

PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN KINERJA PT. PEC-TECH SERVICES INDONESIA DI PANGKALAN KERINCI

Muhammad Edwin¹⁾
Marnis²⁾

¹⁾ Program Pascasarjana Universitas Riau, Pekanbaru

²⁾ Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Riau, Pekanbaru

Abstract. *This study aims to determine the contribution of leadership, motivation and quality management system to performance of PT. PEC-Tech Services Indonesia at Pangkalan Kerinci.*

The method used is survey method, while the population in this study were 7(seven) department in the PT. PEC-Tech Services Indonesia that amounting to 1,523 (one thousand five hundred twenty three), They were Harvesting Department (445 people), Log Transport Department (346 people), Heavy Equipment Department (81 people), Woodyard Department (89 people), Crane Department (88 people), Workshop Department (388 people) and Supporting Department (86 People). Relatively number of relatively large population, the sample set as many as 94 people of population by 10% precision and confidence 90% level. Hypothesis testing is done using path analysis and to explain the relationship variables were analyzed using SPSS 17.0 statistical test program for windows.

The results showed that simultaneous variable of leadership and motivation significantly influence the quality management system and performance in PT. PEC-Tech Service Indonesia at Pangkalan Kerinci. This is evidence by their significant value less than 0.05 ($\alpha = 5\%$). This means the study received the hypothesis that leadership and motivation also affect the performance through quality management system implementation in PT. PEC-Tech Services Indonesia at Pangkalan Kerinci.

Keyword: *Leadership, Motivation, Quality Management System, Performance.*

PENDAHULUAN

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri dengan menonjolkan mutu/kualitas produk atau jasa yang dihasilkan oleh pegawainya dengan kinerja yang sangat efektif dan efisien. sehingga akan berdampak positif terhadap bisnis melalui dua cara, yaitu terhadap biaya produksi dan pendapatan. PT. PEC-Tech Services Indonesia berupaya meningkatkan kepuasan pelayanan jasa tersebut dengan memperhatikan kinerja karyawannya dengan cara memompa motivasi karyawannya dan meningkatkan kompetensi kepemimpinan dari lini supervisinya. Kinerja (*performance*) dapat diartikan sebagai prestasi kerja,

pelaksanaan kerja, pencapaian atau hasil kerja untuk penampilan kerja (Dewi K Soedarsono, 2009:86). Sedangkan (August W Smith) dalam Dewi K Soedarsono (2009:86) menyatakan bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil atau keluaran dari suatu proses, manusia atau lainnya. (Payaman J Simanjuntak) dalam Dewi K Soedarsono (2009:86) menguraikan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas tertentu dalam rangka mewujudkan sasaran dan tujuan perusahaan. Dewi K. Soedarsono (2009:86) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Adapun Fenomena Kinerja

Karyawan PT. PEC-Tech Services

Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Fenomena Kinerja-Produksi PT. PEC-Tech Services Indonesia

Tahun	Produksi	Departemen				
		Harvesting (Ton)	Woodyard (Ton)	Transport (Ton)	Heavy Equipment (Hrs)	Crane Hrs)
2009	Aktual	788,211	11,353,933	6,325,395	256,091	119,946
	Budget	1,618,356	13,097,815	5,199,681	362,355	130,328
	Variance	(830,145)	(1,743,882)	1,125,714	(106,264)	(10,382)
2010	Aktual	517,739	11,353,933	5,699,790	270,176	126,421
	Budget	1,610,304	13,032,652	5,173,812	360,552	129,680
	Variance	(1,092,565)	(1,678,719)	525,978	(90,376)	(3,259)
2011	Aktual	786,686	12,529,376	6,710,078	310,955	137,204
	Budget	857,660	13,124,479	6,010,691	328,470	122,180
2011	Variance	(70,974)	(595,103)	699,387	(17,515)	15,024
2012	Aktual	1,179,280	12,980,558	7,681,300	329,782	137,734
	Budget	1,426,667	13,739,907	8,184,278	361,910	122,730
	Variance	(247,387)	(759,349)	(502,978)	(32,128)	15,004
2013	Aktual	995,045	12,164,431	6,690,575	310,083	131,727
	Budget	1,522,774	12,329,663	7,521,931	341,085	121,590
	Variance	(527,729)	(165,232)	(831,356)	(31,002)	10,137

Sumber : Laporan P&L PT. PEC-Tech Services Indonesia tahun 2009-2013

Dari tabel 1 diatas di simpulkan bahwa terjadi fluktuasi pencapaian kinerja setiap Departemen dimana kinerja tidak tercapai target sesuai dengan anggaran yang sudah ditetapkan. Dari kelima departemen diatas kinerja Departemen Crane yang sangat baik dimana sejak 2011 samapai 2013 produksinya melampaui target yang ditentukan sedangkan Departemen Transport kebalikan dari Departemen Crane, sejak 2012 sampai sekarang produksinya malah dibawah target yang ditentukan serta 3 (tiga) departemen yang lain pencapaian produksinya setiap tahun dari 2009 sampai sekarang selalu dibawah target yang telah di anggarkan.

Dari tabel 2 dibawah disimpulkan bahwa biaya produksi keempat departemen diatas rata-rata tidak sesuai dengan anggaran yang sudah dianggarkan, berbeda dari Departemen

Crane dari 2009,2010,211 dan 2013 bisa menjalankan bisnisnya dengan biaya produksi dibawah anggaran yang sudah di anggarkan.

Vincent Gaspersz (2005:5) mendefinisikan manajemen mutu/kualitas adalah sebagai suatu cara meningkatkan performasi secara terus-menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. ISO 840 (*Quality Vocabulary*) dalam Vincent Gasversz (2009:6) mendefenisikan Manajemen mutu adalah sebagai aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan kulaitas dan peningkatan

kualitas. Tanggung jawab untuk implementasinya harus melibatkan semua manajemen kualitas ada pada semua level anggota organisasi. dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak, dan

Tabel 2. Fenomena Kinerja-Biaya Produksi PT. PEC-Tech Services Indonesia

Tahun	Produksi	Departemen				
		Harvesting (IDR/Ton)	Woodyard (IDR/Ton)	Transport (IDR/Ton)	Heavy Equipment (IDR/Hrs)	Crane (IDR/Hrs)
2009	Aktual	170,404	7,441	47,272	126,335	302,206
	Budget	110,697	8,226	46,427	123,306	347,190
	Variance	(59,707)	785	(845)	(3,029)	44,984
2010	Aktual	188,176	9,955	57,776	127,577	300,164
	Budget	110,697	8,185	46,196	122,692	345,463
	Variance	(77,479)	(1,770)	(11,580)	(4,885)	45,299
2011	Aktual	184,722	8,670	53,324	134,725	251,825
	Budget	110,697	7,741	48,995	132,735	288,326
	Variance	(74,025)	(929)	(4,329)	(1,990)	36,501
2012	Aktual	233,165	8,269	50,969	132,252	321,579
	Budget	140,756	8,209	51,673	145,891	316,648
	Variance	(92,409)	(60)	704	13,639	(4,931)
2013	Aktual	151,699	8,399	55,521	138,934	349,833
	Budget	138,154	6,662	50,611	128,634	359,923
	Variance	(13,545)	(1,737)	(4,910)	(10,300)	10,090

Sumber : Laporan P&L PT. PEC-Tech Services Indoensia tahun 2009-201

Dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa Departemen Workshop sebagai departemen pendukung. Departemen Crane selalu terdapat temuan dari 2008 ke 2013

walaupun temuannya terus berkurang, setiap tahunnya temuan yang didapat di operasional masih pada hal yang sama dan sangat mendasar sekali yaitu *Operational Control*

Tabel 3. Fenomena Sistem Manajemen Mutu PT. PTSI

No	Departemen	Temuan Audit					
		2008	2009	2010	2011	2012	2013
Departemen Operasional							
1	Harvesting	2	0	0	0	0	2
2	Transport	4	0	0	6	0	0
3	Heavy Equipment	4	0	0	0	2	0

4	Woodyard	0	0	0	4	0	0
5	Crane	0	0	0	3	0	0
Departemen Support							
1	QMS&Safety	11	0	0	0	0	0
2	HRD	1	0	0	0	0	0
3	Workshop	8	1	0	10	7	2
4	Store	5	0	0	0	0	0
5	Finansial	1	0	0	0	0	0
6	Procurement	5	2	0	6	0	0
Total		41	3	0	29	9	4

Sumber : Laporan hasil audit eksternal PT. PEC-Tech Services Indoensia tahun 2008-2013

Kualitas dari pemimpin seringkali dianggap sebagai faktor terpenting dari keberhasilan atau kegagalan organisasi, demikian juga keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi baik yang berorientasi bisnis maupun publik, biasanya dipersepsikan sebagai keberhasilan atau kegagalan pemimpin. Miftah Thoha (2012:5) menyatakan kepemimpinan adalah pelaksana otoritas dan pembuat keputusan. George R. Terry dalam Miftah Thoha (2012:5) merumuskan bahwa kepemimpinan itu adalah aktivitas untuk mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi dan Adapun fenomena yang saat ini terjadi di bidang kepemimpinan di PT. PEC-tech Services Indonesia yaitu tidak terjadi komunikasi yang lancar antara atasan dan bawahan walaupun hubungan yang baik secara personal, untuk pemahaman secara individu atasan cukup baik tetapi untuk saat ini bekerja cenderung secara individual tanpa melibatkan tim untuk mencari solusi/pemecahan masalah yang terus terjadi setiap tahunnya. Untuk kemampuan manajemen di level supervisi sangat lemah karena kurangnya kompetensi dan pengetahuan dalam manajemen sumberdaya manusia dan untuk kemampuan pembelajaran (*Learning Skill*) sangat terbatas dan cenderung memiliki minat yang kurang untuk lebih dalam memiliki kemampuan manajemen sehingga dalam mengambil

keputusan sering ragu-ragu atau tidak tepat sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

Menurut Dewi K. Soedarsono (2009:79), motivasi kekuatan yang mendorong atau daya dorong yang timbul dalam diri manusia untuk berbuat sesuatu. Sedangkan menurut beberapa ahli memberikan beragam definisi motivasi, yaitu : Harold koontz dalam Dewi K. Soedarsono (2009:88) menyatakan motif adalah suatu keadaan dari dalam yang memberikan kekuatan, yang menggiatkan atau menggerakkan sehingga disebut "penggerak" atau "motivasi", dan yang mengarahkan atau menyalurkan perilaku kearah tujuan. Dengan kata lain, motivasi merupakan daya penggerak di dalam individu yang mendorong individu berperilaku atau melakukan tindakan. Daya penggerak dalam diri individu terjadi akibat adanya tekanan atau ketegangan karena kebutuhannya tidak terpenuhi atau terpuaskan. Dan secara sadar ataupun tidak disadari individu berusaha keras agar terlepas dari ketegangan tersebut dengan jalan melakukan kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhannya. Adapun fenomena motivasi karyawan PT. PEC-Tech Services Indonesia saat ini adalah kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya walaupun sudah diberikan target hal ini disebabkan motivasi/semangat kerja yang turun

walaupun jika kita lihat aktual semuanya menunjukkan bekerja keras tetapi tanpa perhitungan /berpikir lebih *smart* dalam bekerja. Untuk urusan inisiatif bisa di katakan hampir kurang memiliki inisiatif untuk menghasilkan kerja lebih ini terlihat dari kurangnya kemauan untuk bertanya ataupun umpan balik dari pelanggan karena tidak ingin melakukan pekerjaan yang lebih menantang dari pekerjaan yang sudah diberikan selama ini. Dari penjelasan diatas mengenai Kinerja, Sistem Manajemen Mutu, Kepemimpinan serta Motivasi terdapat hubungan yang saling mendukung satu sama lain dimana dengan adanya kepemimpinan yang kuat disertai motivasi yang tinggi dari karyawan menghasilkan karyawan yang berdedikasi tinggi untuk dapat menjalankan semua visi dan misi perusahaan seperti implementasi sistem manajemen mutu yang merupakan alat untuk mencapai kinerja yang diharapkan perusahaan sehingga menghasilkan produk/jasa yang efektif dan efisien dan sesuai harapan pelanggan. Dari tiga fenomena yang telah dipaparkan diatas yang perlu kita fokuskan adalah fenomena kepemimpinan karena kepemimpinan yang kuat adalah kunci untuk menjalankan elemen-elemen tersebut diatas.

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui dan menganalisa pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia.
2. Mengetahui dan menganalisa pengaruh Motivasi terhadap Kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia.
3. Mengetahui dan menganalisa pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia melalui Sistem Manajemen Mutu .
4. Mengetahui dan menganalisa pengaruh Motivasi terhadap Kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia melalui Sistem Manajemen Mutu .
5. Mengetahui dan menganalisa pengaruh Kepemimpinan terhadap Motivasi Karyawan pada PT. PEC-Tech Services Indonesia.

KERANGKA TEORI

Kinerja

Kinerja seorang karyawan adalah hal yang penting dan menentukan keefektifan pada suatu organisasi/perusahaan. Jika kinerja karyawan tidak baik, otomatis kinerja perusahaan juga tidak baik dan begitu sebaliknya.

(Nawawi, 2006:62)

mengemukakan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dikatakan bahwa kinerja adalah : a) sesuatu yang dicapai, b) prestasi yang diperlihatkan, c) kemampuan kerja. Sedangkan Lavaque dalam Nawawi (2006:62) mengatakan kinerja adalah segala sesuatu yang dikerjakan seseorang dan hasilnya dalam melaksanakan fungsi suatu pekerjaan. Dari dua pengertian diatas terlihat bahwa kinerja bermakna kemampuan kerja dan hasil atau prestasi yang dicapai dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Selanjutnya untuk mengukur kinerja perusahaan/organisasi dikemukakan oleh Swasto dan Dharma dalam Oemar (2007:47) Kinerja merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas yang dapat diukur. Ada beberapa cara dalam mengukur kinerja secara umum, yang kemudian diterjemahkan kedalam 7 (tujuh) indikator penilaian secara mendasar yaitu :

1. Kuantitas kerja;
2. Kualitas kerja;
3. Pengetahuan tentang pekerjaan;
4. Pendapat atau pertanyaan yang disampaikan;

5. Keputusan yang diambil;
6. Perencanaan kerja;
7. Daerah organisasi kerja.

Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah konsep yang lebih sempit daripada manajemen, Manajer dalam organisasi formal bertanggung jawab dan dipercaya untuk melaksanakan fungsi-fungsi manajemen. Pemimpin, dalam organisasi formal biasanya dirangkap oleh manajer. Dalam organisasi informal belum tentu seorang pemimpin adalah manajer (Gibson, Ivancevich & Donnely) dalam Dewi K Soedarsono (2009:73).

Kepemimpinan Menurut Robbins (2006:432) menyatakan bahwa "Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok untuk pencapaian tujuan".

Jadi kepemimpinan merupakan kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan atau kelompok, -kemampuan mengarahkan tingkah laku bawahan atau kelompok, memiliki kemampuan atau keahlian khusus dalam bidang yang diinginkan oleh kelompoknya, untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok.

Menurut Murphy dalam Mangunsong (2004) cara pengukuran kepemimpinan ada 7 (tujuh) indikator yaitu :

1. Komunikasi;
2. Bagaimana membina hubungan dengan orang lain;
3. Memahami diri sendiri;
4. Bekerja dalam kelompok;
5. Kemampuan manajemen;
6. *Learning skills*;
7. Kemampuan membuat keputusan.

Motivasi

Motivasi adalah kekuatan yang mendorong atau daya dorong yang timbul dalam diri manusia untuk berbuat sesuatu (Dewi K Soedarsono 2009:79)

sedangkan Menurut Robbins (2006:213) motivasi adalah proses yang ikut menentukan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran

Menurut Edwin B. Flipppo dalam Purwanto (2007:61), motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga tercapai keinginan para pegawai sekaligus tercapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut G.R Terry dalam Purwanto (2007:61), motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah pendorong bagi perbuatan seseorang atau merupakan motif mengapa seseorang melakukan sesuatu. Motivasi juga menyangkut mengapa seseorang berbuat demikian dan apa tujuannya sehingga berbuat demikian.

Mc. Clelland dalam kinicki (2003:255) mengemukakan 6 (enam) indikator seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi yaitu :

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi;
2. Mempunyai semangat yang tinggi;
3. Bekerja Keras;
4. Mempunyai inisiatif yang luar biasa;
5. Menghendaki umpan balik dari setiap kegiatannya;
- 6 Melakukan pekerjaan yang menantang.

Sistem Manajemen Mutu

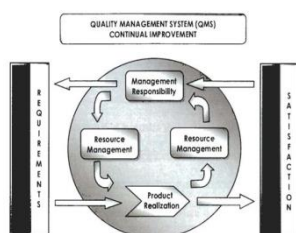
Pada dasarnya Manajemen Mutu (*Quality Management*) atau Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management = TQM*) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu

organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Juran dalam Gaspersz (2005) menyatakan bahwa konsep trilogi mutu, yaitu : perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan atau peningkatan kualitas (*quality improvement*). Pendekatan Juran terhadap perencanaan kualitas (*quality planning*) melibatkan beberapa aktivitas berikut : Identifikasi pelanggan, Menentukan kebutuhan pelanggan, Menciptakan keistimewaan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, Menciptakan proses yang mampu menghasilkan keistimewaan produk dibawah kondisi operasi, Mentransfer/mengalihkan proses ke operasi.

Menurut W. Edwards Deming dalam Gaspersz (2005), untuk membangun sistem mutu modern diperlukan transformasi manajemen menuju kondisi perbaikan secara terus-menerus (*continous improvement*). ISO 9001:2000 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu. ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan dari pasar tertentu, sebagaimana ditentukan oleh organisasi.

Gambar 1. Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000



Berdasarkan Sistem Manajemen Mutu Internasional ISO 9001 dalam Gasperz (2013:13) untuk penerapan Sistem Manajemen Mutu ada 8 (delapan) Prinsip Sistem Manajemen mutu yang bisa kita jadikan indikator pengukuran berjalan atau tidak berjalannya Sistem Manajemen Mutu pada suatu organisasi/perusahaan yaitu :

1. Fokus Pelanggan;
2. Kepemimpinan;
3. Keterlibatan Orang;
4. Pendekatan Proses;
5. Pendekatan Sistem terhadap Manajemen;
6. Peningkatan Terus-menerus;
7. Pendekatan Faktual dalam Pembuatan Keputusan;
8. Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan.

METODOLOGI

Desain Penelitian

Desain Penelitian yang digunakan adalah desain kausal karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk menguji hipotesis. Menurut Umar (2004) Desain kausal berguna untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

Variabel Penelitian

Berdasarkan hipotesis yang diajukan, maka variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini dibagi atas :

1. Variabel Terikat (*Dependent*), yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas. Jadi variabel terikat adalah konsekuensi dari variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel Terikat adalah SMM (Y_1) dan Kinerja (Y_2).

2. Variabel Bebas (*Independent*) adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan mempunyai hubungan yang positif maupun negatif bagi variabel terikat lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas ada 2 variabel yaitu Kepemimpinan (X_1), Motivasi (X_2).

pengetahuan dan pandangan serta mampu memberikan tanggapan terhadap isi survei. Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satu-satuan/individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto dan Pengestu, 1998). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan pada PT PEC-Tech Services Indonesia, yang berjumlah 1,523 orang.

Populasi dan Sampel

Populasi target adalah sekelompok orang yang mempunyai

Tabel 4. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Sistem Manajemen Mutu (Y_1) adalah sebagai alat standar untuk sistem manajemen mutu internasional <i>Ref. Gasperz (2013)</i>	1. Fokus Pelanggan	Ordinal
	2. Kepemimpinan	
	3. Keterlibatan Orang	
	4. Pendekatan Proses	
	5. Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen	
	6. Peningkatan terus-menerus	
	7. Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan	
	8. Hubungan pemasok yang saling menguntungkan	
Kinerja (Y_2) adalah kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional <i>Ref. Swasto & Dharma dalam Oemar (2007)</i>	1. Kuantitas Kerja	Ordinal
	2. Kualitas Kerja	
	3. Pengetahuan Tentang Pekerjaan	
	4. Pendapat/pertanyaan yang disampaikan	
	5. Keputusan yang diambil	
	6. Perencanaan Kerja	
Kepemimpinan (X_1) Adalah kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan atau kelompok, kemampuan mengarahkan tingkah laku bawahan atau kelompok, memiliki kemampuan atau keahlian khusus dalam bidang yang diinginkan	1. Komunikasi	Ordinal
	2. Membina hubungan dengan orang lain	
	3. Memahami diri sendiri	
	4. Bekerja dalam kelompok	
	5. Kemampuan manajemen	
	6. Learning skill	
	7. Kemampuan membuat keputusan	

oleh kelompoknya, untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok <i>Ref: Murphy dalam Mangunsong (2004)</i>		
Motivasi (X ₂) Adalah pendorong bagi perbuatan seseorang atau merupakan motif mengapa seseorang melakukan sesuatu <i>Ref: Mc Clelland dalam Mangkunegara (2001)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki tanggung jawab 2. Mempunyai semangat yang tinggi 3. Bekerja keras 4. Mempunyai inisiatif luar biasa 5. Menghendaki umpan balik dari setiap kegiatannya 6. Melakukan pekerjaan yang menantang 	Ordinal

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. (Arikunto, 2002:109). Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Sugiyono (2001:56) bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila Populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya

keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sample yang diambil dari populasi itu.

Untuk menentukan sample dalam penelitian ini, maka digunakan rumus Taro Yamane dengan presisi 10% dan tingkat kepercayaan 90% yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(0.1)^2 + 1}$$

Keterangan :

n= sampel

N= Populasi

d= presisi

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sample dapat dilihat sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(0.1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1,523}{1,523(0.1)^2 + 1}$$

$$n = 93,8 = 94 \text{ Orang}$$

Pembagian komposisi koresponden per departemen yang akan digunakan sebagai sample adalah sebagai berikut :

$$\% n_{\text{dept}} = \frac{N_{\text{dept}}}{N} \times 100$$

$$n_{\text{dept}} = n \times \% n_{\text{dept}}$$

Keterangan :

% $n_{dept.}$ = Persentase sample Per Departemen

$N_{dept.}$ = Populasi Departemen

$n_{dept.}$ = Sampel Per Departemen

n = Total Sampel

Tabel 5. Populasi dan Sampel Karyawan PT. PEC-Tech Services Indonesia

No.	Departemen	Populasi	Sampel
1	Harvesting	445	27
2	Log Transport	346	21
3	Heavy Equipment	81	5
4	Woodyard	89	5
5	Crane	88	5
6	Workshop	388	24
7	Supporting	86	5
Total		1,523	94

Sumber : Data HRD PT. PEC-Tech Services Indonesia

Dalam penelitian ini menggunakan simple Random sampling (Sample Random sederhana), Menurut Sugiono (2001:57) dinyatakan simple (sederhana) karena pengambilan sample anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Margono (2004:126) menyatakan bahwa simple random sampling adalah teknik untuk mendapatkan sample yang langsung dilakukan pada unit sampling.

Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Dokumentasi

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan data yang sudah dibuat atau disusun oleh perusahaan, seperti tentang sejarah singkat perusahaan, *Standard Operational Procedure*, laporan-laporan perusahaan, dan dukumen-dukumen lainnya.

2. Kuisioner, merupakan metode pengumpulan data secara langsung yang dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada reponden. Kuisioner untuk karyawan Departemen Crane pada PT PEC-Tech Services Indonesia yang

bertujuan untuk mengetahui kinerja pada PT PEC-Tech Services Indonesia. Kuisioner dibagikan kepada koresponden yaitu karyawan PT. PEC-Tech Services Indonesia sebanyak 94 (sembilan pulu empat) karyawan. Peneliti menggunakan skala *rating* Linkert untuk memberikan nilai rating kesuatu variabel. Skala Linkert ini digunakan untuk mengukur respon subjek kedalam 5 atau 7 point skala dengan interval yang sama (jogiyanto,2008:131). Dalam penelitian ini nilai *rating* yang diberikan oleh peneliti terhadap 5 point skala seperti dijelaskan pada tabel 1 Dalam menetapkan kriteria jawaban responden dilakukan berdasarkan interval kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{interval kelas} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{5}$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{Interval kelas} = 0.8$$

Tabel 6. Kriteria Skor Variabel Penelitian

Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Setuju	4.2 – 5.00
Setuju	3.4 – 4.19
Cukup Setuju	2.6 – 3.39
Tidak Setuju	1.8 – 2.59
Sangat Tidak Setuju	1.0 – 1.79

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data digunakan untuk mengkaji dan mengetahui hubungan antara variabel bebas (X) yakni kepemimpinan dan motivasi terhadap variabel terikat (Y) yakni sistem manajemen mutu dan kinerja. Dalam menganalisis dan menginterpretasi data, digunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis verifikatif. Metode analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan uji statistik yang relevan. Sedangkan metode verifikatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Path Analysis* (analisis jalur) dengan bantuan *statistical program for social sciens* (SPSS) 17.0

Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji Validitas

Validitas merupakan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi sebagai alat ukur, atau kemampuan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Suatu instrumen dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, dan memberikan hasil ukur sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut, Azwar (2000).

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* yang rumusnya sebagai berikut Sugiyono (2000):

$$r = \frac{n \sum x Y - \sum x \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (N \sum Y)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
- n = Jumlah responden
- X = Skor butir pertanyaan
- Y = Skor total

Pengujian terhadap valid tidaknya butir pertanyaan dilakukan dengan cara membandingkan nilai koefisien (r_{hitung}) masing-masing item pertanyaan dengan nilai korelasi tabel (r_{tabel}) pada taraf $\alpha = 0,05$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

2. Uji Relabilitas

Kuisisioner di katakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama , Ancok (2002).

Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan formula Alpha Cronbach Nurgiyantoro, (2000) dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 i} \right]$$

Keterangan:

- R = Koefisien reliabilitas
- k = Jumlah butir pertanyaan
- $\sigma^2 i$ = varian butir pertanyaan
- $\sigma^2 b$ = varian skor tes

Uji Normalitas dan Linieritas

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual atau pengganggu memiliki distribusi normal (Iman, 2009:147). Pengujian normalitas dilakukan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Selain itu juga menggunakan grafik normal plot. Pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya agak menjauh dari garis diagonal.

2. Uji Linieritas

Pengujian Linieritas Alat Ukur berfungsi atau bertujuan untuk mengetahui apakah alat ukur linier (lurus) atau tidak linier (tidak lurus). Hasil pengujian linieritas yang menunjukkan tidak linier sama artinya data yang didapatkan dari para responden menunjukkan bahwa data yang menjadi alat ukur untuk mengungkapkan masalah pada setiap indikator yang dijadikan kuesioner penelitian kurang konsisten, meskipun indikator-indikator tersebut masih tercakup dalam satu kesatuan konsep operasional variabel. Hal ini berpengaruh terhadap angka standar deviasi (penyimpangan).

Jika hasil pengujian linieritas menunjukkan hasil yang tidak linier maka maka pengolahan data tidak bisa dilanjutkan ke dalam pengukuran pengaruh/hubungan dan pengujian hipotesis. Alasannya, data yang didapatkan dari para responden dianggap kurang konsisten untuk meregresikan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Artinya, data yang di-input untuk membahas hubungan kausalitas (sebab-akibat) di antara variabel yang dikorelasikan bisa dianggap tidak

konsisten; atau ratio penyimpangan pada regresi (deviasi) melebihi batas toleran. Pengujian Linieritas Alat Ukur menggunakan Rumus Persamaan Regresi : $\hat{Y} = a + bX$.

Uji Path Analysis

Adapun langkah-langkah menguji *path analysis* adalah sebagai berikut (Riduan dan Kuncoro, 2007 ; 116) :

1. Merumuskan hipotesis dan persamaan struktural sebagai berikut :

$$Y1 = \rho_{x_1y_2} X1 + \rho_{x_2y_2} X2 + \varepsilon$$

$$Y2 = \rho_{x_1y_2} X1 + \rho_{x_2y_2} X2 + \rho_{y_1y_2} Y1 + \varepsilon$$

Keterangan :

X1 = Kepemimpinan

X2 = Motivasi

Y1 = Sistem Manajemen Mutu

Y2 = Kinerja

Dalam Pengujian *path analysis* ini kita dapat mengetahui hubungan langsung dan tidak langsung, dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

1. Besarnya hubungan langsung variabel X1 dengan Y2 adalah ($\rho_{y_2x_1} \times \rho_{y_2x_1}$).

2. Besarnya hubungan tidak langsung X1 dengan Y2 adalah ($\rho_{y_2y_1x_1} \times \rho_{y_2y_1x_1}$).

3. Besarnya hubungan langsung variabel X2 dengan Y2 adalah ($\rho_{y_2x_2} \times \rho_{y_2x_2}$).

4. Besarnya hubungan tidak langsung X2 dengan Y2 adalah ($\rho_{y_2y_1x_2} \times \rho_{y_2y_1x_2}$).

5. Besarnya hubungan X1 dengan X2 adalah ($\rho_{y_1y_2x_1} \times \rho_{y_1y_2x_1}$).

Pada dasarnya koefisien jalur (*path*) adalah koefisien regresi yang berstandarkan yaitu koefisien regresi yang dihitung dari basis data yang telah diset dalam angka baku atau *Z-score* (data yang diset dengan nilai rata-rata = 0 dan standar deviasi 1). Koefisien jalur yang distandarkan ini digunakan untuk

menjelaskan besarnya pengaruh variabel bebas (eksogen) terhadap variabel lain yang diberlakukan sebagai variabel terikat (endogen).

Pada dasarnya koefisien jalur (*path*) adalah koefisien regresi yang berstandarkan yaitu koefisien regresi yang dihitung dari basis data yang telah diset dalam angka baku atau *Z-score* (data yang diset dengan nilai rata-rata = 0 dan standar deviasi 1). Koefisien jalur yang distandarkan ini digunakan untuk menjelaskan besarnya pengaruh variabel bebas (eksogen) terhadap variabel lain yang diberlakukan sebagai variabel terikat (endogen).

Khusus untuk program SPSS menu analisis regresi, koefisien *path* ditunjukkan oleh *output* yang dinamakan *coeficient* yang dinyatakan sebagai standar koefisien atau dikenal dengan nilai *Beta*. Jika ada diagram jalur sederhana mengandung satu unsur hubungan antara variabel eksogen dengan variabel endogen, maka koefisien *path*-nya adalah sama dengan koefisien korelasi *r* sederhana.

2. Menghitung koefisien jalur secara simultan (keseluruhan).

Uji secara keseluruhan hipotesis atastistik dirumuskan sebagai berikut :

$$H_0 : \rho_{yx1} = \rho_{yx2} = \dots = \rho_{yxk} = 0$$

$$H_a : \rho_{yx1} \neq \rho_{yx2} \neq \dots = \rho_{yxk} \neq 0$$

a. Kaidah pengujian signifikansi secara manual : menggunakan Tabel F

$$F = \frac{(n - k - 1)R^2}{k(1 - R^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel Eksogen

R² = R Square

Jika F hitung \geq F tabel tolak H₀ artinya signifikan dan F hitung \leq F tabel terima H₀ artinya tidak signifikan. Dengan taraf signifikan (α) = 0,05

b. Kaidah pengujian signifikansi :
Program SPSS

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \leq Sig$) , maka H₀ diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \geq Sig$), maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.

3. Menghitung koefisien jalur secara individu.

Hipotesis penelitian yang akan diuji dirumuskan menjadi hipotesis statistik sebagai berikut :

$$H_0 : \rho_{yx1} = 0$$

$$H_a : \rho_{yx1} \neq 0$$

Secara individual uji statistik yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus (Schumaker & Lomax dalam Riduan, 2007 ; 117) :

$$t_h = \frac{\rho_{xk1}}{Se \rho_{x1}}$$

Keterangan :

Statistik se ρ_{x1} diperoleh dari hasil komputasi pada SPSS untuk analisis regresi setelah data ordinal ditransformasi ke interval. Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas Sig dengan dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \leq Sig$), maka H₀ diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.

Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \geq Sig$), maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.

ANALISA DATA

Dari gambar 1 di bawah dapat diformulasikan persamaan sebagai berikut :

1. Pengaruh langsung dari X1 ke Y2
 $Y2 \leftarrow X1 \rightarrow Y2 : Py2x1.Py2x1$
 $:(0.473).(0.473)$
 $:0.224$
2. Pengaruh langsung dari X2 ke Y2
 $Y2 \leftarrow X2 \rightarrow Y2 : Py2x2.Py2x2$
 $:(0.409).(0.409)$
 $:0.167$
3. Pengaruh tidak langsung dari X1 terhadap Y2 melalui Y1
 $Y2 \leftarrow X1. Y1 \rightarrow Y2 : Py1x1.Py2y1$
 $:(0.626).(0.601)$
 $:0.376$
4. Pengaruh tidak langsung dari X2 terhadap Y2 melalui Y1
 $Y2 \leftarrow X2. Y1 \rightarrow Y2 : Py2x2.Py12$
 $:(0.134)(0.601)$
 $:0.081$
5. Pengaruh langsung dari X1 ke X2
 $X2 \leftarrow X1 \rightarrow X2 : Px12.Px12$
 $:(0.735).(0.735)$
 $:0.540$

Dari persamaan regresi diatas Artinya:

1. Pengaruh langsung X1 terhadap Y2 adalah sebesar 0.224. dengan demikian, secara total X1 menentukan perubahan Y2 adalah sebesar 0.224
2. Pengaruh langsung X2 terhadap Y2 adalah sebesar 0.167. dengan demikian, secara total X2 menentukan perubahan Y2 adalah sebesar 0.167
3. Pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y2 melalui Y1 adalah sebesar 0.376 dengan demikian, secara total X1

menentukan perubahan Y2 melalui Y1 adalah sebesar 0.376

4. Pengaruh tidak langsung X2 terhadap Y2 melalui Y1 adalah sebesar 0.081. dengan demikian, secara total X2 menentukan perubahan Y2 melalui Y1 adalah sebesar 0.081

Pengaruh langsung X1 terhadap X2 adalah sebesar 0.540 dengan demikian, secara total Y1 menentukan perubahan Y2 adalah sebesar 0.540

Pembahasan

1. Analisis Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci

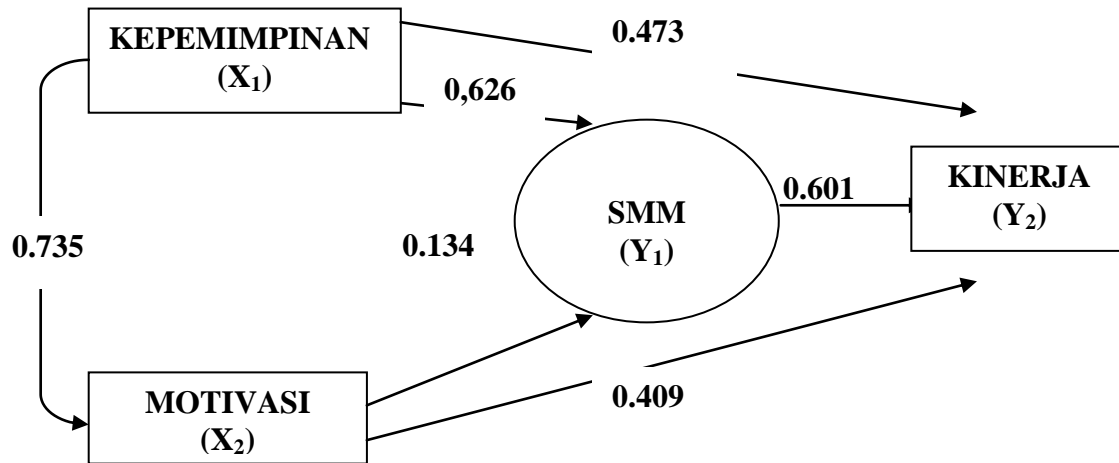
Tabel 7. Hasil Uji Path Analysis Kepemimpinan terhadap Kinerja

Variabel Independen	Kinerja		
	Beta	t	Sig.
Kepemimpinan	.473	5.371	.000

Sumber : Hasil Uji SPSS Versi 17

Dari tabel 7 di atas memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepemimpinan terhadap Kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$) yaitu nilai p-value sebesar 0,000. Ini berarti penelitian ini menerima hipotesis yang menyatakan Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja, dengan demikian hipotesis diterima.

Gambar 2. Hubungan Struktur X1 dan X2 terhadap Y1 dan Y2



Keterangan :

Y1 = Sistem Manajemen Mutu

Y2 = Kinerja

X1 = Kepemimpinan

X2 = Motivasi

2. Analisis Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci

Tabel 8. Hasil Uji Path Analysis Motivasi terhadap Kinerja

Variabel Independen	Kinerja		
	Beta	t	Sig.
Motivasi	.409	4.649	.000

Sumber : Hasil Uji SPSS Versi 17

Dari tabel 8 di atas memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi terhadap Kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$) yaitu nilai p-value sebesar 0,000. Ini berarti penelitian ini menerima hipotesis yang menyatakan Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja, dengan demikian hipotesis diterima.

3. Analisis Pengaruh Kepemimpinan terhadap Motivasi pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci

Dari tabel 9 di bawah memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepemimpinan terhadap Motivasi pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci.

Tabel 9. Hasil Uji Path Analysis Kepemimpinan terhadap Motivasi

Variabel Independen	Kepemimpinan		
	Beta	t	Sig.
Motivasi	.735	10.404	.000

Sumber : Hasil Uji SPSS Versi 17

Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$) yaitu nilai p-value sebesar 0,000. Ini berarti penelitian ini menerima hipotesis yang menyatakan Kepemimpinan

berpengaruh terhadap Motivasi, dengan demikian hipotesis diterima

4. Analisis Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci melalui Sistem Manajemen Mutu

Tabel 10. Hasil Path Analysis Kepemimpinan terhadap Kinerja Melalui Sistem Manajemen Mutu

Variabel Independen	Kinerja		
	Beta	t	Sig.
Kepemimpinan (X ₁)	.473	5.371	.000
Sistem Manajemen Mutu (Y ₁)	.601	7.220	.000

Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 17

Dari tabel 10 di atas memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepemimpinan terhadap Kinerja melalui Sistem Manajemen. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar 0.000 yang kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$). Ini berarti penelitian ini menerima hipotesis yang menyatakan Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja melalui Sistem Manajemen Mutu pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci, dengan demikian hipotesis diterima.

5. Analisis Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci melalui Sistem Manajemen Mutu

Tabel 11. Hasil Path Analysis Motivasi terhadap Kinerja Melalui Sistem Manajemen Mutu

Variabel Independen	Kinerja		
	Beta	t	Sig.
Motivasi (X ₂)	.409	4.649	.000
Sistem Manajemen Mutu (Y ₁)	.601	7.220	.000

Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 17

Dari tabel 11 di atas memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi terhadap Kinerja melalui Sistem Manajemen Mutu pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar 0.000 yang kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$). Ini berarti penelitian ini menerima hipotesis yang menyatakan Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja melalui Sistem Manajemen Mutu pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci, dengan demikian hipotesis diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepemimpinan terhadap kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci. Hal dibuktikan melalui nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$) yaitu p-valuenya sebesar 0.000. Ini berarti penelitian ini menerima hipotesis yang menyatakan Kepemimpinan ada pengaruhnya dengan Kinerja dengan demikian hipotesis diterima.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Motivasi terhadap Kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci. Hal dibuktikan melalui nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$) yaitu p-valuenya sebesar 0.000. Ini berarti penelitian ini menerima hipotesis yang menyatakan Motivasi ada hubungannya terhadap Kinerja, dengan demikian hipotesis diterima..
- c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepemimpinan terhadap Kinerja pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci melalui Sistem Manajemen Mutu. Hal ini dibuktikan melalui nilai

- signifikansi yang kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$) yaitu p-valuenya sebesar 0.000. Ini berarti penelitian ini menerima hipotesis yang menyatakan bahwa Kepemimpinan ada hubungannya dengan Kinerja karyawan melalui Sistem Manajemen Mutu, dengan demikian hipotesis diterima.
- d. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Motivasi terhadap Kinerja pada PT. PEC-tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci melalui Sistem Manajemen Mutu. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$) yaitu p-valuenya sebesar 0.000. Ini berarti penelitian ini menerima hipotesis yang menyatakan Motivasi ada hubungannya dengan Kinerja melalui Sistem Manajemen Mutu, dengan demikian hipotesis diterima..
- e. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepemimpinan terhadap Motivasi pada PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar 0.000 yang kurang dari 0,05 ($\alpha = 5\%$) yaitu p-valunya 0.000. Ini berarti penelitian ini menerima hipotesis yang menyatakan Kepemimpinan berpengaruh terhadap Motivasi,, dengan demikian hipotesis diterima.
2. Dalam kegiatan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya haruslah sesuai dengan kaidah-kaidah sistem manajemen mutu yang telah digariskan oleh manajemen atas agar antara temuan audit dan fakta yang terjadi dilapangan sama (tidak ada perbedaan yang mencolok).
3. Dalam hal kepemimpinan, perlu ditingkatkan :
- Sistem komunikasi yang lebih efektif, intensif antara atasan dengan atasan, atasan dengan bawahan serta bawahan dengan bawahan..
 - Upaya dalam pengembangan kemampuan pemimpin seperti pelatihan kepemimpinan, delegasi, pengembangan bawahan, manajemen waktu serta manajemen pengawas (*supervisory management*).
 - Kemampuan memecahkan setiap masalah, maupun kemampuan perencanaan aktifitas di Departemen-departemen PT. PEC-Tech Services Indonesia di Pangkalan Kerinci.
4. Dalam hal motivasi, perlu ditingkatkan :
- Memotivasi semangat kerja karyawan, termasuk dalam pemberian penghargaan atau insentif jika tercapainya proyek atau dalam penyelesaian pekerjaan diluar scope pekerjaannya serta memberikan tantangan tanggung jawab yang lebih besar kepada karyawan yang berprestasi.
 - Perlu di rubah sistem peningkatan motivasi karyawan dengan mempublikasikan/ memposting di *public messenger*/papan pengumuman bagi karyawan terbaik setiap minggu/bulan dan tahun. Dan ini menjadi acuan

Saran

Beberapa hal yang disarankan adalah sebagai berikut :

- Dalam perbaikan kinerja itu sendiri, maka perlu lebih ditingkatkan kerjasama dengan rekan kerja. Disamping itu pelaksanaan pekerjaan haruslah berpedoman dengan peraturan atau *Standard Operational Procedure* (SOP).

- promosi bagi karyawan bukan hanya bonus saja.
5. Dalam hal Sistem Manajemen Mutu, perlu ditingkatkan :
- Menjalankan sistem manajemen mutu harus melalui pendekatan proses seperti teorinya jangan terpaku hanya pada hasil akhirnya
 - peningkatan berkelanjutan demi berjalannya perusahaan tetap survive dimasa depan.

Menerapkan sistem manajemen mutu bukan berharap hanya pada sertifikasinya saja tetapi intinya yaitu perbaikan dalam proses serta.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Gaspersz, V. 2005. *Total Quality Managemen*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam, Prof. Dr. H. M.Com, Akt. 2005. *Aplikasi Analisis Multivriate Dengan Program SPSS – Edisi 3*. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2005.
- Mangkunegara P, Drs., M.Si., Psi. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Marnis, SE., MS. 2009. *Pengantar Manajemen*. Penerbit PT Panca Abdi Nurgama, Pekanbaru
- Mulyana, Dedy, 2009. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mangunsong, F. 2004. *Faktor Intrapersonal, Interpersonal dan Kultural Efektifitas Kepemimpinan*. [www.jurnal ui/Makara](http://www.jurnal.ui/Makara) sosial, Humaniora, Vol. 13, No.1, Juli 2009.
- Nasution, M. N. *Manajemen Mutu Terpadu*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Penerbit Gajahmada University Press, Yogyakarta
- Oemar, Yohanes. H, Dr., MM. 2007. *Pengaruh Diklat Terhadap Kinerja Karyawan Bank*. Penerbit CV. Sofa Mandiri, Malang.
- Purwanto, Iwan. S.E., M.Pd. 2007. *Manajemen Strategi*. Penerbit CV. Yrama Widya, Bandung. 2007
- Panduan Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2000 bagi Jasa Pelaksana Konstruksi dan Jasa Konsultasi Konstruksi*. Penerbit PT. Elex Mediz Komputindo, Jakarta, 2005
- Program Magister Manajemen Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. II No.3 September 2010
- Program Magister Manajemen Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. III No.2 Mei 2011
- Program Magister Manajemen Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. III No.3 Mei 2011
- Program Magister Manajemen Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. IV No.1 Januari 2012
- Rangkuti, F. 2009. *Analisa SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia – PT. Intan Sejati, Klaten. 2003
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro, 2008. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur*, Cetakan Kedua, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sallis, E. *Manajemen Mutu Pendidikan*, IRCiSod, Jogjakarta.
- Siagian, Sondang P., 2001, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Soedarsono, Dewi K, DR. 2009. *Sistem Manajemen Komunikasi Teori, Model dan Aplikasi*. Penerbit Simbiosis Rekatama Media, Bandung
- Sugiyono. 2001. *Statistik Nonparametrik untuk Penelitian*. terbitan Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. & Diana A. 2003. *Total Quality Management*. Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Tiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. 2012. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Wahjanta, Edi. 2007. Pengaruh Supervisi Kunjungan Kelas Oleh Kepala Sekolah Dan Kompetensi Guru Terhadap Kinerja Guru Dan Prestasi Belajar Siswa SMA Negeri Se Kota Magelang, Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Widodo S, Sri. 2011. *Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Bisnis Perusahaan*, Program Study Magister of Management Postgraduate Program University of Islamic Bandung, Bandung.
- Jaafreh B. Ali. 2013. *The Effect of Quality Management Practice on Organizational Performance in Jordan : An Empirical Study*, The World Islamic & Educational University (W.I.S.E), Amman, Jordan.
- Rolden L. Jose, Leal L. Antonio, Leal G. Rodriguez, 2012. *The Influence of Organisational Culture on The Total Quality Management Programme Performance*, Departamento de Administración de Empresas y Marketing, Universidad de Sevilla, Ramón y Cajal, Sevilla, Spain.
- Voon L.M, Lo C. M, Ngui S. K, Ayob B. N, 2011. *The Influence of Leadership Styles On Employee's Job Satisfaction in Public Sector Organization in Malaysia*. Malaysia.
- Madi Muhammad. Bin Abdullah, Tari Jose, Juan. 2009. *The Influence of Soft and Hard Quality Management Practices on Performance*. Faculty of Management, Multimedia University (MMU), Malaysia and Department of Business Management, University of Alicante, Spain.