

ABSTRAK

Persaingan global yang dinamis mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi. Total Quality Management (TQM) menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kinerja, khususnya di sektor jasa yang bergantung pada persepsi pelanggan dan sulit diukur secara objektif. Penelitian ini berfokus pada PT Bank Tabungan Negara, sebagai perusahaan jasa yang menghadapi masalah penurunan kinerja kualitas yang diindikasikan dari turunnya nilai Service Quality Index (SQI) dan BSEM. Penelitian dilakukan untuk mencari tahu apakah implementasi TQM di BTN memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawannya, serta faktor lainnya seperti Penyebaran Pengetahuan dan Kesiapan Individu Terhadap Perubahan yang diasumsikan mempunyai efek mediasi terhadap hubungan keduanya. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan frontliner kantor-kantor cabang BTN yang berurusan langsung dengan pelanggan. Didapatkan sebanyak 483 responden dari 957 yang ditargetkan, dan diolah menggunakan metode Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS) untuk menguji hipotesis yang diuji, serta Importance Performance Map Analysis (IPMA) sebagai analisis rekomendasi perbaikan yang dilakukan terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa TQM memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Selain itu, rekomendasi perbaikan dibuat dengan diskusi dengan pihak BTN untuk memberikan saran perbaikan terhadap indikator yang berada di kuadran 4 diagram kartesius IPMA, yang terdiri dari 1 indikator TQM dan 7 indikator penyebaran pengetahuan, karena indikator-indikator tersebut diketahui memiliki pengaruh tinggi terhadap kinerja karyawan, tetapi kinerja pelaksanaannya masih dirasa kurang.

Kata Kunci : Manajemen Kualitas Total, Penyebaran Pengetahuan, Kesiapan Individu Terhadap Perubahan, Kinerja Karyawan, SEM-PLS, IPMA

ABSTRACT

The dynamic nature of global competition compels companies to improve both quality and efficiency. Total Quality Management (TQM) has emerged as a key strategy in enhancing performance, particularly in the service sector where quality is heavily influenced by customer perception and difficult to measure objectively. This study focuses on PT Bank Tabungan Negara (BTN), a service-based company facing a decline in service performance, as indicated by a decrease in its Service Quality Index (SQI) and Bank Service Excellence Monitor (BSEM) scores. The research aims to examine whether the implementation of TQM at BTN influences employee performance, and to explore the mediating effects of Knowledge Sharing and Individual Change Readiness in this relationship. Data were collected through questionnaires distributed to frontliner employees at BTN branch offices who interact directly with customers. A total of 483 responses were obtained from a target of 957 and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) to test the proposed hypotheses, along with Importance Performance Map Analysis (IPMA) to provide recommendations for improving employee performance. The results show that TQM has both direct and indirect effects on employee performance. Improvement recommendations were made through discussions with BTN, focusing on indicators located in quadrant 4 of the IPMA Cartesian diagram, which includes one TQM indicator and seven knowledge sharing indicators, as these were found to have a high impact on employee performance but relatively low execution performance.

Keyword : Total Quality Management, Knowledge Sharing, Individual Change Readiness, Employee Performance, SEM-PLS, IPMA