

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap organisasi atau instansi mempunyai program yang dilaksanakan oleh semua pegawai untuk mencapai tujuannya, di antara faktor suatu organisasi atau instansi yang menentukan keberhasilan mencapai tujuan ditentukan oleh kinerja pegawai. Organisasi merupakan suatu wadah untuk mendorong sumber daya manusia secara utuh dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Jika sebuah organisasi dapat mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dapat dikatakan berhasil dalam meraih pencapaiannya. Demikian juga dengan organisasi pemerintah yang mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan tingkat daerah atau tingkat pusat. (Lukman & Danial, 2019, hal. 137).

Sumber daya manusia memiliki peran yang signifikan dalam setiap kegiatan pada suatu lembaga, sumber daya manusia harus dikelola atau dimanage dengan baik sesuai dengan fungsinya agar sumber daya manusia tersebut dapat berperan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada lembaga yang digelutinya. Oleh karena itu, sumber daya manusia berpengaruh pada setiap organisasi baik lembaga pendidikan maupun pemerintah (Jahari, 2018).

Sesuai dengan Undang-undang No 5. Tahun (2014) Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintah dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan pemerintah di dalam upaya untuk meningkatkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja serta mencegah praktik korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara. Oleh karena itu aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki karakteristik seperti, keterampilan, dan keahlian yang tinggi, wawasan pengetahuan yang luas, bakat dan potensi, kepribadian dan motif kerja, serta moral dan etos kerja yang tinggi serta dapat mempertanggung jawabkan pekerjaannya.

Kinerja merupakan suatu pengukuran prestasi kerja dari pegawai dan manajemen. Sehingga perlu diperhatikan hal apa saja yang dapat mempengaruhi pengukuran prestasi kerja. Untuk itu diperlukan suatu sistem penyaluran yang tepat untuk ditetapkan dalam setiap organisasi sehingga bermanfaat untuk menilai kinerja pegawai berdasarkan porsi yang tepat. Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat penyimpangan dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan (Wibowo, 2012, hal. 4).

Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah *Total Quality Management (TQM)* (Said & Heriyanto, 2015). *Total Quality Management* merupakan sebuah sistem pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus terhadap produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Fandy & Tjiptono, 2013, hal. 4)

Total Quality Management (TQM) yang dirancang dan ditargetkan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas pegawai agar target yang di rencanakan dalam penerapan TQM sesuai dengan yang diharapkan. Dalam sebuah organisasi sistem penilaian kinerja sangat penting oleh karena itu, menerapkan sistem penilaian kinerja merupakan sistem yang tepat untuk menentukan karakteristik dan kualitas kinerja pegawai serta menentukan tindakan untuk meningkatkan produktivitas pegawai. Sebagai sistem manajemen kualitas produk dan layanan tujuan akhir dari *Total Quality Management* adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. (Pebriani & Kastawan, 2018, hal. 1653).

Total Quality Management (TQM) bukanlah sebuah sistem melainkan sebuah pendekatan atau filosofi manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh di seluruh organisasi. TQM melibatkan seluruh anggota organisasi dalam upaya terus menerus untuk mencapai kualitas dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam penerapan TQM harus diterapkan secara bertahap, tidak bisa diterapkan secara bersama-sama dalam waktu yang bersamaan. Pemimpin lembaga harus mengetahui waktu yang tepat sesuai dari organisasi yang

dipimpin sehingga penerapan TQM dapat berdampak positif pada peningkatan kinerja. (Mintje & Nasiti, 2013, hal. 797).

Menurut Peraturan Menteri Agama No. 19 Tahun (2019) Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. Instansi Vertikal kementerian Agama merupakan instansi pada Kementerian Agama yang melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama di daerah. Kantor Kementerian Agama Kota Bandung mempunyai fungsi antara lain perumusan visi, misi, serta susunan organisasi terdiri atas: bagian tata usaha, bidang pendidikan madrasah, bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren, bidang pendidikan agama islam, bidang penyelenggaraan haji dan umrah, bidang urusan agama islam, bidang penerangan agama islam, dan pemberdayaan zakat dan wakaf, pembimbing masyarakat kristen, pembimbing masyarakat katolik, pembimbing masyarakat hindu, pembimbing masyarakat budha, dan kelompok jabatan fungsional.

Organisasi yang baik adalah organisasi yang memiliki sumber daya yang baik secara kuantitas maupun kualitas. Oleh karena itu untuk membentuk sumber daya manusia yang baik diperlukan budaya kerja yang baik pula. Budaya kerja merupakan nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya di lingkungan kerja (Noor & Nur, 2017, hal. 341). Nilai budaya kerja merupakan suatu komitmen untuk membangun sumber daya manusia dalam proses usaha dan hasil kerja yang lebih baik.

Nilai budaya kerja di Kementerian Agama Republik Indonesia (termasuk pendidik dan tenaga kependidikan) memiliki 5 (lima) indikator, yaitu; integritas, profesional, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan. Pertama, integritas merupakan keselarasan antara hati, pikiran, perkataan dan perbuatan yang baik dan benar. Kedua, profesionalitas merupakan bekerja secara disiplin, kompeten dan tepat waktu dengan hasil terbaik. Ketiga, inovasi diartikan menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik. Keempat, tanggung jawab diartikan bekerja secara tuntas dan konsekuen terhadap semua pekerjaan. Kelima,

keteladanan dalam bentuk memberikan contoh yang baik terhadap orang lain (Zainuri, 2016).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendrajaya (2011) fenomena yang terjadi dalam pelaksanaan TQM yakni, adanya resistensi pegawai, perputaran karyawan yang cukup tinggi, pelatihan yang kurang memadai, adanya gap antara manajer dengan bawahan, dan tidak adanya kepastian jenjang karier.

Dilihat dari hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kepuasan Kerja” oleh Desy Eka Safitri, Surachman, & Kusuma Ratnawati (2019), terjadinya masalah ketidakseimbangan antara karyawan yang diterima dan keluar tersebut mencerminkan masih rendahnya tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, yang diakibatkan oleh beberapa faktor, seperti kerjasama (teamwork) yang belum berjalan secara optimal, kurangnya perencanaan dan evaluasi untuk setiap kegiatan yang dilakukan, seringkali terjadi konflik diantara karyawan, prestasi kerja kurang optimal karena pola pembagian kerja kurang merata, dan kurangnya penghargaan yang dirasakan secara adil, sehingga pada akhirnya akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Jain (2010), hasil penelitian menunjukkan bahwa tim kerja & kerjasama, organisasi budaya berhubungan positif dengan kepuasan kerja karyawan. Hal ini juga menemukan bahwa, di mana kerja sama tim dianggap sebagai TQM dominan praktek, peningkatan tingkat kepuasan kerja yang signifikan. Sukwadi (2010), hasil dalam penelitian bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan serta kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan survei dan observasi awal dalam penelitian ini yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung, peneliti menemukan berbagai fenomena yang memberikan gambaran diantaranya adanya peningkatan kreativitas dan inovasi pegawai melalui kerjasama tim memungkinkan pertukaran

ide dan pandangan dari berbagai latar belakang dan pengalaman, serta menciptakan lingkungan yang mendukung kreativitas dan inovasi pegawai.

Urgensi *Total Quality Management* mempunyai peranan yang sangat penting di Kementerian Agama Kota Bandung dengan meningkatkan kualitas pelayanan, diantara pelayanan tersebut yaitu melayani bagian keagamaan ke arah yang lebih baik, pendidikan agama yang lebih efektif, dan program pemberdayaan masyarakat yang lebih berkualitas.

Dari hasil penelitian-penelitian terdahulu, ada beberapa perbedaan di antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis lakukan yaitu: peneliti lebih memfokuskan penelitian terhadap Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Pegawai, menggunakan teori yang berbeda antara variabel x dan variabel y, begitupula dengan teori hubungan antara kedua variabelnya. Selain itu, perbedaan yang signifikan terletak pada tempat penelitiannya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lanjut tentang “Pengaruh penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Pegawai (Penelitian Pada Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan *Total Quality Management* di Kementerian Agama Kota Bandung?
2. Bagaimana Tingkat Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kota Bandung?
3. Bagaimana Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mendeskripsikan Penerapan *Total Quality Management* di Kementerian Agama Kota Bandung
2. Untuk Mendeskripsikan Tingkat Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kota Bandung
3. Untuk Mendeskripsikan Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kota Bandung?

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoretis maupun praktis diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Manfaat teoritis pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dasar mengenai Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Pegawai.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan dorongan bagi instansi agar dapat menerapkan Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Pegawai sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pengalaman bagi peneliti untuk mengembangkan kemampuan menulis yang dimiliki peneliti untuk memberikan gambaran mengenai Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Pegawai.

- c. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bacaan yang digunakan untuk menambah pengetahuan dan sebagai panduan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada masalah yang sama.

E. Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam memperjelas permasalahan dan pencarian solusi dari masalah yang dikaji, maka penulis membatasi masalah yang ada agar tidak meluas dan keluar dari pembahasan.

Adapun pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak menggunakan variabel lain selain variabel *Total Quality Management* dengan Kinerja Pegawai.
2. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kota Bandung
3. Objek penelitian yaitu Kementerian Agama Kota Bandung.

F. Kerangka Berfikir

Variabel dalam penelitian ini adalah Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Pegawai.

1. Total Quality Management

Menurut Veithzal & Basalamah (2017, hal. 62) *Total Quality Management* (TQM) adalah “konsep yang memerlukan komitmen dan partisipasi pihak manajemen dan seluruh pengelola lembaga untuk memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan secara konsisten”. Sedangkan menurut (Nasution & Nur, 2015, hal. 85) *Total Quality Management* adalah perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari lembaga, dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas dan kepuasan konsumen.

Goetsch & Davis (Nasution, 2015, hal. 22) komponen TQM yang harus diperhatikan dalam menjalankan program pengelolaan kualitas dengan baik adalah sebagai berikut :

a. Kerja sama team (Teamwork)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional sering kali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi, persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya organisasi pada lingkungan eksternal. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM kerjasama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik pegawai, lembaga-lembaga pemerintah dan masyarakat sekitar.

b. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Sistem yang ada di organisasi perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

c. Pendidikan dan pelatihan

Organisasi yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM), pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Oleh karena itu, berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam organisasi dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

d. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan, akan tetapi memberikan pengaruh yang sungguh berarti. Usaha untuk melibatkan pegawai membawa dua manfaat utama, yaitu

untuk mendapatkan perencanaan dan pengambilan keputusan, serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang melaksanakannya.

2. Kinerja Pegawai

Lembaga dapat dikatakan berhasil apabila kinerja sumber daya manusia berusaha meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan lembaga yang telah ditetapkan. Menurut (Sandy & Muhammad, 2015, hal. 11) kinerja merupakan sebuah prestasi yang telah dicapai oleh pegawai dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan. Sedangkan menurut (Sutrisno, 2016, hal. 151) kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang berdasarkan tingkah laku kerjanya dalam menjalankan aktivitas kerja.

Keberhasilan maupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja pegawai, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan lembaga dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (Mangkunegara A. A., 2017, hal. 9) kinerja pegawai merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh pegawai dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Robbins (2016, hal. 260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah :

a. Kualitas kerja

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya.

b. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. Misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Kinerja karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.

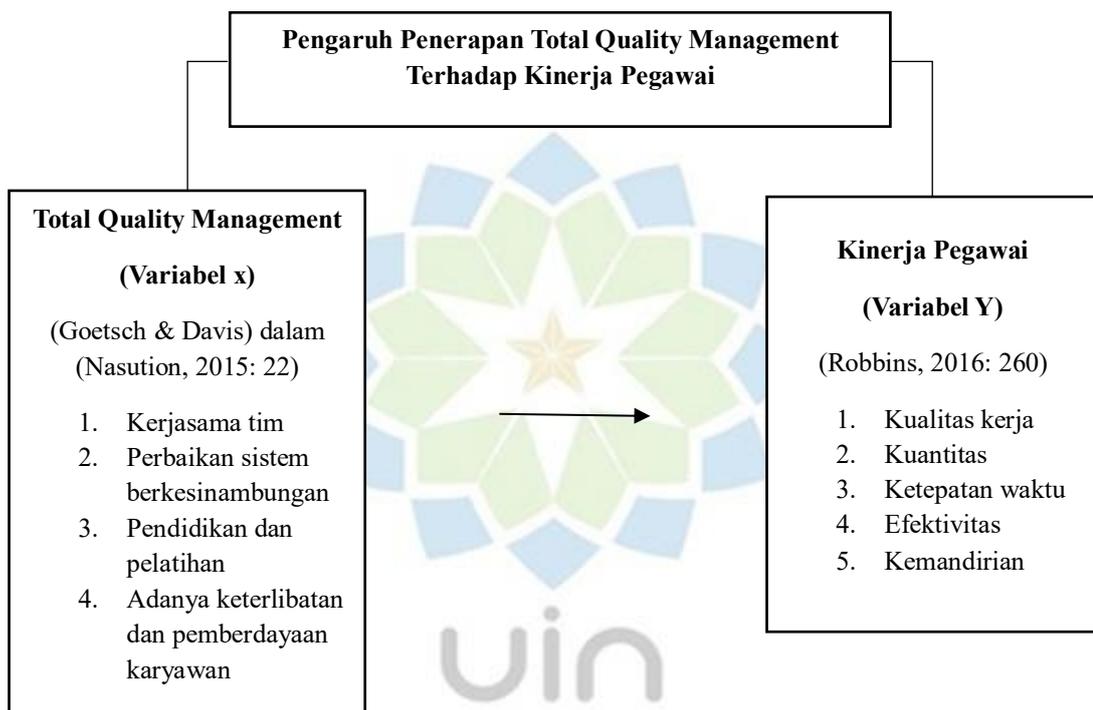
d. Efektivitas

Efektivitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

e. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari pengawas. Kinerja karyawan itu meningkat atau menurun dapat

dilihat dari kualitas kerja karyawan, kualitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja di segala aspek, efektivitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

Keterangan

—————> : Adanya pengaruh variabel x terhadap variabel y

G. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berfikir diatas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Management* terhadap kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kota Bandung.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Management* terhadap Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kota Bandung.

H. Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran kepustakaan, peneliti menemukan beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh objek serupa dengan penulis, namun memiliki perspektif fokus berbeda:

1. Penelitian ini dilakukan oleh **Herwandy (2017)**, dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulselrabar”**. Skripsi, Program Manajemen Ekonomi UIN Alauddin Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulselrabar melalui tiga faktor TQM dari sebelas faktor TQM yaitu kerja tim, pendidikan dan pelatihan, pelibatan, dan pemberdayaan karyawan. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Adapun sumber data penelitian ini adalah karyawan PT. PLN Persero Wilayah Sulselrabar dengan jumlah sampel 138 responden. Selanjutnya, metode penelitian data yang digunakan adalah kuesioner dan observasi. Lalu, teknik pengolahan data, yaitu uji validitas dan reabilitas dan uji asumsi klasik, dan teknik analisis data, yaitu regresi berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) secara simultan faktor *Total Quality Management* yaitu kerja tim, pendidikan dan pelatihan, pelibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada

PT. PLN (Persero) Wilayah Sulselrabar. 2) secara parsial variabel kerja tim, pendidikan dan pelatihan, dan pelibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Herwandy, 2017).

2. Penelitian yang dilakukan oleh **Desy Eka Safitri, Surachman, & Kusuma Ratnawati (2019)**, dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kepuasan Kerja”**. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Vol. 5. No. 1. Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja pada PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling sebanyak 152 responden. Model analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel adalah model struktural dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). kepuasan kerja karyawan maupun kinerja karyawan secara langsung. Kemudian kepuasan yang dirasakan karyawan juga dapat meningkatkan kinerja karyawan secara langsung. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan para mediasi sebagian (*partial medication*) pada pengaruh praktik TQM terhadap kinerja karyawan (Desy, Surachman, & Ratnawati, 2019).
3. Penelitian ini dilakukan oleh **Rio Syukron Jamal (2022)**, dengan judul, **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan PT Indokom Samudra Persada Dalam Perspektif Agama Islam”**. Penelitian ini merupakan Skripsi Program Management Bisnis Syariah UIN Raden Intan Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indokom Samudra Persada Lampung dan untuk mengetahui kinerja karyawan dalam perspektif islam. Sub variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah perbaikan, berkesinambungan, jangka panjang, pelatihan dan

pendidikan, pemberdayaan karyawan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dikembangkan dengan skala likert. Metode pengumpulan sampel menggunakan random sampling. Sampel yang diambil sebanyak 74 karyawan. Uji analisis data menggunakan metode regresi linier berganda dengan menggunakan *software* IBM SPSS V.26. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan komitmen jangka panjang, pelatihan dan pendidikan, pemberdayaan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Untuk variabel perbaikan secara berkesinambungan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian secara simultan perbaikan secara berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pelatihan dan pendidikan, pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Indokom Samudra Persada (Rio, 2022).

4. Penelitian ini dilakukan oleh **Aditya Fitriadhi S (2010) dengan judul, “Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Indocement Tunggal Prakarsa, TBK Plant 12 Tarjun Kabupaten Kota Baru-Kalimantan Selatan.** Penelitian ini bertujuan untuk menguji implementasi *Total Quality Management* yang meliputi perbaikan berkelanjutan, kerjasama tim dan kepemimpinan terhadap kinerja dengan jumlah populasi sebanyak 160 karyawan dengan sampel berjumlah 115 karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode *sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian mendapatkan bahwa 2 variabel yaitu perbaikan berkelanjutan = $0,45 X_1 + 0,14 X_2 + 0,24 X_3$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 2 variabel yaitu perbaikan berkelanjutan = 0,45 dan kepemimpinan = 0,24 berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan satu variabel yaitu kerjasama tim = 0,14 berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel dependennya (Aditya F. S., 2020).

5. Penelitian ini dilakukan oleh **Octriz Orista Amelia Yunanto (2016)**, dengan judul, **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Klas II Makassar”**. Penelitian ini merupakan skripsi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Klas II Makassar melalui empat faktor TQM dari sebelas faktor TQM yaitu fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pelibatan dan pemberdayaan dan perbaikan berkesinambungan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari perubahan suatu variabel terhadap variabel lainnya dengan teknik *Ordinary Least Square (OLS)*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Pos Indonesia (persero) Klas II Makassar dan sampelnya berjumlah 92 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Secara simultan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Klas II Makassar. Namun, jika dilihat secara parsial hanya variabel pelibatan dan pemberdayaan dan perbaikan berkesinambungan yang berpengaruh signifikan dengan nilai probabilitas masing-masing sebesar 0.023 dan 0.000 sedangkan variabel fokus pada pelanggan dan pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh signifikan dengan nilai probabilitas masing-masing sebesar 0.354 dan 0.212. 2) Dari hasil regresi yang telah dilakukan maka diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.318 dengan kata lain hal ini menunjukkan bahwa besar persentase variabel keempat faktor dari sebelas faktor TQM yaitu fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pelibatan dan pemberdayaan, dan perbaikan berkesinambungan dapat menjelaskan kinerja karyawan sebesar 31.8% (Yunanda, 2016).

6. Penelitian ini dilakukan oleh **Mahfiza (2019)**, dengan judul, **“Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan”**. Jurnal Ekonomi Islam. Vol. 15. No. 1. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (X) yang meliputi: Fokus pada Pelanggan (X1) Perbaikan proses berkesinambungan (X2) dan Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X3) terhadap kinerja Karyawan pada PT. PLN Cabang Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survey. Maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang terkait dengan penerapan TQM sebanyak 40 orang yang meliputi keseluruhan bagian pelayanan dan administrasi, didalamnya melingkupi Keuangan dan Akuntansi, bagian yang membidangi transaksi energi listrik, bagian jaringan dan bagian pembangkitan pada PT. PLN Cabang Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *Total Quality Management* (X) yang meliputi: Fokus pada Pelanggan (X1), Perbaikan Proses berkesinambungan (X2) dan keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN Cabang Gorontalo. Sebesar 67,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti, misalnya kesatuan tujuan, kerjasama tim, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah (Mahfiza, 2019).
7. Penelitian ini dilakukan oleh **Rusmi (2019)**, dengan judul, **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan”**. Penelitian ini merupakan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui berapa besar pengaruh *Total Quality Management* dan insentif terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini

merupakan penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data teknik penyebaran kuesioner kepada karyawan Bank BNI Syariah Banda Aceh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel *Total Quality Management* (X_1) sebesar 0,449 bernilai positif mempunyai arti bahwa semakin tinggi tingkat *Total Quality Managemet* maka akan semakin meningkat pula kinerja yang dimiliki karyawan PT. Bank Syariah. Kemudian nilai koefisien regresi variabel insentif sebesar 0,432 bernilai positif mempunyai arti bahwa semakin banyak insentif yang didapatkan oleh karyawan maka akan semakin meningkat pula kinerja yang dimiliki karyawan PT Bank BNI Syariah. Pengujian secara simultan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $8,449 > 3,39$ dengan nilai *probability* sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa, secara simultan *Total Quality Management* dan insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Banda Aceh (Rusmi, 2019).

8. Penelitian ini dilakukan oleh **Angela M. Tae, Rahmat Laan, Muhram (2019)**, dengan judul, **“Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan”**. Jurnal manajemen Vol. 3 No. 2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja karyawan. Sampel penelitian berjumlah 23 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Instrumen utama pengumpulan data adalah kuesioner. Data dianalisis menggunakan teknik regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, dan perbaikan sistem berkesinambungan, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Aspek fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, dan perbaikan sistem berkesinambungan juga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Angela M, Laan, & Muhram, 2019).

9. Penelitian ini dilakukan oleh **Abdul Aziz Nugraha Pratama & Fira Nur Maghfiroh (2016)**, dengan judul, **“Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah”**. Jurnal muqtasid Vol. 7 No. 1. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat TQM dan kinerja di BMT Taruna Sejahtera serta untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap kinerja di BMT Taruna Sejahtera. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada karyawan BMT Taruna Sejahtera. Sampel yang diambil sebanyak 85 responden dengan teknik random sampling. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 18. Analisis ini meliputi uji reabilitas, uji validitas, uji regresi berganda, uji statistik melalui uji T_{test} , F_{test} serta koefisien determinan (R^2) dan uji asumsi klasik. Hasil uji T_{test} menunjukkan bahwa obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Uji F_{test} menunjukkan obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan pengaruh sebesar 89,3% sisanya 10,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model ini (Abdul & Fira Nur, 2016).
10. Penelitian ini dilakukan oleh **Mayla Surveyandini & Ady Achadi (2021)**, dengan judul, **“Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan pada Lembaga Kursus dan Pelatihan American English Course Purwokerto”**. Jurnal sebatik Vol. 25 No 1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan TQM terhadap Kinerja Karyawan. Dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang positif baik bagi pihak perusahaan maupun pihak lainnya. Adapun jumlah sampel yang

digunakan sebanyak 24 responden dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan metode *simple random sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Total Quality Management (TQM) dengan indikator *Total Quality Management Support, Quality Informan, Process Managemnet dan Product Design*, dengan variabel dependennya adalah kinerja karyawan dengan indikator Lingkungan Kerja, Kemauan Kerja, dan Kemampuan Kerja. Alat analisis dan pengujian hipotesisnya menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dengan *Software WarpPLS used: 5.0*. Hasil analisis data menggunakan PLS, ditemukan bahwa semua indikator empirik yang digunakan telah memenuhi pengujian outer model yang meliputi *convergent validity, discriminant validity dan composite reliability* dan pengujian inner model dengan melihat *R-Square*-nya. Dengan menggunakan analisis PLS, dihasilkan *P*-valuenya $< 0,05$ yang berarti hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu penerapan TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima (Mayla & Ady, 2021).

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan
1	Herwandy (2017)	Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulselrabar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian 2. Jumlah responden lebih banyak yaitu dengan jumlah 216 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berfokus pada dua variabel antara Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Karyawan 2. Menggunakan skala likert
2	Desy Eka Safitri, Surachman, & Kusuma Ratnawati (2019)	Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> Terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kepuasan Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian 2. Menggunakan metode explanatory 3. Jumlah responden lebih banyak yaitu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan Pengaruh Total Quality Management sebagai variabel independen

			dengan jumlah 245	
3	Rio Syukron Jamal (2022)	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan PT Indokom Samudra Persada Dalam Perspektif Agama Islam	1. Lokasi penelitian	1. Berfokus pada dua variabel antara Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Karyawan
4	Aditya Fitriadhi S (2010)	Pengaruh Implementasi <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Indocement Tunggal Prakarsa, TBK Plant 12 Tarjun Kabupaten Kota Baru-Kalimantan Selatan	1. Lokasi penelitian 2. Jumlah responden lebih banyak yaitu dengan jumlah 160	1. Fokus pada dua variabel Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Karyawan 2. Menggunakan metode kuantitatif
5	Octriz Orista Amelia Yunanto (2016)	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Klas II Makassar	1. Menggunakan skala interval 2. Lokasi penelitian 3. Jumlah responden lebih banyak yaitu dengan jumlah 92	1. Berfokus pada dua variabel antara Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Karyawan
6	Mahfiza (2019) Pengaruh Implementasi <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan	Pengaruh Implementasi <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan	1. Lokasi penelitian 2. Jumlah responden lebih sedikit yaitu dengan jumlah 40	1. Fokus pada dua variabel Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Karyawan
7	Rusmi (2019)	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> Terhadap Kinerja Karyawan	1. Lokasi penelitian 2. Jumlah responden lebih sedikit yaitu	1. Fokus pada dua variabel antara Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan

			dengan jumlah 31	Kinerja Karyawan
8	Angela M. Tac, Rahmat Laan, Muhram (2019)	Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan metode explanatory 2. Lokasi penelitian 3. Jumlah responden lebih sedikit yaitu dengan jumlah 23 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus pada dua variabel antara Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Karyawan
9	Abdul Aziz Nugraha Pratama & Fira Nur Maghfiroh (2016)	“Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian 2. Jumlah responden lebih banyak yaitu dengan jumlah 172 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus pada dua variabel antara Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Karyawan 2. Menggunakan uji simultan F dan uji regresi T
10	Mayla Surveyandini & Ady Achadi (2021)	Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan pada Lembaga Kursus dan Pelatihan American English Course Purwokerto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian 2. Jumlah responden lebih banyak yaitu dengan jumlah 25 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan skala likert 2. Fokus pada dua variabel antara Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Karyawan