

ABSTRAK

PENGARUH MANAJEMEN MUTU TERPADU TERHADAP KINERJA DAN KREATIVITAS PEGAWAI (STUDI PADA PERGURUAN TINGGI TERSERTIFIKASI ISO 9001: 2015)

oleh

FEBRISTIANA TRI ASIH NINGTYAS

Implementasi manajemen mutu terpadu yang diintegrasikan ke dalam SMM ISO 9001: 2015 merupakan suatu langkah yang tepat untuk meningkatkan kinerja dan kreativitas pegawai di lingkungan fakultas di Universitas Lampung, IIB Darmajaya, dan Universitas Teknokrat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen mutu terpadu terhadap kinerja dan kreativitas pegawai pada perguruan tinggi tersertifikasi SMM ISO 9001: 2015. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban 238 responden sebagai sampel yang telah dipilih dengan menggunakan metode *survey disproportionate stratified random sampling* (sampel acak berstrata tidak/kurang proporsional). Pengujian data dilakukan dengan uji normalitas, uji validitas dan uji reliabilitas. Pada akhirnya, informasi yang diperoleh melalui survey dianalisis menggunakan analisis regresi sederhana, dan Uji t_{test} (uji secara Individu/Parsial).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen mutu terpadu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan kreativitas pegawai pada perguruan tinggi tersertifikasi SMM ISO 9001: 2015. Implikasi yang didapatkan dari penelitian ini, ialah pimpinan fakultas disarankan untuk meninjau kembali implementasi manajemen mutu terpadu secara menyeluruh, seperti: menyediakan sumber daya yang memadai agar dapat menunjang kegiatan pelatihan, mensosialisasikan komitmen pimpinan mengejar kesuksesan institusi dalam jangka panjang kepada semua pegawai, mengoptimalkan dan mengidentifikasi kembali kebutuhan pegawai terhadap pendidikan dan pelatihan, seperti pelatihan bagaimana cara menggunakan metode manajemen mutu, dan pelatihan keterampilan kerja khusus, serta menempatkan survey kepuasan pelanggan di website fakultas, dan memotivasi pegawai dibagian pelayanan untuk bekerja dalam tim.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Kinerja Pegawai, dan Kreativitas Pegawai.

ABSTRACT

THE EFFECT OF INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE AND CREATIVITY (STUDIES IN ISO 9001: 2015 CERTIFIED COLLEGES)

By

FEBRISTIANA TRI ASIH NINGTYAS

The implementation of integrated quality management integrated into the ISO 9001: 2015 QMS is an appropriate step to improve the performance and creativity of employees in the faculties of Lampung University, IIB Darmajaya, and Universitas Teknokrat Indonesia. This study aims to determine the effect of integrated quality management on employee performance and creativity in ISO 9001: 2015 SMM certified colleges. This study uses primary data obtained from the responses of 238 respondents as selected samples using the disproportionate stratified random sampling survey method (random sample stratified / less proportional. Data testing is done by the normality test, validity test, and reliability test. Finally, information obtained through surveys were analyzed using simple regression analysis, and the t-test test (individual/partial test).

The results showed that integrated quality management had a positive and significant effect on employee performance and creativity at the ISO 9001: 2015 SMM certified colleges. Implications obtained from this research, it is recommended that faculty leaders review the implementation of integrated quality management as a whole, such as: providing adequate resources to support training activities, socializing the leadership commitment of pursuing the institution's long-term success to all employees, optimizing and re-identifying employee needs for education and training, such as training in how to use quality management methods, and training in specific work skills, and placing customer satisfaction survey on the faculty website, and motivating employees in the service section to work in teams.

Keywords: Integrated Quality Management, Employee Performance, and Employee Creativity.