

TOTAL QUALITY MANAGEMENT, PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM, REWARDS AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO PERFORMANCE OF EMPLOYEES

TOTAL QUALITY MANAGEMENT, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, PENGHARGAAN DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Barkah Susanto

Imajidayas1@gmail.com
Universitas Muhammadiyah Magelang
Jalan Tidar no 21 Magelang

ABSTRACT

The main purpose of this research is motivated by empirical study on the performances of bank staffs which are still varied in terms of services provided for customers. The number of complaints from customers prove that the bank employee's performance is still not optimal. This study is aimed at examining the effect of total quality management, performance measurement systems, rewards and organizational commitment to employee performance. The analysis of the data is through the use of SPSS Multiple Linear Regression. This study provides evidence that organizational commitment has positive influence on employee performance while the total quality management, performance measurement system and reward do not provide positive influence on the employee performance.

Keywords: employee performance, total quality management, performance measurement systems, rewards, organizational commitment

ABSTRAK

Dorongan utama penelitian ini dilatarbelakangi oleh kajian empiris mengenai kinerja karyawan perbankan yang masih beragam terkait pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Banyaknya pengaduan dari nasabah membuktikan bahwa kinerja karyawan perbankan masih belum maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, penghargaan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS dengan Regresi Linier Berganda. Studi ini memberikan bukti bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan *total quality management*, sistem pengukuran kinerja dan penghargaan tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: kinerja karyawan, total quality management, sistem pengukuran kinerja, penghargaan, komitmen organisasi

PENDAHULUAN

Persaingan yang ketat pada era globalisasi sekarang membuat perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia mendapat tantangan yang tidak mudah untuk meningkatkan mutu dan keunggulan daya saing. Perusahaan harus mampu menghasilkan produk barang dan jasa dengan mutu yang lebih baik, harga yang bersaing dan pelayanan yang lebih baik pula dibanding dengan pesaing-pesaingnya. Fenomena yang sering terjadi sekarang adalah kinerja perusahaan yang sudah bagus mengalami penurunan yang disebabkan oleh kinerja karyawan itu sendiri. Meningkatkan kinerja karyawan bukanlah perkara yang mudah karena membutuhkan kerjasama antara perusahaan dengan karyawan, oleh karena itu perusahaan jasa terutama perbankan perlu mengutamakan konsistensi melalui pengembangan sebuah sistem yang mampu meningkatkan kinerja para karyawannya.

Total quality management dalam industri jasa merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada pelanggan, perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Tjiptono 2001:4). Permasalahan yang kemudian dihadapi adalah bahwa kinerja karyawan yang rendah disebabkan oleh ketergantungan kepada manajerial terhadap sistem akuntansi manajemen perusahaan yang gagal dalam penentuan sasaran yang tepat (Hernawan, 2014).

Pengukuran kinerja memberikan gambaran penting bagi manajemen perusahaan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan, standar kinerja dan memotivasi kinerja karyawannya. Pengukuran kinerja merupakan dasar acuan untuk membuat keputusan mengenai pemberian gaji, promosi, pelatihan, pemberhentian serta kondisi-kondisi kepegawaian lainnya. Sulit bagi sebuah perusahaan untuk mengukur kinerja para

karyawan dengan kinerja bagus dan karyawan yang kinerjanya kurang bagus tanpa adanya suatu sistem yang jelas, maka dari itu diperlukannya sebuah sistem untuk memonitor kinerja para karyawan. Sistem pengukuran kinerja yang diterapkan oleh perusahaan bertujuan untuk mengetahui kualitas kinerja dan mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan untuk melakukan koreksi dan perbaikan dalam rangka meningkatkan kinerja.

Penghargaan merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi (Simamora dalam Mertina, 2009). Rasa keadilan dapat membuat karyawan menjadi puas terhadap kompensasi yang diterimanya. Sebaliknya, perusahaan juga berharap bahwa kepuasan atas kompensasi yang dirasakan oleh karyawan akan mampu memotivasi karyawan tersebut untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Robbins dan Judge (2008) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Fenomena yang sering muncul sekarang ini adalah kurang tercapainya keefektifan perusahaan disebabkan oleh tingkat *turnover* karyawan pada perusahaan yang tinggi, serta tingkat absen yang juga tinggi, mengindikasikan rendahnya tingkat komitmen organisasi yang dimiliki karyawan.

Penelitian Jusuf (2013) tentang Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan *Reward* Terhadap Kinerja Manajerial menyebutkan bahwa *total quality management* dan sistem *reward* berpengaruh terhadap kinerja manajerial, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Kumentas (2013) tentang Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia menyebutkan bahwa *total quality management* dan penghargaan tidak berpengaruh terhadap

kinerja manajerial tetapi sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Penelitian Mintje (2013) tentang Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Air Manado yang menyebutkan bahwa sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial, *total quality management* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Menjelang berlakunya pasar bebas dalam industri perbankan, Indonesia masih kesulitan mencari sumber daya manusia (SDM) berkualitas. Fenomena tersebut tercermin dalam *Sigi Indonesian Perbankan Survey 2014* yang dilakukan PT PricewaterhouseCoopers. Hasil survei itu mendapati 44 persen responden menyebut kurangnya SDM berkualitas sebagai hambatan utama dalam meningkatkan kinerja perusahaan (<http://tempo.co.id>). Sektor perbankan juga merupakan salah satu sektor usaha pendukung berkembangnya dan keberhasilan ekonomi suatu negara. Karakteristik unik produk dan jasa yang berorientasi pada masyarakat sebagai nasabah, perlunya hubungan langsung antara manajer dan karyawan kepada nasabah, karenanyakepuasan nasabah merupakan faktor kunci kesuksesan sebuah bank, sehingga dapat dikatakan semua perbankan menekankan kualitas pelayanan yang tinggi kepada para nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, penghargaan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian ini berusaha memberikan kontribusi pengetahuan dengan menjelaskan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan perbankan di Kota Magelang. Selain itu bank-bank di Kota Magelang sudah menerapkan *total quality management* yang mana hal tersebut dapat dilihat dari fokus bank

terhadap kepuasan nasabah, obsesi terhadap kualitas jasa yang ditawarkan, pendidikan dan pelatihan kepada para karyawan, perbaikan sistem yang berkesinambungan, dan kerjasama tim (*teamwork*). Hal tersebut adalah unsur-unsur utama dari penerapan *total quality management* pada bank-bank di Kota Magelang.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada bank umum di Kota Magelang. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan perbankan yang berada di Kota Magelang. Kriteria yang digunakan adalah: 1) Pendidikan terakhir karyawan minimal S1; 2) Karyawan yang telah bekerja minimal satu (1) tahun, dengan pertimbangan telah memahami sistem dan prosedur manajemen perusahaan.; dan 3) Karyawan yang bekerja pada bagian umum, marketing, teller, *customer service* dan analis kredit karena frekuensi pertemuan antara nasabah dengan karyawan bagian tersebut lebih banyak daripada karyawan yang bukan pada bagian tersebut

Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005:28). Untuk mengukur kinerja karyawan digunakan instrumen yang dikembangkan oleh Tsui, et. al. (1997) dengan menggunakan 11 indikator.

Total Quality Management

Total quality management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Nasution, 2005:22). Untuk mengukur *total quality management* digunakan instrument yang diadopsi dari Lakhal, *et al* (2004) dengan menggunakan 10 indikator.

Sistem Pengukuran Kinerja

Sistem pengukuran kinerja merupakan suatu mekanisme yang mempengaruhi kemungkinan bahwa organisasi tersebut akan mengimplementasikan strateginya dengan berhasil (Anthony dan Govindarajan, 2011:169). Untuk mengukur Sistem pengukuran kinerja digunakan instrumen yang diadopsi dari Sengkey (2013) dengan menggunakan 9 indikator.

Penghargaan

Sistem penghargaan adalah penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan. Penghargaan adalah segala bentuk pengembalian baik finansial maupun non finansial yang diterima karyawan karena jasa yang disumbangkan ke perusahaan (Nasution, 2005:89). Untuk mengukur sistem penghargaan digunakan instrumen yang digunakan oleh Kim dan Killough (1998) dengan menggunakan 13 indikator.

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut (Robbins dan Judge 2008:100). Komitmen organisasi merupakan dorongan dalam diri individu yang mencakup

penerimaan dan kepercayaan individu akan nilai dan tujuan organisasi. Untuk mengukur variabel komitmen organisasi diukur dengan memodifikasi instrumen yang dikembangkan oleh Mowday, *et al* (1979) dengan menggunakan 6 indikator.

Metode Analisis Data

Sebelum dianalisis dan di uji hipotesisnya, terlebih dahulu dilakukan uji validitas menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* (α) untuk melihat item dan keseluruhan kuesioner itu valid dan reliabel atau tidak. Setelah itu barulah melakukan analisis dan pengujian hipotesis dengan menggunakan Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinasi (R^2), Uji F (*Goodness of fit test*) dan Uji t. Model persamaan Regresi Linier berganda:

$$KK = +\beta_1 TQM + \beta_2 SPK + \beta_3 PG + \beta_4 KO + e$$

Keterangan:

- KK = Kinerja Karyawan
- TQM = *Total Quality Management*
- SPK = Sistem Pengukuran Kinerja
- PG = Penghargaan
- KO = Komitmen Organisasi
- α = konstanta
- β = Koefesien
- e = error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan perbankan yang berada di Kota Magelang. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner, sedangkan yang kembali sebanyak 42 kuesioner (*response rate* 42%), tetapi yang bisa digunakan dan diolah dalam penelitian ini berjumlah 36 kuesioner. Sisanya tidak dapat digunakan karena kurang lengkapnya jawaban dan data.

Uji Validitas

Tabel 1
Cross Loading

Kode Indikator	KK	TQM	SPK	PG	KO
KK1	0.919				
KK2	0.859				
KK3	0.665				
KK4	0.733				
KK5	0.632				
KK6*	0,177				
KK7*	0,426				
KK8*	0.464				
KK9*	0.385				
KK10*	0.202				
KK11	0.702				
TQM1*		0,177			
TQM2		0.544			
TQM3*		0,307			
TQM4		0.736			
TQM5		0.589			
TQM6		0.831			
TQM7*		0,428			
TQM8		0.782			
TQM9*		0,139			
TQM10		0.875			
SPK1*			0,162		
SPK2*			0,077		
SPK3			0.791		
SPK4			0.680		
SPK5			0.934		
SPK6			0.679		
SPK7			0.713		
SPK8			0.846		
SPK9*			0,469		
PG1				0.545	
PG2				0.667	
PG3*				0,422	
PG4*				0,017	
PG5				0.562	
PG6				0.760	
PG7*				0,051	
PG8*				0,287	

Kode Indikator	KK	TQM	SPK	PG	KO
PG9				0.858	
PG10				0.811	
PG11				0.794	
PG12				0.524	
PG13*				0,486	
KO1					0.896
KO2					0.920
KO3					0.761
KO4					0.896
KO5					0.921
KO6					0.849

Uji Reliabilitas

Tabel 2
Pengujian Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja Karyawan	0.906	Reliabel
Total Quality Management	0.885	Reliabel
Sistem Pengukuran Kinerja	0.922	Reliabel
Penghargaan	0.923	Reliabel
Komitmen Organisasi	0.938	Reliabel

Analisis regresi linear berganda

Tabel 3
Analisis Regresi Linier Berganda

B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Std. Error	Beta			
(Constant)	0.725	0.657		1.103	0.278
TQM	0.389	0.205	0.357	1.897	0.067
SPK	0.021	0.200	0.021	0.103	0.918
PG	- 0.212	0.253	- 0.223	- 0.837	0.409
KO	0.523	0.253	0.544	2.075	0.047

$$KK = 0.725 + 0.389 TQM + 0.021 SPK - 0.212 PG + 0.523 KO + e$$

Uji Hipotesis

Uji R² (Koefisien Determinasi)

Tabel 4
Uji R²

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.640	0.410	0.333	0.53262

Uji F (Goodness of Fit Test)

Tabel 5
Uji F

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	6.099	4	1.525	5.375	0.002
Residual	8.794	31	0.284		
Total	14.894	35			

Uji t

Tabel 6
Uji t

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
TQM	1.897	0.067	H ₁ tidak diterima
SPK	0.100	0.918	H ₂ tidak diterima
PG	- 0.837	0.409	H ₃ tidak diterima
KO	2.070	0.047	H ₄ diterima

Pengaruh total quality management terhadap kinerja karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa t hitung 1,897 dan *p value*=0,067 > *alpha*=0,05, artinya *total quality management* tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, maka **H₁ tidak diterima**. Hasil ini menunjukkan bahwa *total quality management* pada perbankan Kota Magelang belum diterapkan secara baik. Sehingga belum dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Agar kinerja karyawan dapat meningkat perlu penerapan *total quality management* yang baik di dalam perusahaan, yang diharapkan dapat meningkatkan dan memotivasi karyawan, sehingga karyawan

mampu memberikan mutu pelayanan yang luar biasa, dapat memberikan keunggulan bersaing yang kuat dan bisa memaksimalkan daya saing organisasi (Nasution, 2005:22).

Pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa t hitung 0,100 dan *p value*=0,918 > *alpha*=0,05, artinya sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, maka **H₂ tidak diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja karyawan perbankan di Kota Magelang belum maksimal dilaksanakan, sehingga belum dapat meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu penyebabnya adalah setiap perusahaan memiliki ukuran kinerja yang berbeda-beda dan mungkin karyawan tidak mengerti betul manfaat diterapkannya sistem pengukuran kinerja seperti yang telah diuraikan sebelumnya. Hal ini bisa terjadi karena kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya sistem pengukuran kinerja bagi keberhasilan organisasi.

Pengaruh penghargaan terhadap kinerja karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa t hitung -0,837 dan *p value*=0,409 > *alpha*=0,05, artinya penghargaan tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, maka **H₃ tidak diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa adanya penghargaan tidak dapat meningkatkan kinerja karyawan perbankan di Kota Magelang. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa sistem penghargaan (*reward*) bukanlah faktor dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan perusahaan tidak mampu menjadikan sistem penghargaan sebagai motivasi para karyawan. Salah satu penyebabnya adalah penghargaan yang disediakan jumlahnya tidak signifikan sehingga dampaknya dapat berlawanan dengan usaha meningkatkan produktifitas. Faktor

lain yang menjadi penyebab adalah penghargaan tersebut tidak segera diberikan kepada personel yang menghasilkan kinerja yang seharusnya mendapatkan penghargaan. Dampaknya adalah bentuk penghargaan tersebut kehilangan manfaat untuk memotivasi para karyawan.

Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa t hitung 2,070 dan p value=0,047 < α =0,05, artinya komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, maka H_4 **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi dari karyawan akan dapat meningkatkan kinerja karyawan perbankan di Kota Magelang. Komitmen yang tinggi menjadikan seorang karyawan lebih mementingkan organisasi daripada kepentingan pribadinya dan berusaha menjadikan organisasi menjadi lebih baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan untuk variabel *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan penghargaan tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Saran

Penelitian selanjutnya dapat menambahkan bank syariah serta bank perkreditan rakyat agar hasil penelitian lebih tergeneralisasi dan mempertimbangkan wilayah yang lebih luas dari Kota Magelang sehingga dapat mengetahui hasil yang lebih maksimal.

Penelitian mendatang juga dapat menggunakan metode wawancara agar hasilnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan

memperoleh responden yang tepat dan disarankan untuk menambah variabel-variabel yang diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan seperti budaya organisasi, kepemimpinan, dan kualitas SDM.

DAFTAR PUSTAKA

- Angle, Harold L and James L.Perry.1981. An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*. Vol.26.
- Anthony, Robert N dan Vijay Govindarajan. 2011. *Management Control System*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghonyah, Nunung dan Masurip. 2011. Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komitmen. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 2. No. 2. 2011. Hal. 118 – 129. Universitas Islam Sultan Agung. Semarang.
- Hernawan, Aditya, dkk. 2014. Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Negeri Semarang.
- Jusuf, Raisa Shoffiani. 2013. Analisis Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Reward Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3, Hal 634-644.
- Khim, Ling Sim dan Larry N. Killough. 1998. The Performance Effects of Complementarities between Manufacturing practice and management Accounting system. *Journal of Management Accounting Research*. Vol 10: 325-346

- Kreiner, Robert dan Angelo Kinicki. 2001. *Organizational Behaviour Fifth Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Kumentas, Chyntia N. 2013. Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3, Hal. 796-805.
- Lakhal, Lassa^{ad.}, Federico, P. and Mohamed, L. 2006. Quality Management Practices And Their Impact On Performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 23 No. 6 pp. 625-646.
- Mertina. 2009. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward dan Profit Center terhadap Hubungan Antara Total Quality Management dengan Kinerja Manajerial. *Skripsi*. Riau: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas.
- Mintje, Nastiti. 2013. Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3 September, Hal. 52-62.
- Mowday, *et all*. 1979. The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behaviour*. Vol. 14, April, 24-47.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurfitriana, Ina. 2005. Teknologi Informasi, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan sebagai Pemoderasi Hubungan Antara TQM dengan Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntabilitas*. Vol. 5, No 1.
- Robbins, Stephen P. and Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sengkey, Gloria Grace. 2013. Pengaruh Penerapan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Sulut Cabang Amurang. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4 Desember, Hal 1509-1519.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sitorus, Deo Sansha dan Yoyok Soesatyo. 2014. Pengaruh Kemampuan, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.2 No.3.
- Sugiyanti, Sri dan Ida Martini Alriani. 2013. Pengaruh Total Quality Management Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang). *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suhartini, Dwi. 2007. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderating pada PT.Pertamina UPMS V Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Vol.8, No.2, 288-297.
- Tsui, Anne S., Jone L. Pearce and Lyman W. Porter. 1997. Alternative Approaches to the Employee Organization Relationship: Does Investment in Employee Pay Off?. *Academy of Management Journal*. Vol. 40, No. 5, 1089-1121.
- Woolfolk. 1998. *Goal Setting*. www.kabarindonesia.com, diakses pada 10 Januari 2015