi General Manager adalah :

1. Pengelolaan Terminal Petikemas Makassar sesuai dengan visi, misi dan tujuan Perseroan;
2. Pengelolaan dan pemeliharaan kekayaan Perseroan;
3. Wakil Perseroan di dalam dan di luar pengadilan, baik yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas, maupun yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan tugas, setelah mendapatkan Surat Kuasa khusus dari Direksi;
4. Pengelolaan dan pengembangan SDM;
5. Pelaksanaan fungsi sistem informasi;
6. Pelaksanaan kebijaksanaan umum Perseroan yang telah ditetapkan oleh Direksi sesuai ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku;
7. Pembinaan manajemen mutu dan bina lingkungan;
8. Penyiapan rencana kerja dan anggaran tahunan serta pengelolaan dan pelaporan keuangan perusahaan.
9. Penyiapan laporan pertanggung jawaban kegiatan dan hasil usaha.

b. Manager Perencanaan dan Operasi

Berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada General Manager. Manager Perencanaan dan Operasi mempunyai tugas menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan dan pengembangan usaha pelayanan petikemas meliputi : jasa kegiatan *stevedoring, haulage/trucking, lift on, lift off, angsur, tripping/stuffing*, jasa dermaga penumpukan petikemas, jasa pelayanan petikemas lainnya serta pemeliharaan dan pengelolaan alat bongkar muat petikemas dalam rangka pencapaian target kelancaran mutu dan produksi pelayanan bongkar muat petikemas. Dalam hal ini fungsi Manager Perencanaan dan Operasi adalah :

1. Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan kegiatan pelayanan bongkar muat petikemas;
2. Pencapaian pendapatan pelayanan petikemas sesuai rencana kerja anggaran;
3. Pengawasan kegiatan bongkar muat petikemas;
4. Penyusunan laporan kegiatan operasional pelayanan petikemas;
5. Penyusunan program pemasaran dan pelaksanaan pemasaran usaha jasa pelayanan petikemas;
6. Mengembangkan usaha melalui kerja sama usaha yang berkaitan dengan jasa pelayanan petikemas;
7. Pelaksanaan dan pengendalian pengisian dan pengosongan petikemas;
8. Penyusunan perencanaan, pelaksanaan serta pengawasan pelaksanaan tugas operator bongkar muat dan angkutan petikemas;

9. Penyusunan laporan bulanan, triwulan, semester dan tahunan yang berkaitan dengan kegiatan operasional pelayanan petikemas;
10. Penyusunan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian program kegiatan, anggaran pendapatan dan biaya yang berkaitan dengan bidang pelayanan petikemas;
11. Manager Perencanaan dan Operasi dibantu oleh :
  - a. Asisten Manager Operasi ;
  - b. Asisten Manager Perencanaan dan Administrasi Operasi
  - c. Manager Teknik

Berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada general manager. Manager Teknik mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengawasi kegiatan pembangunan, pemeliharaan, perbengkelan, analisa dampak lingkungan hidup dan pencemaran limbah pelabuhan. Dalam hal ini fungsi Manager Teknik adalah:

1. Pemberian pertimbangan klasifikasi penggunaan tanah dan perairan di dalam daerah kerja pelabuhan;
2. Pelaksanaan kebersihan fasilitas, peralatan dan bangunan pelabuhan serta pengelolaan lingkungan hidup dan analisa mengenai dampak lingkungan;
3. Perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan program pemeliharaan, perbaikan, fasilitas peralatan dan bangunan pelabuhan;
4. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian program pengadaan bahan operasional, suku cadang serta kegiatan perbengkelan teknik dan kesiapan alat.

5. Pelaksanaan evaluasi dan pengkajian ulang secara periodic terhadap master plan pelabuhan;
6. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian program kegiatan, anggaran pendapatan dan biaya yang berkaitan dengan bidang teknik;
7. Manager Teknik dibantu oleh :
  - a. Asisten Manager Peralatan dan Instalasi
  - b. Asisten Manager Bangunan dan Administrasi Teknik.

d. Manager Keuangan

Berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada General Manager. Manager Keuangan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengawasi kegiatan administrasi keuangan, akuntansi, perbendaharaan, perpajakan, distribusi barang, verifikasi dan pengamanan dokumen. Dalam hal ini fungsi Manager Keuangan adalah :

1. Perencanaan dan penyiapan bahan dalam rangka penyusunan rencana kerja anggaran cabang serta pengendaliannya.
2. Perencanaan administrasi keuangan, perbendaharaan, perpajakan, akuntansi umum dan akuntansi biaya, pengelolaan bahan persediaan, serta melaksanakan verifikasi penerimaan dan pengeluaran;
3. Penyimpanan dan pengamanan dokumen;
4. Perencanaan dan pengendalian program kegiatan, anggaran dan biaya yang berkaitan dengan bidang administrasi keuangan dan akuntansi.
5. Manager Keuangan dibantu oleh :
  - a. Asisten Manager Akuntansi

b. Asisten Manager Perbendaharaan.

e. Manager SDM dan Umum

Berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada General Manager. Manager SDM dan Umum mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengawasi kegiatan administrasi sumber daya manusia, administrasi perkantoran, kerumahtanggaan, hukum, hubungan masyarakat, dokumentasi dan kearsipan, manajemen mutu, pemeliharaan kesehatan, keselamatan kerja, kebersihan dan pengamanan kantor dan daerah kerja pelabuhan. Dalam hal ini fungsi Manager SDM dan Umum adalah :

1. Penyusunan perencanaan administrasi sumber daya manusia, kesejahteraan dan keselamatan kerja serta pemeliharaan kesehatan pegawai, pensiunan dan keluarganya;
2. Penanganan permasalahan bidang hukum, penyelenggaraan hubungan masyarakat dan dokumentasi;
3. Pelaksanaan urusan administrasi perkantoran, kerumahtanggaan, protokoler, penyusunan kebutuhan dan perlengkapan kantor, pelaksanaan pemeliharaan peralatan kantor, kebersihan kantor dan mengorganisir laporan cabang;
4. Penanganan K3 dan Satuan Pengamanan (Satpam) di dalam daerah lingkungan kerja pelabuhan dan asset Cabang di luar daerah kerja pelabuhan;
5. Pelaksanaan manajemen mutu;
6. Pengendalian program kegiatan, anggaran biaya berkaitan dengan bidang SDM dan Umum;

7. Manager SDM dan Umum dibantu oleh:

- a. Asisten Manager Sumber Daya Manusia
- b. Asisten Manager Hukum, Humas dan Umum

f. Manager Sistem Informasi

Berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada General Manager. Manager Sistem Informasi mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengawasi kegiatan administrasi, pengumpulan dan pengolahan analisa dan evaluasi data, informasi, statistik, laporan operasional dan laporan lainnya, penangganan sistem komputerisasi agar tercapai penyajian data yang akurat dan tepat waktu serta peralatan computer dalam keadaan siap operasi. Dalam hal ini fungsi Manager Informasi adalah :

1. Penyusunan perencanaan administrasi Sistem Informasi dan pengendalian program kegiatan manajemen bidang sistem informasi;
2. Penyusunan, pengolahan sistem informasi, analisa dan evaluasi, penyajian data secara sistematis, cepat dan akurat, baik dengan media komputer dan atau media lainnya;
3. Penyusunan laporan operasional cabang dan pengendalian sistem informasi bidang usaha, teknik, keuangan, personalia dan administrasi umum, baik yang dilaksanakan dengan menggunakan komputer maupun secara manual;
4. Penyelenggaraan pemeliharaan peralatan pengolahan data yang meliputi perangkat lunak dan perangkat keras serta bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan sistem komputerisasi.

## B. Deskripsi Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai Pengaruh *human relation* dan *total quality management* terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *human relation* dan *total quality management* terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar. Dalam penelitian ini, menggunakan 62 orang karyawan sebagai sampel penelitian.

Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan dengan karakteristik responden adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini kemudian dikelompokkan menurut umur, jenis kelamin, golongan pangkat, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden seperti yang dijelaskan berikut ini :

### 1. Usia

No	Umur	Frekuensi Jawaban Responden	
		Orang	Presentase
1	25 – 31	20	32,3%
2	34 – 38	28	45,2%
3	40 – 50	14	22,5 %
Jumlah		62	100%

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

**Sumber : Data diolah Juni 2019**

Pada tabel 4.1 diatas dari 62 orang responden, pengelompokan umur diberikan label dengan kelompok umur 1 (25-32 tahun) yang hasilnya terdapat 20 orang atau 32,3 %. Kelompok umur 2 (34-38 tahun) sebanyak 28 orang atau 45,2 Kelompok umur 3 (40-50 tahun) sebanyak 14 orang atau 22,5 %.

## 2. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi Jawaban Responden	
		Orang	Presentase
1	Laki – laki	39	62,9 %
2	Perempuan	23	37,1 %
Jumlah		62	100%

**Tabel 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Sumber : Data diolah Juni 2019**

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan *software SPSS* 22, tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa dari 62 orang responden, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yakni 39 orang atau 62,9% dan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yakni 37,1 %.

## 3. Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi Jawaban Responden	
		Orang	Presentase
1	D3	4	6,4 %
2	S1	36	58,0 %
3	S2	16	25,8 %
4	SMA	6	9,6 %
Jumlah		62	100%

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

**Sumber : Data diolah Juni 2019**

Hasil olahan data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan tingkat pendidikan yang ditunjukkan pada tabel 4.4 diatas, dari 62 orang responden terdapat 4 orang atau 6,4 % yang berpendidikan D3. Terdapat 36 orang atau 58,0 % yang berpendidikan S1. Terdapat 16 orang atau 25,8% yang berpendidikan S2. Dan terdapat 6 orang atau 9,6% yang berpendidikan SMA.

#### 4. Masa Bekerja

No	Masa Kerja	Frekuensi Jawaban Responden	
		Orang	Presentase
1	1 – 8	39	62,9 %
2	10-30	23	37,1 %
	Jumlah	62	100%

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja**

**Sumber : Data diolah Juni 2019**

Hasil olahan data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan data responden dalam penelitian ini pada umumnya memiliki masa kerja 1-8 sebanyak 39 orang atau 62,9%, dan masa kerja 10-30 sebanyak 23 orang atau 37,1%.

#### C. Hasil Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi produk moment, kriteria yang digunakan dalam menentukan valid atau tidaknya pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah.

- a.  $(a, n-2)$ ,  $a = 5 \%$  dan  $n$  adalah 62
- b. Jumlah responden sebanyak 62 responden untuk di uji

- c.  $r$  hitung (*tabel corrected item total correlation*) >  $r$  tabel (*tabel product moment*) atau bernilai positif maka data dikatakan valid.

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji validitas *human relation* dan *total quality management* terhadap produktivitas kerja karyawan Pada PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar.

a. Variabel *Human Relation*

Pernyataan	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
X1.1	0,314	0,254	Valid
X1.2	0,370	0,254	Valid
X1.3	0,457	0,254	Valid
X1.4	0,462	0,254	Valid
X1.5	0,430	0,254	Valid
X1.6	0,510	0,254	Valid
X1.7	0,359	0,254	Valid
X1.8	0,589	0,254	Valid
X1.9	0,324	0,254	Valid
X1.10	0,395	0,254	Valid
X1.11	0,392	0,254	Valid
X1.12	0,255	0,254	Valid

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas *Human Relation* (X1)**

**Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2019**

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel *human relation* memiliki kriteria valid pada semua item pernyataan berdasarkan kriteria  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel 0,254.

b. Variabel *Total Quality Management*

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
X2.1	0,631	0,254	Valid
X2.2	0,547	0,254	Valid
X2.3	0,496	0,254	Valid
X2.4	0,641	0,254	Valid
X2.5	0,377	0,254	Valid
X2.6	0,429	0,254	Valid
X2.7	0,516	0,254	Valid
X2.8	0,372	0,254	Valid
X2.9	0,372	0,254	Valid
X2.10	0,328	0,254	Valid
X2.11	0,467	0,254	Valid
X2.12	0,448	0,254	Valid
X2.13	0,376	0,254	Valid
X2.14	0,331	0,254	Valid

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas *Total Quality Management* (X2)**

**Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2019**

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel *total quality management* memiliki kriteria valid pada semua item pernyataan berdasarkan kriteria r hitung lebih besar dari r tabel 0,254.

## c. Variabel Produktivitas Kerja Karyawan

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Y1	0,341	0,254	Valid
Y2	0,542	0,254	Valid
Y3	0,597	0,254	Valid
Y4	0,557	0,254	Valid
Y5	0,531	0,254	Valid
Y6	0,493	0,254	Valid
Y7	0,408	0,254	Valid
Y8	0,508	0,254	Valid
Y9	0,388	0,254	Valid

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Produktivitas Kerja Karyawan (Y)**

**Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2019**

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa variabel produktivitas kerja karyawan memiliki kriteria valid pada semua item pernyataan berdasarkan kriteria r hitung lebih besar dari r tabel 0,254..

## 2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah data yang mengukur suatu keusioner yang merupakan indikator dari varabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang tentang pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kehandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha (α)*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha > 0,60* (Nunnali prabowo, 2015). Perhitungan koefisien *Cronbach's Alpha* dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.

a. Variabel *Human Relation*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N Of Item</i>	Keterangan
<i>Human Relation</i>	0,697	12	Reliabel

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas *Human Relation*

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2019

Tabel 4.8 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* atas variabel *human relation* sebesar 0,697. Dengan demikian bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

b. Variabel *Total Quality Management*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N Of Item</i>	Keterangan
<i>Total Quality Management</i>	0,607	14	Reliabel

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas *Total Quality Management*

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2019

Tabel 4.9 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* atas variabel *total quality management* sebesar 0,607. Dengan demikian bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

## c. Variabel Produktivitas Kerja Karyawan

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Item	Keterangan
Produktivitas Kerja	0,722	9	Reliabel

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Produktivitas Kerja Karyawan

Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2019

Tabel 4.10 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* atas variabel produktivitas kerja karyawan sebesar 0,722. Dengan demikian bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

## 3. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif dimaksudkan untuk menganalisis data berdasarkan atas hasil yang diperoleh dari jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel statistik deskriptif pada penelitian adalah sebagai berikut.

### 1. Human Relation

Dalam penelitian *Human Relation* (X1), ini digunakan 12 butir pernyataan untuk mengukur *human relation*, yaitu:

No	Pernyataan	Jumlah Responden										Rata-rata
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	26	41,9	36	58,1	10	0,0	0	0,0	0	0,0	4,42
2	X1.2	34	54,8	24	38,7	4	6,5	0	0,0	0	0,0	4,48
3	X1.3	29	46,8	28	45,2	5	8,1	0	0,0	0	0,0	4,39
4	X1.4	31	50,0	27	43,5	4	6,5	0	0,0	0	0,0	4,44
5	X1.5	34	54,8	27	43,5	1	1,6	0	0,0	0	0,0	4,53
6.	X1.6	33	46,8	33	53,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4,47
7.	X1.7	33	53,2	27	43,5	2	3,2	0	0,0	0	0,0	4,50
8.	X1.8	25	40,3	35	56,5	2	3,2	0	0,0	0	0,0	4,37
9.	X1.9	31	50,0	30	48,4	1	1,6	0	0,0	0	0,0	4,48
10.	X1.10	26	41,9	35	56,5	1	1,6	0	0,0	0	0,0	4,40
11.	X1.11	29	46,8	32	51,6	1	1,6	0	0,0	0	0,0	4,45
12.	X1.12	29	46,8	27	43,5	6	9,7	0	0,0	0	0,0	4,37
Total Rata-Rata :		53,3										

**Tabel 4.11**

**Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2019**

Keterangan :

X1.1: Seluruh karyawan berteman baik dengan karyawan lainnya.

X1.2: Seluruh karyawan berusaha untuk saling membantu antara karyawan yang membutuhkan pertolongan.

X1.3: Seluruh karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan sesama karyawan sehingga memungkinkan untuk saling mengerti, antusias dan sikap ramah tamah diantara karyawan.

X1.4: Seluruh karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan atasan.

X1.5: Seluruh karyawan berusaha menjalankan setiap komando dari atasan

X1.6: Seluruh karyawan mengikuti aturan yang diberlakukan oleh atasan.

X1.7: Perusahaan berusaha untuk memperbaiki komunikasi dan hubungan yang baik dengan klien.

X1.8: Perusahaan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan pada setiap klien yang ingin bekerjasama.

X1.9: Perusahaan menyelesaikan masalah dengan klien segera dengan tepat.

X1.10: Perusahaan menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat di lingkungan setempat.

X1.11: Perusahaan terlibat dengan aktivitas sosial dengan masyarakat setempat.

X1.12: Perusahaan memperhatikan dampak lingkungan terhadap masyarakat

Berdasarkan tabel 4.11 diatas tentang jawaban responden mengenai *human relation* dapat diketahui bahwa nilai mean variabel *human relation* 53,3. Pernyataan yang memberikan nilai rata-rata terbesar adalah pada pernyataan X1.5 dengan nilai rata-rata 4,53. Sedangkan pernyataan yang meberikan nilai rata-rata terendah adalah pada pernyataan X1.8 dan X1.12 dengan nilai rata-rata sebesar 4,37.

## 2. Total Quality Management

Dalam penelitian *total quality management* (X2), ini digunakan 14 butir pernyataan untuk mengukur *total quality management* yaitu :

No	Pernyataan	Jumlah Responden										Rata-rata
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X2.1	25	40,3	34	54,8	3	4,8	0	0,0	0	0,0	4,35
2	X2.2	26	41,9	33	53,2	3	4,8	0	0,0	0	0,0	4,37
3	X2.3	31	50,0	23	37,1	8	12,9	0	0,0	0	0,0	4,37
4	X2.4	27	43,5	28	45,2	7	11,3	0	0,0	0	0,0	4,32
5.	X2.5	25	40,3	35	56,5	2	3,2	0	0,0	0	0,0	4,37
6.	X2.6	27	43,5	34	54,8	1	1,6	0	0,0	0	0,0	4,42
7.	X2.7	27	43,5	33	53,2	2	3,2	0	0,0	0	0,0	4,40
8.	X2.8	32	51,6	28	45,2	2	3,2	0	0,0	0	0,0	4,48
9.	X2.9	33	40,3	36	58,1	1	1,6	0	0,0	0	0,0	4,39
10.	X2.10	32	51,6	27	43,5	3	4,8	0	0,0	0	0,0	4,47
11.	X2.11	33	53,2	26	41,9	3	4,8	0	0,0	0	0,0	4,48
12.	X2.12	28	45,2	32	51,6	2	3,2	0	0,0	0	0,0	4,42
13.	X2.13	28	45,2	28	45,2	6	9,7	0	0,0	0	0,0	4,35
14.	X2.14	28	45,2	32	51,6	2	3,2	0	0,0	0	0,0	4,42
Total Rata-Rata : 61,61												

**Tabel 4.12**

**Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2019**

Keterangan :

X2.1: Atasan memberitahukan dengan jelas dan detail mengenai apa yang harus dikerjakan dan diselesaikan dengan segera oleh karyawan.

X2.2: Atasan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mendiskusikan masalah yang terkait dengan pekerjaan.

X2.3: Atasan ikut berpartisipasi bersama karyawan dalam upaya menyelesaikan pekerjaan.

X2.4: Seluruh karyawan mengetahui dan melaksanakan dengan baik strategi perusahaan yang telah di rencanakan.

- X2.5: Strategi saat ini yang diberlakukan oleh perusahaan telah dilaksanakan dengan baik oleh seluruh karyawan
- X2.6: Perusahaan membuka peluang inovasi untuk pencapaian sasaran strategi perusahaan
- X2.7: Dalam rangka meningkatkan sumberdaya karyawan, perusahaan memberikann kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pendidikan atau training yang ditanggung oleh perusahaan dan diberikan kepada karyawan yang berprestasi
- X2.8: Perusahaan memberikan tunjangan kesehatan kepada setiap karyawan
- X2.9: Perusahaan senantiasa memberikan reward atau penghargaan kepada karyawan yang berprestasi
- X2.10: Perusahaan mendesain dan mengelolah proses manajemen dengan efisien
- X2.11: Pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan menyusun program kerja yang terperinci
- X2.12: Perusahaan melakukan perbaikan terus menerus pada semua bagian tanpa menunggu permasalahan yang muncul
- X2.13: Perusahaan melakukan audit terhadap peraturan dan strategii perusahaan yang masih belum sempurna
- X2.14: Perusahaan menggunakan hasil evaluasi untuk membuat keputusan

Berdasarkan tabel 4.12 diatas tentang jawaban responden mengenai *total quality management* dapat diketahui bahwa nilai mean variabel *total quality management* 61,61. Pernyataan yang memberikan nilai rata-rata terbesar adalah pada pernyataan X2.8 dan X2.11, dengan nilai rata-rata

4,48. Sedangkan pernyataan yang memberikan nilai rata-rata terendah adalah pada pernyataan X2.1 dan X2.13 dengan nilai rata-rata sebesar 4,35.

### 3. Produktivitas Kerja Karyawan

Dalam penelitian produktivitas Kerja(Y), ini digunakan 9 butir pernyataan untuk mengukur produktivitas kerja karyawan yaitu :

No	Pernyataan	Jumlah Responden										Rata-rata
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1	28	45,2	33	53,2	1	1,6	0	0,0	0	0,0	4,44
2	Y2	27	43,5	34	54,8	1	1,6	0	0,0	0	0,0	4,42
3	Y3	34	54,8	25	40,3	3	4,8	0	0,0	0	0,0	4,50
4	Y4	27	43,5	31	50,0	4	6,5	0	0,0	0	0,0	4,37
5.	Y5	31	50,0	29	46,8	2	3,2	0	0,0	0	0,0	4,47
6.	Y6	31	50,0	30	48,4	1	1,6	0	0,0	0	0,0	4,48
7.	Y7	30	48,4	30	48,4	2	3,2	0	0,0	0	0,0	4,45
8.	Y8	30	48,4	30	48,4	2	3,2	0	0,0	0	0,0	4,45
9.	Y9	31	50,0	31	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4,50
Total Rata-Rata : 40,08												

**Tabel 4.13**

**Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2019**

Keterangan:

Y1: Jumlah kesalahan kerja yang dilakukan oleh karyawan akan mempengaruhi penilaian pekerjaan yang dibuat atasan

Y2: Apabila tugas kantor yang diberikan kepada saya mengalami keterlambatan atau tidak mencapai target yang telah ditentukan maka saya akan mendapat teguran

Y3 : Hasil tugas kantor yang dikerjakan karyawan melebihi jumlah rata-rata yang telah ditentukan

Y4 : Seluruh karyawan bekerja sesuai dengan skala prioritas

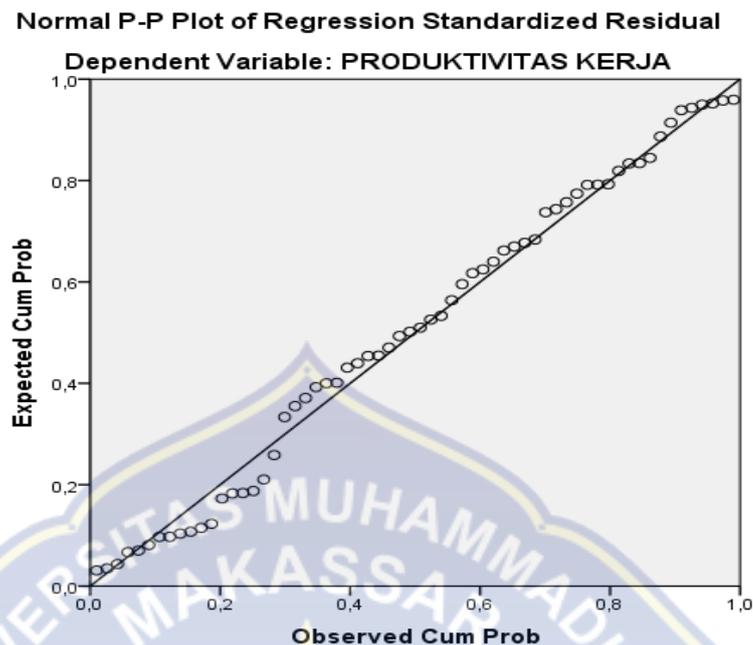
- Y5 : Dalam menyelesaikan tugas kantor, seluruh karyawan memperhatikan kualitas atau mutu dari tugas yang diberikan
- Y6: Untuk mencapai hasil kerja yang baik, seluruh karyawan sangat memperhatikan ketelitian dalam mengerjakan tugas kantor
- Y7: Seluruh karyawan siap berada ditempat kerja selama jam kerja berlangsung, baik ada dan atau tidak ada tugas
- Y8: Seluruh karyawan datang dan pulang kerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan
- Y9: Seluruh karyawan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas kantor tepat pada waktunya

Berdasarkan tabel 4.13 diatas tentang jawaban responden mengenai produktivitas Kerja karyawan dapat diketahui bahwa nilai mean variabel produktivitas kerja karyawan 40,08. Pernyataan yang memberikan nilai rata-rata terbesar adalah pada pernyataan Y3 dan Y9, dengan nilai rata-rata 4,50. Sedangkan pernyataan yang meberikan nilai rata-rata terendah adalah pada pernyataan Y4 dengan nilai rata-rata sebesar 4,37.

#### 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

##### a. Hasil Uji Norrmalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam uji normalitas terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafis. Uji normalitas data dengan menggunakan pengolahan SPSS 22 untuk menghasilkan grafik tersebut.



**Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Secara Grafis**

**Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2019**

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan garis diagonal menandakan bahwa model asumsi regresi memenuhi asumsi normalitas dan model regresi layak untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel bebas (*human relation*, dan *total quality management*) terhadap variabel terikat (produktivitas kerja karyawan).

**b. Hasil Uji Multikolineritas**

Untuk uji multikolineritas diperlukan untuk memperoleh korelasi yang sebenarnya, yang murni tidak dipengaruhi variabel-variabel lain yang mungkin terjadi saja berpengaruh.

Coefficients <sup>a</sup>			
Model	Variabel	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	<i>Human Relation</i>	,995	1,005
	<i>Total Quality Management</i>	,995	1,005

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja Karyawan

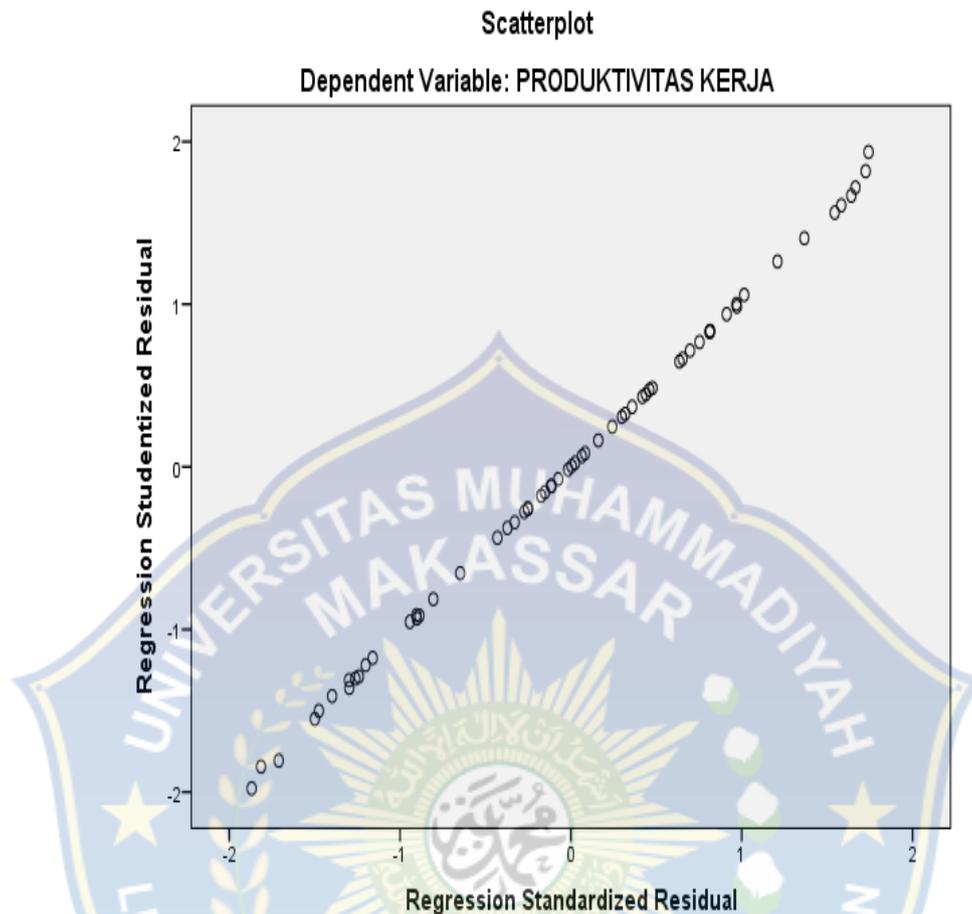
**Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas**

**Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2019**

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dari hasil uji *Variance Inflation Factor* (*VIF*) pada hasil output SPSS.22, tabel *coefficient*, masing-masing variabel independen memiliki VIP dari < 10 yaitu untuk variabel *human relation* 1,005, variabel *total quality management* sebesar 1,005, dan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan nilai *Tolerance* > 0,10 yaitu untuk variabel *human relation* 995, untuk variabel *otal quality management*, 995. Maka dapat dinyatakan model regresi linear berganda tidak terdapat multikolinieritas antara variabel dependen dengan variabel independen yang lain sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan yang lain. Pada heteroskedastisitas kesalahan yang terjadi tidak secara acak tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel. Uji heteroskedastisitas yang digunakan adalah secara grafik.



**Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Grafis**

**Sumber : data diolah dari (SPSS 22) Juni 2019**

Dari grafik *scatterplot* yang ada pada gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik tidak menyebar secara acak, dan tidak tersebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas pada model regresi .

#### 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Pembahasan sebelumnya telah dikemukakan bahwa untuk dapat menjawab hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat baik dilakukan dengan analisis

regresi linear berganda. Ringkasan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dalam pemilihan ini didapat dilihat pada tabel berikut :

Variabel Bebas	Variabel Terikat	B	Beta	T	Sig	Kesimpulan
<i>Human Relation</i>	Produktivitas Kerja	0,319	0,359	3,223	0,002	Sig
<i>Total Quality Management</i>	Produktivitas Kerja	0,240	0,354	3,183	0,002	Sig
R = ,521 R Square = ,272 F = 11, 018      Sig = ,000						

**Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.**

$$Y = 8,262 + 0,319 (X1) + 0,240 (X2) e$$

Dimana :

Y : Produktivitas Kerja

X1 : *Human Relation*

X2 : *Total Quality Management*

b : Koefisien Regresi

e : Standar Kesalahan

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, adapun hasil pengujian adalah sebagai berikut :

a. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

Berdasarkan pada tabel Uji t diatas untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut :

- 1) Pengaruh variabel *Human Relation* (X1) terhadap produktivitas kerja karyawan (Y).

Pada tabel 4.15 nilai t hitung untuk *human relation* sebesar 3.223 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,669. Maka dapat disimpulkan t hitung  $3.223 > t$  tabel 1,669 dan nilai signifikan 0,002 lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara *human relation* terhadap produktivitas kerja karyawan di terima (Ha diterima dan Ho ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara *human relation* terhadap produktivitas kerja karyawan).

- 2) Pengaruh variabel *total quality management* (X2) terhadap produktivitas kerja karyawan (Y)

Pada tabel 4.15 nilai t hitung *total quality management* sebesar 3,183 sedangkan nilai t tabel 1,669. Maka dapat disimpulkan t hitung  $3,183 > t$  tabel 1,669 dan nilai signifikan 0,002 lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara *total quality management* terhadap produktivitas kerja karyawan diterima (Ha diterima dan Ho ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara *total quality management* terhadap produktivitas kerja karyawan.

#### 6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan mengukur seberapa akurat variabel independen (*Human Relation* dan *total quality management*) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (produktivitas kerja karyawan). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti adalah variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variabel dependen (Ghozali, 2013).

Dari koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan 27,2 % model yang dibuat menggambarkan fakta di Pelindo IV cabang terminal petikemas Makassar dan sisanya sebesar 72,8 % memiliki keterbatasan penelitian dalam menggunakan indikator variabel dan error. R square rendah karena melanggar asumsi klasik sehingga hasil penelitian ini kurang tepat untuk dijadikan acuan dalam memprediksi.

#### D. Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, maka dapat dihasilkan penelitian sebagai berikut :

##### 1. Pengaruh *Human Relation* (X1) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Y).

Berdasarkan uji dari tabel koefisien uji statistik t, nilai t hitung untuk variabel *human relation* (X1) adalah sebesar 3.223 sedangkan t tabel 1,669. Maka dapat diketahui t hitung > t tabel. Dan nilai signifikan 0,002 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *human relation* berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dwiyanti, 2015: 61) dengan judul Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan *Human Relation* Terhadap Motivasi Kerja yang Relevan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Morich Indo Fashion Semarang menghasilkan bahwa adanya hubungan langsung yang signifikan positif antara human relation dengan produktivitas kerja karyawan. Yang berarti *human relation* berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar.

Senada dengan pendapat yang dijelaskan pada bab sebelumnya, yang mengatakan bahwa, *Human relation* adalah, hubungan manusiawi yang termasuk kedalam komunikasi antarpersonal (*interpersonal communication*) sebab berlangsung pada umumnya antara dua orang secara dialogis, dikatakan bahwa hubungan manusiawi itu komunikasi karena sifatnya *action oriented*, mengandung kegiatan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang (Onong, 2015: 138).

## 2. Pengaruh *Total Quality Management* (X2) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Y).

Berdasarkan dari tabel koefisien uji statistik t, nilai t hitung untuk variabel *total quality management* (X2) adalah sebesar 3,183 sedangkan t tabel 1,669. Maka dapat diketahui t hitung > t tabel, dan nilai signifikan 0,002 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *total quality management* berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Brian R. Lamanto, 2017:) melakukan penelitian mengenai analisis *total quality management* terhadap kinerja manajerial daya saing, kepuasan konsumen, dan kinerja bisnis pada PT. Asegar murni jaya desa Tumulung kabupaten Minahasa Utara. menghasilkan bahwa *total quality management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Yang berarti *total quality management* berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar.

Senada dengan teori yang dijelaskan pada bab sebelumnya, Menurut (Gaspersz, 2015: 25) mendefinisikan *total quality management* sebagai sebuah aksi dalam perencanaan produksi dan menyediakan komoditas atau jasa, secara konsisten dengan memenuhi keperluan konsumen dan memenuhi persyaratan lebih baik, lebih murah, lebih cepat, lebih aman, mudah untuk digunakan daripada barang yang disediakan pesaing dengan melibatkan partisipasi semua karyawan dibawah kepemimpinan *top management*.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. *Human Relation* berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel .
2. *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  table.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
  - a. Disarankan kepada PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar agar lebih memperhatikan dampak lingkungan terhadap masyarakat sehingga menciptakan suasana yang nyaman.
  - b. Diharapkan kepada PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar agar lebih membenahi perencanaan strategi dan proses manajemennya demi tercapainya pekerjaan yang maksimal.

## 2. Peneliti Selanjutnya

- a. Berdasarkan koefisien determinasi yang masih rendah maka disarankan untuk peneliti selanjutnya memperbanyak variabel indikator penelitian sehingga variabel ini bisa menggambarkan fakta dengan baik.
- b. Peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah sampel yang diteliti dan populasi penelitian tidak hanya di khususkan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (PERSERO) Cabang Terminal Petikemas Makassar, tetapi dapat diperluas pada kelompok perusahaan lainnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Allison, Michael. 2013. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arsyad, Azhar. 2013. *Pokok-Pokok Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Brah, S. and Lim, H. 2013. *The effects of technology and TQM on the performance of logistics companies”, International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*. Vol. 36, No. 3, pp. 192-209.
- Dwiyanti, Risky. 2015. *Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Human Relation Terhadap Motivasi Kerja yang Relevan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Morich Indo Fashion Semarang*; Journal of Management.
- Gaspersz, Vincent. 2015. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herjanto, Eddy. 2014. *Manajemen Operasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Inuhan, Yunus. 2013. *Makassar Container Terminal*. PT. Pelindo IV (Persero) Terminal Petikemas Makassar: Pro Fajar-Jakarta.
- Ismanto, Kuart. 2014. *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Istijanto, Oei. 2016. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jogiyanto, H, M. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta: BPFE-UG.
- Krajewski, J. Lee and P. R. Larry. 2015. *Operations Management Strategy and Analysis, Fifth Edition, Addison-Wesley Publising Company Inc.*
- Lamanto. Brian R. 2017. *Analisis Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kabupaten Minahasa Utara*: Jurnal EMBA. Vol. 5 No. 2 Juni, Hal. 423-432.
- Nasution, M N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Onong, Uchjana Effendi. 2015. *Human Relation dan Public Relation*. Bandung: Mandar Maju.

- Onong, Uchjana Effendi. 2015. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Pamungkas, K. T. 2015. Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial (studi empiris di Perusahaan Daerah Pasar Surya): akruall jurnal akuntansi
- Ravianto, J, 2014, *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: Bina Aksara.
- Sallis, Edward. 2014. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: Ircisod.
- Sekaran, Uma. 2014. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simanjuntak, Payaman J, 2013, *Produktivitas Kerja Pengertian dan Ruang Lingkupnya*. Jakarta: Prisma.
- Sinungan, M. 2013. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan kedua. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. R. A. 2016. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda*; eJournal Administrasi Bisnis.
- Sugiyanti, S. 2013. Pengaruh *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Rsud Tugurejo Semarang): Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER PENELITIAN**

- Dengan Hormat,

Sebelumnya saya sampaikan terima kasih atas kesediaan Bapak/ibu/Saudara untuk menjadi Responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **Pengaruh *Human Relation* dan *Total Quality Management* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) cabang Terminal Petikemas Makassar.**

Jawaban dari para responden atas setiap pernyataan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis semata , yang bersifat rahasia, terbatas dan tidak dipublikasikan.

**Identitas Responden**

- Nama Responden : .....
- Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- Usia : .....
- Masa Bekerja : .....
- Pendidikan : .....

**Petunjuk Pengisian**

- Centanglah (√) salah satu pilihan yang dianggap paling tepat, dengan bobot penilaian sebagai berikut :
- Dimohon Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat mengisi semua jawaban yang ada.
- Setiap pernyataan memiliki lima alternatif jawaban, yaitu:

SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
KS = Kurang Setuju  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

No	Human relation	Pendapat				
<b>Hubungan dengan rekan kerja</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Seluruh karyawan berteman baik dengan karyawan lainnya					
2	Seluruh karyawan selalu berusaha untuk saling membantu antara karyawan yang membutuhkan pertolongan					
3	Seluruh karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan sesama karyawan sehingga memungkinkan untuk saling mengerti, antusias dan sikap ramah tamah diantara karyawan					
<b>Hubungan dengan atasan</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
4	Seluruh karyawan menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan atasan					
5	Seluruh karyawan berusaha menjalankan setiap komando dari atasan					
6	Seluruh karyawan mengikuti aturan yang diberlakukan oleh atasan					
<b>Hubungan dengan klien</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
7	Perusahaan berusaha untuk memperbaiki komunikasi dan hubungan yang baik dengan klien					
8	Perusahaan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan pada setiap klien yang ingin bekerjasama					
9	Perusahaan menyelesaikan masalah dengan klien segera dengan tepat					
<b>Hubungan dengan masyarakat</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
10	Perusahaan menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat di lingkungan setempat					
11	Perusahaan terlibat dengan aktivitas sosial dengan masyarakat setempat					
12	Perusahaan memperhatikan dampak lingkungan terhadap masyarakat					
No	<b>Total Quality Management</b>	<b>Pendapat</b>				
<b>Kepemimpinan</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Atasan memberitahukan dengan jelas dan detail mengenai apa yang harus dikerjakan dan diselesaikan dengan segera oleh karyawan					
2	Atasan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mendiskusikan masalah yang terkait dengan pekerjaan					
3	Atasan ikut berpartisipasi bersama karyawan dalam upaya menyelesaikan pekerjaan					
<b>Perencanaan strategi</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
4	Seluruh karyawan mengetahui dan melaksanakan dengan baik strategi perusahaan yang telah di rencanakan					
5	Strategi saat ini yang diberlakukan oleh perusahaan telah dilaksanakan dengan baik oleh seluruh karyawan					

6	Perusahaan membuka peluang inovasi untuk pencapaian sasaran strategi perusahaan					
<b>Pemberdayaan karyawan</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
7	Dalam rangka meningkatkan sumberdaya karyawan, perusahaan memberikann kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pendidikan atau training yang ditanggung oleh perusahaan dan diberikan kepada karyawan yang berprestasi					
8	Perusahaan memberikan tunjangan kesehatan kepada setiap karyawan					
9	Perusaan senantiasa memberikan reward atau penghargaan kepada karyawan yang berprestasi					
<b>Proses manajemen</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
10	Perusahaan mendesain dan mengelola proses manajemen dengan efisien					
11	Pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan menyusun program kerja yang terperinci					
<b>Evaluasi</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
12	Perusahaan melakukan perbaikan terus menerus pada semua bagian tanpa menunggu permasalahan yang muncul					
13	Perusahaan melakukan audit terhadap peraturan dan strategi perusahaan yang masih belum sempurna					
14	Perusahaan menggunakan hasil evaluasi untuk membuat keputusan					
<b>No</b>	<b>Produktivitas kerja</b>	<b>Pendapat</b>				
<b>Kuantitas kerja</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Jumlah kesalahan kerja yang dilakukan oleh karyawan akan mempengaruhi penilaian pekerjaan yang dibuat atasan					
2	Apabila tugas kantor yang diberikan kepada saya mengalami keterlambatan atau tidak mencapai target yang telah ditentukan maka saya akan mendapat teguran					
3	Hasil tugas kantor yang dikerjakan karyawan melebihi jumlah rata-rata yang telah ditentukan					
<b>Kualitas kerja</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
4	Seluruh karyawan bekerja sesuai dengan skala prioritas					
5	Dalam menyelesaikan tugas kantor, seluruh karyawan memperhatikan kualitas atau mutu dari tugas yang diberikan					
6	Untuk mencapai hasil kerja yang baik, seluruh karyawan sangat memperhatikan ketelitian dalam mengerjakan tugas kantor					
<b>Ketepatan waktu</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
7	Seluruh karyawan siap berada ditempat kerja selama jam					

	kerja berlangsung, baik ada dan atau tidak ada tugas					
8	Seluruh karyawan datang dan pulang kerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan					
9	Seluruh karyawan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas kantor tepat pada waktunya.					





X1.7	Pearson Correlation	,058	- ,234	,228	,023	,353**	,375**	1	,079	,054	,083	- ,109	- ,154	,359**
	Sig. (2-tailed)	,653	,068	,075	,856	,005	,003		,541	,676	,523	,400	,232	,004
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.8	Pearson Correlation	,081	,042	,051	,192	,154	,251*	,079	1	,382**	,154	,146	,247	,589**
	Sig. (2-tailed)	,531	,747	,692	,134	,233	,049	,541		,002	,231	,258	,053	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.9	Pearson Correlation	- ,343**	,073	- ,078	,046	,059	- ,002	,054	,382**	1	,285*	- ,031	,087	,324*
	Sig. (2-tailed)	,006	,572	,549	,720	,648	,988	,676	,002		,025	,808	,501	,010
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.10	Pearson Correlation	,157	,146	,065	,107	,040	,205	,083	,154	,285*	1	- ,017	- ,249	,395**
	Sig. (2-tailed)	,222	,259	,617	,410	,755	,111	,523	,231	,025		,896	,051	,001
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.11	Pearson Correlation	- ,169	,022	,056	- ,059	,109	,238	- ,109	,146	- ,031	- ,017	1	- ,018	,392
	Sig. (2-tailed)	,188	,863	,665	,646	,397	,062	,400	,258	,808	,896		,889	,135
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.12	Pearson Correlation	,068	- ,045	,004	,161	-,011	- ,087	- ,154	,247	,087	- ,249	- ,018	1	,255*
	Sig. (2-tailed)	,601	,727	,977	,212	,931	,501	,232	,053	,501	,051	,889		,045
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
JUMLAH	Pearson Correlation	,314*	,370**	,457**	,462**	,430**	,510**	,359**	,589**	,324*	,395**	,192	,255*	1
	Sig. (2-tailed)	,013	,003	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,010	,001	,135	,045	
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														

B. Hasil Uji Validitas X2

Correlations																
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	JML
X2.1	Pearson Correlation	1	,435**	,195	,420**	,199	,203	,416**	,169	,190	,082	,161	,243	,139	- ,164	,631**
	Sig. (2-tailed)		,000	,129	,001	,121	,113	,001	,189	,140	,525	,211	,057	,282	,202	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.2	Pearson Correlation	,435**	1	,179	,488**	-,027	,233	,240	,244	,113	,059	,232	,220	- ,007	- ,235	,547**
	Sig. (2-tailed)	,000		,164	,000	,833	,069	,060	,056	,380	,647	,069	,085	,957	,066	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.3	Pearson Correlation	,195	,179	1	,365**	,315*	,147	,114	,200	,004	,009	,151	,139	- ,077	- ,027	,496**
	Sig. (2-tailed)	,129	,164		,000	,014	,254	,380	,119	,974	,942	,240	,281	,555	,837	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.4	Pearson Correlation	,420**	,488**	,365**	1	,292*	,305*	,172	,230	,012	,109	,219	,158	- ,078	- ,060	,641**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,004		,021	,016	,180	,072	,926	,400	,088	,221	,546	,641	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.5	Pearson Correlation	,195	- ,027	,315*	,292*	1	,189	,039	- ,112	- ,108	,012	,144	,125	,129	- ,034	,377**
	Sig. (2-tailed)	,129	,833	,013	,021		,142	,764	,385	,402	,925	,264	,332	,317	,791	,003
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.6	Pearson Correlation	,203	,233	,147	,305*	,189	1	,029	,078	,055	,201	,231	,227	- ,105	- ,216	,429**
	Sig. (2-tailed)	,113	,069	,254	,016	,142		,825	,548	,669	,118	,071	,076	,416	,092	,001
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.7	Pearson Correlation	,416**	,240	,114	,172	,039	,029	1	,412**	,299*	,065	,243	,027	,006	,027	,516**
	Sig. (2-tailed)	,001	,060	,380	,180	,764	,825		,001	,018	,616	,057	,834	,964	,834	,000





Y6	Pearson Correlation	,004	,198	,258*	,007	,324*	1	,188	,188	-,061	,493**
	Sig. (2-tailed)	,977	,123	,043	,960	,010		,144	,144	,639	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Y7	Pearson Correlation	,011	,124	,098	-,067	,108	,188	1	,328**	,173	,408**
	Sig. (2-tailed)	,935	,336	,448	,607	,403	,144		,009	,178	,001
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Y8	Pearson Correlation	,011	,179	,098	,269*	,047	,188	,328**	1	,000	,508**
	Sig. (2-tailed)	,935	,164	,448	,034	,719	,144	,009		1,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Y9	Pearson Correlation	,275*	,123	,027	,134	,029	,061	,173	,000	1	,388
	Sig. (2-tailed)	,030	,341	,833	,299	,824	,639	,178	1,000		,143
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
JUMLAH	Pearson Correlation	,341**	,542**	,597**	,557**	,531**	,493**	,408**	,508**	,188	1
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,143	
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

D. Hasil Uji Reliabelitas X1

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,697	,698	12

E. Hasil Uji Reliabelitas X2

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,607	,608	14

F. Hasil Uji Reliabelitas Y

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,722	,723	9

### LAMPIRAN 3

#### DISTRIBUSI FREKUENSI

##### G. Hasil Uji Deskriptif Responden

Statistics													
		X 1.1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12
N	Valid	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,42	4,48	4,39	4,44	4,53	4,47	4,50	4,37	4,48	4,40	4,45	4,37

X 1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	36	58,1	58,1	58,1
	5	26	41,9	41,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

X1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	6,5	6,5	6,5
	4	24	38,7	38,7	45,2
	5	34	54,8	54,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

X1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	8,1	8,1	8,1
	4	28	45,2	45,2	53,2
	5	29	46,8	46,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X1.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	6,5	6,5	6,5
	4	27	43,5	43,5	50,0
	5	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X1.5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6
	4	27	43,5	43,5	45,2
	5	34	54,8	54,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X1.6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	33	53,2	53,2	53,2
	5	29	46,8	46,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X1.7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3,2	3,2	3,2
	4	27	43,5	43,5	46,8
	5	33	53,2	53,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X1.8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3,2	3,2	3,2
	4	35	56,5	56,5	59,7
	5	25	40,3	40,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X1.9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6
	4	30	48,4	48,4	50,0
	5	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X1.10</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6
	4	35	56,5	56,5	58,1
	5	26	41,9	41,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X1.11</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6
	4	32	51,6	51,6	53,2
	5	29	46,8	46,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X1.12</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	9,7	9,7	9,7
	4	27	43,5	43,5	53,2
	5	29	46,8	46,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>Statistics</b>															
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14
N	Valid	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,35	4,37	4,37	4,32	4,37	4,42	4,40	4,48	4,39	4,47	4,48	4,42	4,35	4,42

<b>X2.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	4,8	4,8	4,8
	4	34	54,8	54,8	59,7
	5	25	40,3	40,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X2.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	4,8	4,8	4,8
	4	33	53,2	53,2	58,1
	5	26	41,9	41,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X2.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	12,9	12,9	12,9
	4	23	37,1	37,1	50,0
	5	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X2.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	11,3	11,3	11,3
	4	28	45,2	45,2	56,5
	5	27	43,5	43,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X2.5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3,2	3,2	3,2
	4	35	56,5	56,5	59,7
	5	25	40,3	40,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X2.6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6
	4	34	54,8	54,8	56,5
	5	27	43,5	43,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X2.7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3,2	3,2	3,2
	4	33	53,2	53,2	56,5
	5	27	43,5	43,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X2.8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3,2	3,2	3,2
	4	28	45,2	45,2	48,4
	5	32	51,6	51,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X2.9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6
	4	36	58,1	58,1	59,7
	5	25	40,3	40,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X2.10</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	4,8	4,8	4,8
	4	27	43,5	43,5	48,4
	5	32	51,6	51,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X2.11</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	4,8	4,8	4,8
	4	26	41,9	41,9	46,8
	5	33	53,2	53,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X.12</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3,2	3,2	3,2
	4	32	51,6	51,6	54,8
	5	28	45,2	45,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X2.13</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	9,7	9,7	9,7
	4	28	45,2	45,2	54,8
	5	28	45,2	45,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

<b>X2.14</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3,2	3,2	3,2
	4	32	51,6	51,6	54,8
	5	28	45,2	45,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Statistics										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9
N	Valid	62	62	62	62	62	62	62	62	62
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,44	4,42	4,50	4,37	4,47	4,48	4,45	4,45	4,50

Y1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6
	4	33	53,2	53,2	54,8
	5	28	45,2	45,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Y2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6
	4	34	54,8	54,8	56,5
	5	27	43,5	43,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Y3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	4,8	4,8	4,8
	4	25	40,3	40,3	45,2
	5	34	54,8	54,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Y4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	6,5	6,5	6,5
	4	31	50,0	50,0	56,5
	5	27	43,5	43,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

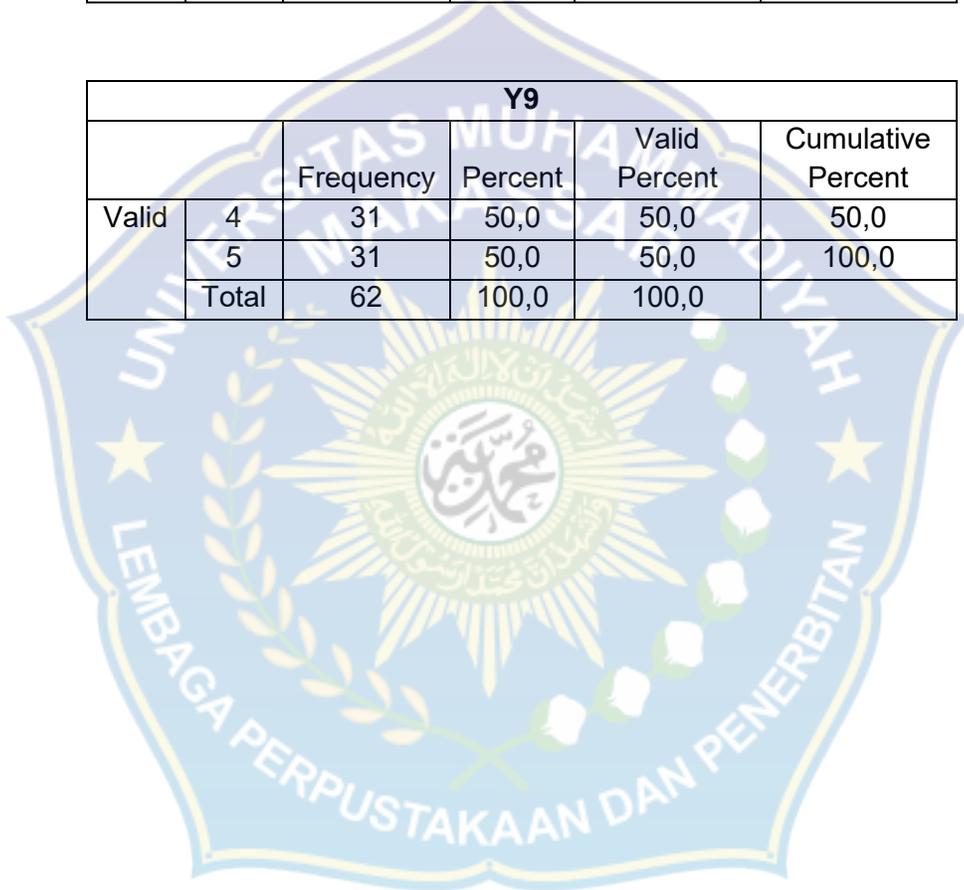
Y5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3,2	3,2	3,2
	4	29	46,8	46,8	50,0
	5	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Y6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,6	1,6	1,6
	4	30	48,4	48,4	50,0
	5	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Y7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3,2	3,2	3,2
	4	30	48,4	48,4	51,6
	5	30	48,4	48,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Y8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3,2	3,2	3,2
	4	30	48,4	48,4	51,6
	5	30	48,4	48,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Y9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	31	50,0	50,0	50,0
	5	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	



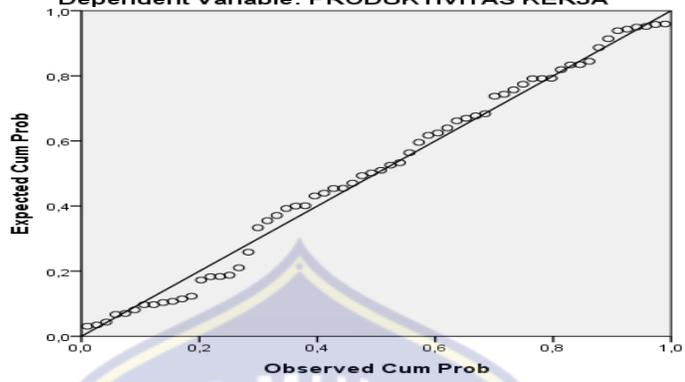
**LAMPIRAN 4**  
**ANALISIS REGRESI DAN UJI ASUMSI**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	,521 <sup>a</sup>	,272	,247	2,026	,272	11,018	2	59	,000	1,788
a. Predictors: (Constant), <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> , <i>HUMAN RELATION</i>										
b. Dependent Variable: PRODUKTIVITAS KERJA										

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90,443	2	45,222	11,018	,000 <sup>b</sup>
	Residual	242,153	59	4,104		
	Total	332,597	61			
a. Dependent Variable: PRODUKTIVITAS KERJA						
b. Predictors: (Constant), <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> , <i>HUMAN RELATION</i>						

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
		1	(Constant)	8,262			6,796		1,216	,229	
	HUMAN RELATION	,319	,099	,359	3,223	,002	,383	,387	,358	,995	1,005
	TOTAL QUALITY MANAGEMENT	,240	,076	,354	3,183	,002	,379	,383	,354	,995	1,005
a. Dependent Variable: PRODUKTIVITAS KERJA											

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
Dependent Variable: PRODUKTIVITAS KERJA



Scatterplot  
Dependent Variable: PRODUKTIVITAS KERJA

