

KINERJA KARYAWAN PT. HADJI KALLA CABANG PALU MELALU BIAYA KUALITAS DAN KOMITMEN ORGANISASI

Taufik Hidayat B Tahawa, Erwin, Sri Utami Permata, Riady Ibnu Khaldun

Universitas Sulawesi Barat, Majene, Indonesia

E-mail: taufikhidayat@unsulbar.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan biaya kualitas dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu, pengaruh penerapan biaya kualitas secara parsial terhadap kinerja karyawan pada bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu, pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari PT. Hadji Kalla Cabang Palu yang dikumpulkan melalui kuisioner, wawancara serta studi dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Sampel penelitian sebanyak 74 karyawan karena jumlah subjek kurang dari 100 orang sehingga subjek tersebut diambil seluruhnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya Kualitas dan Komitmen Organisasi bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu dengan nilai *R Square* 0,630 atau 63%, biaya kualitas secara terpisah berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,371 atau 37,1%, komitmen organisasi secara terpisah berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,261 atau 26,1%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu.

Kata Kunci: Biaya Kualitas, Komitmen Organisasi, dan Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya industri otomotif, berdampak pada perkembangan industri purna jual kendaraan otomotif seperti *service* dan *maintenance*. Hal ini tentu membuka peluang usaha jasa bengkel terus berkembang. Perkembangan sektor jasa telah mengalami peningkatan yang dramatis dibandingkan dekade sebelumnya (Vionita Rosalina Pelealu,

Silvia mandey, 2016). Pertumbuhan sektor jasa yang pesat, seringkali masih disertai dengan buruknya kualitas jasa. Masih banyak keluhan-keluhan pelanggan tentang rendahnya kualitas pelayanan yang mereka terima baik yang dimuat media cetak maupun media yang lain (Kustian, 2016). Untuk itu sebuah perusahaan jasa diharapkan mampu mendefinisikan

dan menerapkan kualitas secara jelas. Salah satu cara yang digunakan dengan menganggarkan biaya kualitas dalam perusahaan.

Penerapan biaya kualitas diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan terutama teknisi/mekanik yang melakukan servis kendaraan. Disamping itu apabila jasa *service* yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai dengan harapan, maka ketika konsumen membawa kendaraan tersebut, perusahaan telah menganggarkannya dalam biaya kegagalan, namun yang terpenting penerapan biaya kualitas diharapkan mampu meminimalisir kualitas yang buruk dalam melayani konsumen (Sihombing & Sumartini, 2017).

Hal ini dapat dilihat dari perencanaan biaya kualitas yang dianggarkan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu, perencanaan kualitas jasa bengkel disusun setiap tahunnya, untuk menunjang kualitas hasil kerja pihak manajemen terus mengikutkan para karyawannya untuk mengikuti pelatihan maupun training-training yang dilakukan baik dalam skala lokal maupun nasional. Pengembangan karyawan merupakan salah satu bagian dari pengembangan kualitas yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja, pelatihan karyawan diharapkan mencegah kesalahan *service* yang dilakukan karyawan bengkel sehingga tidak mengecewakan pelanggan bengkel. Bengkel PT. Hadji Kalla juga menganggarkan biaya untuk pemeliharaan peralatan *service* bengkel agar dalam proses pengerjaan tidak terjadi kesalahan *service* yang

dilakukan, peralatan yang digunakan pihak bengkel juga menggunakan peralatan terbaru agar dapat meningkatkan kinerja para karyawannya. Ketika terjadi kesalahan *service* yang dilakukan pihak bengkel maka bengkel akan melakukan pengerjaan ulang akibat kesalahan tersebut (Amir, 2019).

Karyawan yang memiliki komitmen terhadap pekerjaan kemungkinan untuk bersungguh-sungguh lebih besar dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki komitmen. Selain itu karyawan yang menunjukkan sikap komitmennya akan merasa lebih senang dengan pekerjaannya, berkurangnya membuang-buang waktu dalam bekerja dan berkurangnya kemungkinan meninggalkan lingkungan kerja (Luthans, 2012). Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi adalah kesetiaan terhadap organisasinya, disamping itu akan menumbuhkan loyalitas serta mendorong keterlibatan diri karyawan dalam mengambil berbagai keputusan. Oleh karenanya komitmen akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi karyawan terhadap organisasi. Karyawan dengan komitmen yang tinggi dapat diharapkan akan memperlihatkan kinerja yang optimal. Seseorang yang bergabung dalam organisasi pada sebuah perusahaan dituntut adanya komitmen dalam dirinya (Fitriastuti, 2013).

Bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu merupakan bengkel mobil untuk meningkatkan kualitas purna jual dari PT. Hadji Kalla Cabang Palu yang memfokuskan diri terhadap konsumen

Toyota di Kota Palu, khususnya dengan menyediakan layanan jasa perbaikan asuransi, *service* pemeliharaan kendaraan, perbaikan *body*, pengecatan *body* dan penjualan suku cadang Toyota. Jenis mobil yang dapat ditangani oleh bengkel PT. Hadji Kalla adalah mobil Avanza, Kijang Innova, Hilux, Yaris, Dyna, Fortuner dan semua jenis Toyota lainnya. Semakin banyaknya pelanggan bengkel maka peningkatan kualitas kinerja terus ditingkatkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu. Objek dalam penelitian ini adalah biaya kualitas dan komitmen organisasi sebagai variabel independen (Variabel X), kinerja karyawan sebagai variabel dependen (Variabel Y). Subjek penelitian ini adalah individu-individu yang bekerja pada Bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu. Alasan pemilihan objek penelitian tersebut karena penulis memandang bahwa penerapan biaya kualitas dan komitmen organisasi sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu.

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu untuk biaya kualitas dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu, maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif yaitu penelitian yang berupaya menguji jawaban masalah dan kebenarannya bersifat sementara (Syah, 2010). Metode analisis deskriptif tidak terbatas hanya pengumpulan data tetapi juga meliputi analisa dan

interpretasi data. Data mengenai pengaruh antara variabel dalam penelitian ini juga akan dianalisis dengan menggunakan analisis verifikatif dengan bantuan ukuran-ukuran statistik yang relevan dengan data tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu yang sebanyak 74 orang yang merupakan karyawan pada lokasi penelitian.

Metode analisis kuantitatif yang digunakan penulis untuk menganalisis pengaruh penerapan biaya kualitas dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla di Kota Palu adalah analisis statistik regresi linear berganda (Janie, 2012), dengan bentuk formulasi rumus secara matematis sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Di mana :

Y = Subyek dalam Variabel Dependen

a = Harga Konstan

$b_1 - b_n$ = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variable independen

$X_1 - X_n$ = Subyek pada variabel independen (bebas) yang mempunyai nilai tertentu

e = Kesalahan gangguan

Formulasi regresi linear berganda tersebut di atas bila diterapkan dalam model penelitian ini nampak sebagai berikut:

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

Di mana :

- Y = Kinerja karyawan
- a = Konstanta
- X₁ = Biaya kualitas
- X₂ = Komitmen organisasi
- b₁ – b₂ = Koefisien Regresi
- e = Kesalahan Penganggu

HASIL PENELITIAN

Terdapat tiga pengujian yang dilakukan terhadap data dalam instrumen penelitian ini, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas sehingga berikut dipaparkan hasil atas pengujian instrumen penelitian pada variabel X (*independent variabel*) dan variabel Y (*dependent variabel*).

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X₁

Item Pertanyaan	r-kritis	r-hitung	Item
1	0,3	0.694	Valid
2	0,3	0.704	Valid
3	0,3	0.586	Valid
4	0,3	0.673	Valid
5	0,3	0.694	Valid
6	0,3	0.704	Valid
7	0,3	0.586	Valid
8	0,3	0.675	Valid
9	0,3	0.694	Valid

Berdasarkan rekapan hasil pada tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki kesahihan butir karena nilai alpha yang diperoleh masing-masing indikator lebih besar 0,3 ($r \geq 0,3$).

Uji validitas yang dilakukan terhadap data dari instrumen penelitian pada variabel X (Biaya Kualitas dan Komitmen Organisasi) dan variabel Y (Kinerja Karyawan) diarahkan untuk setiap pernyataan. Oleh karena itu, berdasarkan uji validitas yang dilakukan didapatkan hasil bahwa semua skor pertanyaan dinyatakan valid. Hasil uji validitas menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan *SPSS 16.0* yang tergambar pada tabel.

Biaya Kualitas (X₁) terdiri dari sembilan item pernyataan dengan bantuan *SPSS for windows versi 16.0* dilakukan uji validitas dan ditemukan bukti bahwa keseluruhan pernyataan dinyatakan valid. Nilai validitas dari item pernyataan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Komitmen Organisasi (X₂) terdiri dari tujuh item pernyataan dengan bantuan *SPSS for windows versi 16.0* dilakukan uji validitas dan ditemukan bukti bahwa keseluruhan pernyataan dinyatakan valid. Nilai validitas dari item pernyataan dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X₂

Item Pertanyaan	r-kritis	r-hitung	Item
1	0,3	0.517	Valid
2	0,3	0.606	Valid
3	0,3	0.475	Valid
4	0,3	0.830	Valid
5	0,3	0.830	Valid
6	0,3	0.331	Valid
7	0,3	0.830	Valid

Berdasarkan rekap hasil pada tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki kesahihan butir karena nilai alpha yang diperoleh masing-masing indikator lebih besar 0,3 ($r \geq 0,3$). Kinerja Karyawan (Y) terdiri dari tiga belas

:

item pernyataan dengan bantuan *SPSS for windows versi 16.0* dilakukan uji validitas dan ditemukan bukti bahwa keseluruhan pernyataan dinyatakan valid. Nilai validitas dari item pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item Pertanyaan	r-kritis	r-hitung	Item
1	0,3	0.527	Valid
2	0,3	0.713	Valid
3	0,3	0.543	Valid
4	0,3	0.458	Valid
5	0,3	0.544	Valid
6	0,3	0.530	Valid
7	0,3	0.476	Valid
8	0,3	0.423	Valid
9	0,3	0.415	Valid
10	0,3	0.407	Valid
11	0,3	0.559	Valid
12	0,3	0.413	Valid
13	0,3	0.476	Valid

Berdasarkan rekap hasil pada tabel tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki

kesahihan butir karena nilai alpha yang diperoleh masing-masing indikator lebih besar 0,3 ($r \geq 0,3$).

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas keseluruhan variabel

penelitian diketahui masing-masing variabel mempunyai *alpha Cronbach* sebagaimana dalam tabel dibawah:

Tabel 4. Hasil Uji Relibilitas Instrumen

Variabel	Alpha (α)	Split-Half Coefficient	Status Variabel
Biaya Kualitas X ₁	0,975	0.6	Reliabel
Komitmen Organisasi X ₂	0,852	0.6	Reliabel
Kinerja Karyawan Y	0,782	0.6	Reliabel

Dapat disimpulkan bahwa suatu instrumen dikatakan reliabel manakalah memenuhi standar *alpha cronbach* lebih besar dari 0,6 ($\alpha \geq 0,6$) maka dapat dikatakan bahwa angka koefisien reliabilitas yang diperoleh sebagaimana pada tabel 4.8 telah memenuhi syarat reliabilitas, dengan demikian instrumen (kuesioner) penelitian ini cukup handal dalam mengukur persepsi responden terhadap variabel yang diteliti.

3. Uji t (Parsial)

Uji persial digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel independen benar-benar memberikan kontribusi terhadap variabel dependen (Arifin, 2017). Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah jika terpisah, masing-masing variabel independen masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel dependennya. Dalam penelitian ini, uji t digunakan menguji hipotesis kedua dan ketiga.

Tabel 5. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	14.423	2.725		5.294	.000
X1 Biaya Kualitas	.557	.165	.489	3.368	.001
X2 Komitemen Organisasi	.498	.218	.331	2.280	.026
<i>Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)</i>					

Dalam penelitian ini, uji t digunakan menguji hipotesis kedua dan ketiga. Berdasarkan hasil

perhitungan statistik uji t, maka terlihat bahwa:

- a. Untuk variabel biaya kualitas (X_1) berdasarkan hasil regresi dari tabel diatas, sebelumnya diperoleh nilai t-hitung dari Variabel Biaya Kualitas (3,368) > t-tabel
- b. (1.665) maka terbukti *independent variabel* (X) yang diamati menunjukkan mempunyai pengaruh yang positif dengan signifikan 0,001 terhadap *dependent variabel* (Y). Hasil perhitungan menunjukan bahwa koefisien determinasi parsial adalah sebesar 0,371 nilai tersebut memberikan arti bahwa perubahan Variabel Biaya Kualitas (X_1) memberikan pengaruh 37,1% terhadap variasi perubahan kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu. Hipotesis ke-dua dalam penelitian ini yang menyatakan secara parsial, biaya kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan diterima.
- Dari nilai-nilai yang ditunjukkan pada tabel 4.13 diperoleh persamaan model regresi sebagai berikut:
- $$Y = 14,423 + 0.489 X_1 + 0.331 X_2 + e$$
- Persamaan regresi tersebut memberikan gambaran mengenai besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Di mana dari koefisien X_1 (Biaya Kualitas) dan X_2 (Komitmen Organisasi), semuanya bertanda positif (+) hal ini menunjukkan bahwa pengaruh yang sama atau searah antara variabel independen (X_1 dan X_2) terhadap variabel Y. Berikut penjelasan hasil perhitungan dari nilai-nilai pada tabel 4.13 diatas:
- a. Nilai konstanta $\alpha = 14,423$ berarti apabila biaya kualitas (X_1) dan komitmen (X_2) organisasi diasumsikan konstan/tidak berubah (bernilai nol), maka kinerja (Y) karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu adalah sebesar 14,423 kali.
- b. Nilai Koefisien regresi $X_1 = 0,489$ menunjukkan bahwa biaya kualitas (Variabel X_1) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti biaya kualitas merupakan salah satu faktor pendukung yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan
- c. Untuk variabel Komitmen Organisasi (X_2) Berdasarkan hasil regresi dari tabel diatas, sebelumnya diperoleh nilai t-hitung dari Variabel Komitmen Organisasi (2,280) > t-tabel (1.665) maka terbukti variabel *independen* (X) yang diamati menunjukkan mempunyai pengaruh yang positif dengan signifikan 0,026 terhadap variabel *dependen* (Y). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien determinasi parsial adalah sebesar 0,261 nilai tersebut memberikan arti bahwa perubahan Variabel Komitmen Organisasi (X_2) memberikan pengaruh 26,1% terhadap variasi perubahan kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu. Hipotesis ke-tiga dalam penelitian ini yang menyatakan secara parsial, komitmen organisasi berpengaruh signifikan

variabel-variabel lainnya diasumsikan konstan/tidak berubah (bernilai nol), maka peningkatan kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu adalah sebesar 0,489 atau 48,9%.

- c. Nilai Koefisien regresi $X_2 = 0,331$ menunjukkan bahwa komitmen organisasi (Variabel X_2) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti apabila komitmen organisasi menurun sedangkan variabel-variabel lainnya (X_1) diasumsikan konstan/tidak berubah (bernilai nol), maka peningkatan kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu adalah sebesar 0,331 atau 33,1%.

Dari penjabaran persamaan regresi linier berganda diatas nampak bahwa dari kedua variabel independen yang diteliti variabel yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu adalah biaya kualitas yaitu sebesar 48,9%.

PEMBAHASAN

Untuk lebih jelasnya, terkait dengan pembahasan pada penelitian ini dibahas dalam sub-bab berikut ini.

1. Pengaruh Variabel Biaya Kualitas (X_1) Secara Parsial Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel Biaya Kualitas (3,368) > t_{tabel} (1.665) maka terbukti variabel *independen* (X) yang diamati menunjukkan H_1 diterima dan

mempunyai pengaruh yang positif dengan signifikan 0,001 terhadap variabel *dependen* (Y). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien determinasi parsial adalah sebesar 0,371 nilai tersebut memberikan arti bahwa perubahan variabel biaya kualitas (X_1) memberikan pengaruh 37,1% terhadap variasi perubahan kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu. Penerapan biaya kualitas memberikan kontribusi atau pengaruh positif terhadap kinerja karyawan ini terlihat dari hasil uji t dimana di antara dua variabel bebas penerapan biaya kualitas memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan variabel komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu.

Pendekatan peningkatan kualitas pada perusahaan merupakan kegiatan pokok perusahaan dalam rangka meningkatkan layanan jasa bengkel yang dihasilkan. Peningkatan kualitas menitik beratkan pada *fitness for use* (cocok untuk digunakan) dan mengurangi tingkat kesalahan. Peningkatan *fitness for use* dapat memberikan manfaat penting seperti kualitas yang lebih bagus bagi konsumen dan peningkatan dalam kinerja karyawan khususnya di bengkel PT Hadji Kalla Cabang Palu.

Hasil uji statistik yang memperlihatkan adanya pengaruh signifikan variabel biaya kualitas mengindikasikan upaya-upaya bengkel PT.Hadji Kalla Cabang Palu untuk selalu menjaga kualitas jasa yang diberikan dengan menerapkan konsep biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian,

biaya produk gagal internal, biaya produk gagal eksternal, biaya-biaya yang telah dikeluarkan oleh bengkel tersebut diharapkan mampu memberikan manfaat secara optimal. Usaha-usaha untuk tetap menjaga kualitas adalah usaha yang berkelanjutan. Karena dengan meningkatkan kualitas dari sumber daya yang digunakan secara terus menerus diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Dengan penerapan biaya kualitas, diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam menangani *service* kendaraan.

Setiap pekerjaan yang dilakukan baik dalam menggunakan peralatan bengkel dan pekerjaan-pekerjaan bengkel lainnya haruslah lebih baik agar tidak merugikan pihak perusahaan sehingga mencapai target yang di rencanakan, kerugian tersebut akan berdampak bagi perusahaan terutama dalam jangka panjang, dimana perusahaan akan kehilangan pangsa pasarnya karena jasa yang dihasilkan tidak dapat memenuhi kepuasan konsumen (Sodiq, 2012). Oleh karena itu kerugian akibat adanya penyimpangan yang dihasilkan dari standarnya tersebut harus dapat diantisipasi. Keefektifan peningkatan kualitas dapat dilihat dari efisiensi penggunaan sumber daya dan penurunan produk cacat serta diikuti lebih efektifnya biaya kualitas. Melihat pentingnya kualitas jasa bagi perusahaan khususnya pada bengkel Hadji Kalla, maka pengukuran keefektifan peningkatan kualitas sangat diperlukan untuk mengetahui apakah usaha yang dilakukan oleh perusahaan telah efektif atau belum.

Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas yang buruk biaya ini pada umumnya berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan. Sehingga dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan untuk mencegah dan menangani produk yang mempunyai kualitas yang jelek (Porter & Rayner, 1992).

2. Pengaruh Variabel Komitmen Organisasi (X₂) terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel komitmen organisasi (2,280) > t_{tabel} (1.665) maka terbukti variabel *independen* (X) yang diamati menunjukkan H_1 diterima dan mempunyai pengaruh yang positif dengan signifikan 0,026 terhadap variabel *dependen* (Y). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien determinasi parsial adalah sebesar 0,261 nilai tersebut memberikan arti bahwa perubahan Variabel Komitemen Organisasi (X₂) memberikan pengaruh 26,1% terhadap variasi perubahan kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu.

Karyawan yang memiliki kinerja merupakan karyawan yang didambakan oleh setiap perusahaan. Hal ini disebabkan oleh kenyataan yang tidak bisa dipungkiri lagi, bahwa di era globalisasi seperti ini semua perusahaan bisnis dihadapkan pada berbagai tekanan persaingan dalam segala bidang usaha salah satunya adalah bengkel (Suwati, 2013). Untuk itu bengkel PT. Hadji Kalla berusaha

untuk tetap unggul dalam persaingan yang serba kompetitif dengan berupaya menciptakan sumber daya manusia yang handal, salah satunya adalah pelatihan-pelatihan yang dilakukan dengan mengirimkan karyawannya ke Makassar dengan tujuan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

Memberikan kontribusi pada keefektifan perusahaan dengan melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan yang diamanatkan merupakan asset bagi perusahaan, sedangkan karyawan yang memiliki kinerja yang buruk dapat memberikan dampak yang negatif terhadap pencapaian tujuan perusahaan misalnya karyawan tidak menggunakan peralatan bengkel dengan benar, tidak bertanggung jawab dan bekerja tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan sehingga hal tersebut menjadi permasalahan dan merugikan perusahaan jika dibiarkan terus berlangsung, untuk mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang dihadapi, manajemen bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu mencari solusi kongkrit melalui pendekatan meningkatkan komitmen organisasi karyawan. Hal ini membantu perusahaan khususnya karyawan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya, membantu karyawan mempertahankan citra dirinya serta memberikan dasar untuk mengekspresikan nilai dirinya dalam mencapai tujuan perusahaan.

Hasil statistik yang positif menggambarkan komitmen organisasi karyawan bengkel PT. Hadji Kalla merupakan kesediaan mereka untuk melanggengkan hubungan dengan

organisasi, kalau perlu mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun. Kesediaan karyawan untuk mempertahankan diri bekerja dalam organisasi adalah hal yang penting dalam menunjang komitmen karyawan terhadap perusahaan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu. Hal ini terjadi karena karyawan merasakan adanya keamanan dan kepuasan dalam bekerja.

Hasil ini juga didukung Steers dalam Kuntjoro (2002:1) komitmen organisasi merupakan refleksi identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang karyawan terhadap perusahaan. Selanjutnya dikatakan bahwa komitmen organisasi merupakan kondisi dimana karyawan sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai dan sasaran organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh penerapan biaya kualitas dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bengkel PT. Hadji Kalla Cabang Palu, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil regresi dan pembuktian hipotesis menunjukkan bahwa Penerapan Biaya Kualitas dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua

variabel tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, variabel bebas yang mempengaruhi kinerja karyawan terutama variabel biaya kualitas yang ditingkatkan atau dipertahankan. Sedangkan variabel yang masih perlu diperbaiki variabel komitmen organisasi.

2. Penerapan biaya kualitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Diantara dua variabel bebas penerapan biaya kualitas memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan variabel komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan bengkel PT.Hadji Kalla Cabang Palu. Hal ini terlihat usaha-usaha untuk tetap menjaga kualitas dengan usaha yang berkelanjutan. Karena dengan meningkatkan kualitas dari sumber daya yang digunakan secara terus menerus, maka akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam menangani *service* kendaraan.
3. Komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi yang dimiliki karyawan merupakan kesediaan untuk melanggengkan hubungan dengan organisasi, kalau perlu mengorbankan kepentingan pribadi tanpa mengharap apapun.

REFERENSI

Amir, M. (2019). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas

pelanggan suku cadang toyota pada pt. Hadji kalla cabang soppeng. *Jurnal Ekonomi Balance*.

<https://doi.org/10.26618/jeb.v15i2.2187>

Arifin, J. (2017). SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi. In PT Gramedia.

<https://doi.org/717050941>

Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*.

Janie, A. D. . (2012). Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan SPSS. In *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan SPSS*.

Kustian, N. (2016). Penentuan Dalam Pemilihan Jasa Pengiriman Barang Transaksi E-Commerce Online. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*. <https://doi.org/10.30998/JABE.V2I4.1523>

Luthans. (2012). *Komitmen Organisasi. Prilaku Organisasi*.

Porter, L. J., & Rayner, P. (1992). Quality costing for total quality management. *International Journal of Production Economics*. [https://doi.org/10.1016/0925-5273\(92\)90127-S](https://doi.org/10.1016/0925-5273(92)90127-S)

Sihombing, M. I. S., & Sumartini, S. (2017). Pengaruh Pengendalian Kualitas Bahan Baku dan Pengendalian Kualitas Proses Produksi terhadap Kuantitas Produk Cacat dan Dampaknya pada Biaya Kualitas (Cost of

Quality). Jurnal ilmu manajemen dan bisnis.
<https://doi.org/10.17509/jimb.v8i2.12665>

- Sodiq, M. (2012). Rancang bangun sistem layanan service mobil pada bengkel tejo motor semarang. Rancangan Bangun Sistem Layanan Service Mobil Pada Bengkel Tejo Motor Semarang.
- Suwati, Y. (2013). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Tunas Hijau Samarinda. EJournal Ilmu Administrasi Bisnis.
- Syah, H. (2010). Pengantar Umum Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Verivikatif. Pekanbaru : Suska Pres.
- Vionita Rosalina Pelealu, Silvia mandey, R. J. J. (2016). Analisis strategi promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna car care center (c3) car wash manado. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.