

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT INDOKOM  
SAMUDRA PERSADA DALAM PRESPEKTIF  
EKONOMI ISLAM  
(Studi Karyawan PT Indokom Samudra Persada Lampung)**

**SKRIPSI**

**RIO SYUKRON JAMAL  
NPM: 1851040205**



**Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/2022 M**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT INDOKOM  
SAMUDRA PERSADA DALAM PRESPEKTIF  
EKONOMI ISLAM  
(Studi Karyawan PT Indokom Samudra Persada Lampung)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

**Oleh:**

**RIO SYUKRON JAMAL**

**NPM: 1851040205**

**Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah**



**Pembimbing I : A. Zuliansyah, M.M.  
Pembimbing II : Siska Yuli Anita, M.M.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/2022 M**

## ABSTRAK

Di era globalisasi, persaingan dunia bisnis saat ini sangat ketat dan harus mampu menyesuaikan pada lingkungan. Untuk dapat bertahan, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu bersaing dalam bidang produksi maupun jasa. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari staf personalia bahwa PT Indokom Samudra Persada periode September – Desember 2021 tingkat produksi mengalami penurunan dikarenakan kurangnya motivasi kerja kepada karyawan belum optimal, kurangnya kebijakan dalam pengambilan keputusan dan kurangnya pendekatan terhadap karyawan sehingga kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan, produk udang beku yang kurang baik dikarenakan udang mengalami kerusakan atau cacat pada tubuh udang dan tidak lagi dalam keadaan segar (*fresh*) atau tidak *higienis*. 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, komitmen jangka panjang, pelatihan dan pendidikan, pemberdayaan karyawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. 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.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management*, Kinerja Karyawan.

## **ABSTRACT**

*In the era of globalization, the competition in the business world today is very tight and must be able to adapt to the environment. To survive, companies must have quality human resources who are able to compete in the field of production and services. Information obtained from the personnel staff that PT Indokom Samudra Persada for the period September – December 2021, production levels decreased due to lack of employee motivation, lack of policy in decision making and approach to employees, resulting in lack of communication between superiors and subordinates, frozen shrimp products that are not good because the shrimp are damaged or deformed in the shrimp body and are no longer in a fresh (fresh) or unhygienic state. The purpose of this study was to obtain empirical evidence of the effect of the implementation of total quality management on employee performance at PT. Indokom Samudra Persada and to determine employee performance from an Islamic perspective.*

*The sub-variables used in this research are training improvement, long-term commitment, and education, empowering employees. This study uses quantitative research methods. Collecting data using a questionnaire developed with a Likert scale. The sample collection method used random sampling. Samples were taken as many as 74 employees. Test data analysis using multiple linear regression method using IBM SPSS V.26 software.*

*Based on the results of the study, it shows that long-term commitment, training and education, employee empowerment has a positive and significant impact on employee performance. For the variable does not have a significant effect on employee performance. While the research results simultaneously, long-term investment, training and education, employee empowerment have a significant effect on the performance of employees of PT Indokom Samudra Persada.*

**Keywords: Total Quality Management, Employee Performance.**



**KEMENTERIAN AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat: Jl.Letkol H.Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, Telp.(0721)703289**

**SURAT PERNYATAAN**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rio Syukron Jamal  
NPM : 1851040205  
Jurusan/Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan PT Indokom Samudra Persada Dalam Prespektif Ekonomi Islam (Studi Karyawan PT Indokom Samudra Persada Lampung)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar Pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka bertanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bandar Lampung, 30 September 2022

Penulis,

**Rio Syukron Jamal**

**NPM. 1851040205**



**KEMENTERIAN AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, Telp. (0721) 703289**

**SURAT PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan PT Indokom Samudra Persada Dalam Prespektif Ekonomi Islam (Studi Karyawan PT Indokom Samudra Persada Lampung)  
Nama : Rio Syukron Jamal  
NPM : 1851040205  
Jurusan/Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqsyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**A. Zullansyah, M.M.**

**NIP. 198302222009121003**

**Siska Yuli Anita, M.M.**

**NIP. 199109012019032036**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah**

**Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E.**

**NIP. 197905142003121003**



**KEMENTERIAN AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat: Jl.Letkol H.Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, Telp.(0721)703289**

**PENGESAHAN**

**Skripsi dengan judul “PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT INDOKOM SAMUDRA PERSADA DALAM PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI KARYAWAN PT INDOKOM SAMUDRA PERSADA LAMPUNG)” disusun oleh, Rio Syukron Jamal, NPM : 1851040205, Program studi : Manajemen Bisnis Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Kamis, 10 November 2022**

**TIM/DEWAN PENGUJI**

**Ketua : Dr. Asriani, S.H., M.H. (.....)**  
**Sekretaris : Oza Restianita, M.E. (.....)**  
**Penguji I : Suhendar, S.E., M.S.Ak., Akt. (.....)**  
**Penguji II : A. Zuliansyah, M.M. (.....)**

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Prof. Agus Suryanto, SE., MM., CA., Akt.**

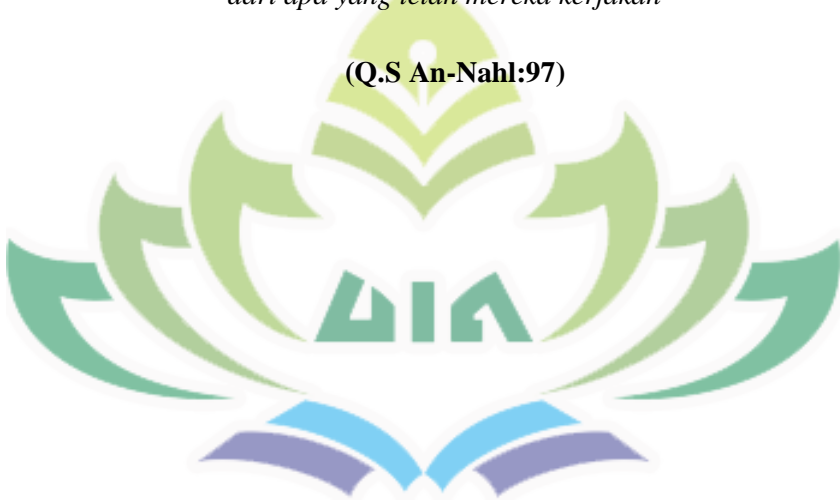
**NIP. 197009262008011000**

## MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً  
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

*“Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”*

**(Q.S An-Nahl:97)**





## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur yang tiada terkira kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran dan nikmat yang tidak dapat dihitng kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Penulis persembahkan dan dedikasikan skripsi ini sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Bapakku Khotibah dan Ibuku Rosmana Indrawati yang telah merawat sedari kecil, menyayangi dan mencintai dengan setulus hati, mendukung dan memberikan nasihat-nasihat serta tak henti-hentinya mendoakan selama menempuh pendidikan, selalu memberi semangat dan motivasi hingga dapat menyelesaikan studi di UIN Raden Intan Lampung khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Senyum, rasa bangga dan kebahagiaan kalian menjadi tujuan hidup saya. Semoga Bapak dan Ibu selalu berada dalam lindungan Allah SWT dan mendapatkan keberkahan baik di dunia maupun di akhirat.
2. Kakakku satu-satunya Rizon Hafriansyah dan Mba Iparku Siti Aliya serta keponakanku yang lucu dan tampan Dhafin Ikbar Fawwaz yang saya sayangi, terimakasih sudah menjadi motivasi bagi saya untuk terus berjuang mencapai kesuksesan. Serta keluarga besar yang turut membantu dalam mendoakan dan selalu memberikan semangat dan motivasi, sehingga terselesaikan skripsi ini.
3. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan maupun ilmu agama yang insya Allah bermanfaat kepada saya.

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Rio Syukron Jamal, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 20 Januari 1999. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Khotibah dan Ibu Rosmana Indrawati. Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis yaitu:

Masa pendidikan penulis dimulai dari Tk Al-Azhar 9 Sukanegara Tanjung Bintang, Kabupaten Lampung Selatan selesai pada tahun 2005, penulis melanjutkan pendidikan di SDN 1 Sukanegara Tanjung Bintang Lampung Selatan selesai pada tahun 2011. Pendidikan dilanjutkan ke MTsN 2 Bandar Lampung selesai pada tahun 2014, Penulis mengenyam pendidikan tingkat SMKN 2 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2017. Pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung melalui jalur penerimaan UM-PTKIN.

Selama menjadi mahasiswa, aktif mengikuti kegiatan intra maupun ekstra Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dan penulis mendapat amanat sebagai Ketua Bidang Kaderisasi UKM PIK-R Sahabat UIN Raden Intan Lampung Priode 2019/2020.

Bandar Lampung, 18 Juli 2022

Penulis,

**Rio Syukron Jamal**

**NPM. 1851040205**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan keberkahan, rahmat dan hidayah-Nya seta karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan PT Indokom Samudra Persada Dalam Prespektif Ekonomi Islam (Studi Karyawan PT Indokom Samudra Persada Lampung)**”. Shalawat dan salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, para keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang setia dan taat kepada ajaran agamanya.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Penulis menyadari dan menghargai bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tidak lupa penulis ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya. Ungkapan terima kasih itu disampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., MM., CA., Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E. selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak A. Zuliansyah, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik I yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis.
4. Ibu Siska Yuli Anita, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik II yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan motivasi serta pengarahan yang sangat berarti bagi penulis.

5. Kepada Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Kepada seluruh Staf Akademik dan Pegawai perpustakaan yang memberikan pelayanan dalam mendapatkan informasi dan sumber referensi, data dan lain-lain.
7. PT. Indokom Samudra Persada sebagai tempat penelitian yang telah membantu dan memberikan data dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2018 dan seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
9. Terimakasih kepada Nurmalia Annisa yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan semangat kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat sejak kecil Hafriza Aziz dan Oby Asyari yang selalu ada baik dalam keadaan susah maupun senang.
11. Kepada semua pihak yang membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kiranya para pembaca dapat memberikan masukan dan saran guna memperbaiki dan melengkapi kekurangan. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca serta dapat menjadi sumbangsih yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Khususnya bagi dunia perbankan dan umumnya bagi para pembaca.

Dengan mengucapkan banyak terimakasih, semoga jasa-jasa Bapak dan Ibu dosen serta seluruh pihak yang telah membantu serta mendoakan penulis hingga skripsi ini terselesaikan, mendapatkan balasan pahala dan keberkahan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.

Bandar Lampung, 18 Juli 2022  
Penulis,

**Rio Syukron Jamal**  
**NPM. 1851040205**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	10
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	11
H. Sistematika Penulisan .....	18
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS</b>	
A. Teori Yang Digunakan .....	21
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	21
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	21
b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	22
c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	23
d. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam	
Prespektif Islam.....	25
2. Kinerja Karyawan .....	26
a. Pengertian Kinerja Karyawan .....	26

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	27
c. Penilaian Kinerja Karyawan.....	27
d. Indikator-indikator Kinerja Karyawan .....	28
e. Kinerja Karyawan Dalam Prespektif Islam .....	29
3. Total Quality Management (TQM) .....	33
a. Pengertian Total Quality Management .....	33
b. Faktor-faktor Yang Menyebabkan Kegagalan Total Quality Management.....	34
c. Manfaat Penerapan Total Quality Management .....	36
d. Indikator Total Quality Management .....	37
B. Pengajuan Hipotesis .....	39
C. Kerangka Pemikiran .....	43

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	45
C. Populasi, Sample, dan Teknik Pengumpulan Data .....	46
a. Populasi.....	46
b. Sampel .....	46
c. Teknik Pengumpulan Data .....	47
D. Definisi Operasional Variabel .....	49
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	52
1. Uji Validitas .....	52
2. Uji Realibilitas .....	53
F. Uji Prasyarat Analisis .....	53
1. Uji Normalitas .....	53
2. Uji Multikolineritas .....	53
3. Regresi Linier Berganda.....	54
G. Uji Hipotesis .....	54
1. Uji Parsial (Uji-t).....	54
2. Uji Simultan (Uji f) .....	55
3. Uji koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) .....	55

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Profil Perusahaan PT Indokom Samudra Persada .....	57
B. Deskripsi Data Penelitian .....	61
C. Hasil Penelitian dan Analisis.....	64
1. Hasil Uji Validitas.....	64
2. Uji Reliabilitas .....	65
D. Uji Prasarat Analisis.....	66
1. Uji Normalitas.....	66
2. Uji Multikolinieritas.....	67
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	68
E. Uji Hipotesis .....	70
1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
2. Uji Koefisien Regresi (Uji T).....	71
3. Uji Simultan F.....	73
F. Pembahasan Penelitian.....	74

## **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	83
B. Saran .....	84

## **DAFTAR RUJUKAN**

### **LAMPIRAN – LAMPIRAN**

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Identitas Responden

Lampiran III Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran IV Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran V Uji Prasyarat Analisis

Lampiran VI Uji Hipotesisi

Lampiran VII Surat Izin Riset

Lampiran VIII Dokumentasi

## DAFTAR TABEL

### Tabel

Tabel 1. 1 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	10
Tabel 3. 1 Kuesioner (Angket) .....	45
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	46
Tabel 4. 1 Produk PT Indokom Samudra Persada .....	57
Tabel 4. 2 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	59
Tabel 4. 3 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Usia Responden.....	59
Tabel 4. 4 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Responden .....	60
Tabel 4. 5 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Masa Bekerja Responden .....	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas .....	61
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4. 9 Uji Multikolinieritas .....	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4. 11 Koefisien Determinasi .....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar

Gambar 1. 1 Perkembangan Produksi PT ISP ..... 8

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir ..... 42



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Sebagai modal awal untuk memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka perlu adanya uraian penjelasan terkait penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang digunakan dalam skripsi ini. Dengan penegasan ini diharapkan dapat menghindari kesalah pahaman pembaca dan memudahkan pembaca dalam memahami makna judul skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah **“PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT INDOKOM SAMUDRA PERSADA DALAM PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM”** Adapun uraian pengertian dari beberapa istilah yang terdapat dalam judul ini yaitu:

#### 1. Pengaruh

Adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup>

#### 2. Penerapan

Adalah proses, cara, perbuatan dan menerapkan.<sup>2</sup> Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

#### 3. *Total Quality Management (TQM)*

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa (Jakarta:PT.GrammediaPustaka Utama, 2008), 664.

<sup>2</sup> KBBI. “Penerapan”. <https://kbbi.web.id/terap-2> (diakses Selasa, 11 Januari 2022, pukul 20.12 Wib).

Adalah merupakan suatu teknik yang dapat digunakan untuk memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus baik dari produk, jasa, proses, tenaga kerja dan lingkungannya.<sup>3</sup>

#### 4. Kinerja Karyawan

Adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang/tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu. Sebuah perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja pada karyawannya.<sup>4</sup>

#### 5. Ekonomi Islam

Adalah ilmu yang mempelajari usaha manusia untuk mengalokasikan dan mengelola sumber daya untuk mencapai falah berasaskan pada prinsip dan nilai-nilai Al-Qur'an dan Sunnah<sup>5</sup>.

*Total Quality Management* merupakan suatu teknik yang dapat digunakan untuk memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus baik dari produk, jasa, proses, tenaga kerja dan lingkungannya. Lalu terhadap kinerja berupa hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang/tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu perlu melakukan penilaian kinerja pada karyawannya serta mempelajari usaha manusia untuk mengalokasikan dan mengelola sumber daya untuk mencapai falah berasaskan pada prinsip dan nilai-nilai Al-Qur'an dan Sunnah.

### B. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, persaingan dunia bisnis saat ini sangat ketat dan harus mampu menyesuaikan pada lingkungan dengan berbagai cara yang baik dan tepat agar bisa bersaing sehat dengan perusahaan lain yang pastinya memiliki kelebihan dalam segi

---

<sup>3</sup> Nasution, M. Nur, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

<sup>4</sup> Hendra Gunawan, 'Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan', *Bongaya Journal for Research in Management (BJRM)*, 2018 <<https://doi.org/10.37888/bjrm.v1i2.90>>.

<sup>5</sup> Pusat pengkajian dan pengembangan ekonomi islam. 2015. *Ekonomi Islam/P3EI* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada), 19.

persaingan serta dapat memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Keunggulan dalam bersaing merupakan ketika suatu perusahaan bisa mendapatkan hasil sesuai dengan yang direncanakan dan dapat dipublikasikan agar bisa dilihat oleh konsumen.<sup>6</sup>

Perusahaan pada zaman globalisasi saat ini dituntut harus mampu beradaptasi pada lingkungan dengan perubahan relatif cepat yang bersifat *uncontrollable* dan menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serba modern memerlukan berbagai wawasan, ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menjalankan suatu usaha. Sehingga agar memenangkan kompetisi dalam persaingan bisnis maka perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing (*competitive advantage*).<sup>7</sup>

Untuk dapat bertahan, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu bersaing dalam bidang produksi maupun jasa. Produk yang baik adalah produk yang memiliki jaminan mutu yang baik. Manajemen perusahaan harus berkerja bersama-sama secara optimal untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Selain itu perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya.<sup>8</sup>

Menurut Prabowo (2012:4) Kinerja merupakan suatu pengukuran prestasi kerja dari pada karyawan dan manajemen. Sehingga perlu untuk melihat hal apa saja yang mempengaruhi, diperlukan suatu sistem penyaluran yang tepat untuk ditetapkan setiap perusahaan sehingga bermanfaat untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan porsi yang tepat. Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan

---

<sup>6</sup> Fred R. David, *Strategic Management: Concepts and Cases (Thirteenth Edition)*, Prentice Hall, 2011.

<sup>7</sup> Sandhy Primadhana Islamy, 'Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. So Good Food', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2017.

<sup>8</sup> Abdul Aziz Nugraha Pratama and Fira Nur Maghfiroh, 'Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah', *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2016 <<https://doi.org/10.18326/muqtasid.v7i1.93-117>>.

yang diharapkan.<sup>9</sup> Kinerja karyawan merupakan unsur yang penting dalam sebuah perusahaan karena kinerja karyawan akan dapat menentukan kesuksesan suatu perusahaan.<sup>10</sup>

Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah *Total Quality Management (TQM)*.<sup>11</sup> *Total Quality Management* merupakan tehnik yang sering digunakan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, karyawan, memperbaiki kualitas produk, menekan biaya produksi dan meningkatkan produktivitasnya.<sup>12</sup> Hal tersebut sesuai dengan pendapat Robbins (Wibowo 2016 : 122) yang merumuskan *Total Quality Management* sebagai pencapaian kepuasan pelanggan secara konstan melalui perbaikan secara berkelanjutan dari semua proses organisasional.

Tujuan utama dari *Total Quality Management* adalah untuk dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan mengoptimalkan kemampuan dari sumber-sumber yang dimiliki perusahaan secara berkesinambungan, sehingga dapat memperbaiki kualitas barang dan jasa.<sup>13</sup>

Sebagaimana firman Allah SWT QS. An-Naml : 88 sebagai berikut:

وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي

أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ

<sup>9</sup> Wibowo, Manajemen kinerja, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), 480.

<sup>10</sup> Layaman Layaman and Putri Fauziyah, 'Pengaruh Penerapan Total Quality Management Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan', *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syaria'ah*, 2018 <<https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3595>>.

<sup>11</sup> Said Alhudri and Meyzi Heriyanto, 'Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Ranting Bangkinang', *Jurnal FISIP*, 2015.

<sup>12</sup> Ali Fathoni, 'Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Pt. Bumi Menara Internusa Surabaya', *Jurnal Ekbis*, 17.1 (2017), 14 <<https://doi.org/10.30736/ekbis.v17i1.71>>.

<sup>13</sup> Made Wahyu Adhiputra, 'Analisis Penerapan Tqm Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Umum Di Denpasar', *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3.1 (2019), 49–60 <<https://doi.org/10.23887/jia.v3i1.16628>>.

*Artinya: Dan kamu lihat gunung-gunung itu, kamu sangka dia tetap di tempatnya, padahal ia berjalan sebagai jalannya awan. (Begitulah) perbuatan Allah yang membuat dengan kokoh tiap-tiap sesuatu; sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.*<sup>14</sup>

Ayat ini menjelaskan bahwa dalam memproduksi suatu barang harus diselesaikan dengan kualitas yang sempurna dan sebaik-baiknya karena Allah sendiri sudah menciptakan semua yang ada dilangit dan di bumi dengan kualitas yang sangat sempurna. Bila suatu produk telah dapat dikatakan sebagai produk yang memiliki kualitas yang baik, produk tersebut juga harus diselaikan dengan kualitas yang sempurna.<sup>15</sup>

Penerapan *Total Quality Management* yang efektif dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan dan organisasi/perusahaan yaitu dapat memberikan manfaat utama dalam meningkatkan laba dan daya saing perusahaan. Sebaliknya penerapan yang belum matang akan membawa hambatan pada proses perbaikan mutu. Untuk meraih dan menyukseskan penerapan *Total Quality Management* dalam perusahaan, maka dibutuhkan berbagai dukungan dari lingkungan fisik perusahaan seperti peran seorang manajer dalam mengambil sebuah keputusan, keterlibatan karyawan dalam memecahkan masalah - masalah dalam organisasi atau perusahaan. Penilaian kinerja tersebut merupakan salah satu faktor yang memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kemajuan perusahaan.<sup>16</sup>

Ada beberapa indikator yang dapat digunakan didalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) yaitu: Perbaikan Berkesinambungan, Komitmen Jangka Panjang, Pendidikan dan

---

<sup>14</sup> Quran Surat an-Naml ayat 88 (online) tersedia di: <https://tafsirweb.com/6952-surat-an-naml-ayat-88.html> (diakses Selasa, tanggal 25 Januari 2022, pukul 08.30 Wib).

<sup>15</sup> Noorohmah, 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pand's Muslim Departement Store Cabang Semarang', *Skripsi*, 2019.

<sup>16</sup> Olivadiana Iman, Nurdam Buhaerah, and Bahkamil Djafar, 'Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management', 312-18.

Pelatihan, Pemberdayaan Karyawan.<sup>17</sup> Diharapkan penerapan TQM melalui indikator tersebut dapat mampu meningkatkan kinerja karyawan. Upaya meningkatkan kinerja karyawan terus dilakukan oleh PT Indokom Samudra Persada, namun masih ada saja kendala untuk mewujudkan karyawan yang memiliki etos kerja dan kinerja baik. Beberapa karyawan yang bekerja hanya sekedar nya saja tidak dengan sungguh-sungguh, kurangnya motivasi dalam bekerja, tidak sejalan antara program kerja manajemen dengan penerapan yang ada di lapangan.

Menurut Tjiptono dan Diana (2003) *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus melalui produk, proses, lingkungan dan kinerja karyawan didalam perusahaan. Dalam peningkatan kinerja karyawan PT Indokom Samudra Persada karyawan dituntut untuk melakukan tugasnya dengan baik, akan tetapi pada pelaksanaannya dilapangan antara atasan dan bawahan kurang memberikan dukungan yang positif. Seperti kurangnya motivasi kerja kepada karyawan secara optimal, kurangnya kebijakan dalam pengambilan keputusan dan kurangnya pendekatan terhadap karyawan sehingga berdampak kurangnya komunikasi. Fenomena masalah yang sering dihadapi yaitu produk udang beku yang kurang baik dikarenakan udang mengalami kerusakan atau cacat pada tubuh udang dan tidak lagi dalam keadaan segar (*fresh*) atau tidak *higienis* hal ini disebabkan pada penambah udang atau *supplier* udang yang memasok udang PT ISP karena udang terkadang mengalami kerusakan atau tidak sesuai dengan ukuran yang dimana apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang dilakukan pihak perusahaan yaitu dengan cara penukaran kembali udang tersebut. Hal yang lebih penting lagi dalam permasalahan udang beku terletak pada kinerja karyawan PT Indokom Samudra Persada itu sendiri. Kerusakan terjadi pada saat pengupasan kulit dan pembersihan usus udang, udang terkadang mengalami patah punggung, buntut udang putus dikarenakan terpotong, sehingga tidak sesuai ketentuan.

---

<sup>17</sup> Tjiptono Fandy, dan Diana. *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Penerbit. Andi. 2001), 3.

Lalu tindakan yang dilakukan *supervisor* atau pihak manajemen perusahaan adalah dengan cara menegur atau mengevaluasi karyawan yang bekerja dengan tidak memperhatikan standar kualitas yang ada sehingga diberikan arahan, apabila masih tidak memperhatikan aturan maka diberikan surat peringatan pada karyawan yang terkait. Demi menjaga kesegaran udang tetap dalam kualitas yang baik atau tetap *higienis* faktor yang utama adalah pemberian es. Es harus dikontrol sebelum masuk ke mobil kontainer agar jangan sampai es tersebut mencair, dikarenakan apabila es tersebut mencair akan mengakibatkan udang mengalami kerusakan dan menjadi busuk. Apabila udang dalam keadaan rusak atau tidak sesuai kualitas, makanya harga nilai jual udang dibawah harga standar yang dimana akan mengakibatkan kerugian pada perusahaan. Hal ini menimbulkan *urgensi* akan perbaikan kinerja karyawan melalui *Total Quality Management*.

Dengan adanya penerapan manajemen mutu terpadu/*Total Quality Management* diharapkan perusahaan mengembangkan fokus mutu terpadu dapat membantu menyesuaikan diri dengan perubahan dengan cara yang positif dan konstruktif pada standar proses produksi.<sup>18</sup>

PT. Indokom Samudra Persada dalam perbaikan secara berkesinambungan selalu menerapkan konsep perbaikan secara terus menerus dengan baik. Hal ini dikarenakan terbukti didapatkannya sertifikat terkait mutu yang dimana hal tersebut menunjukkan komitmen PT. Indokom Samudra Persada dalam mengembangkan kualitas atau mutu produk perusahaan. Selain karena tuntutan pangsa pasar yang meminta pelaksanaan sertifikasi sebagai syarat pemasaran produk udang beku. Pangsa pasar PT. Indokom Samudra Persada adalah ekspor mencakup negara Jepang, Eropa, Amerika Serikat, Cina, dan Negara Asia lainnya. Budidaya udang yang bekerjasama harus terdaftar dan memiliki jaminan kualitas produk yang baik. Tidak hanya itu, sebelum produk diterima akan dilakukannya pengambilan sampel dan

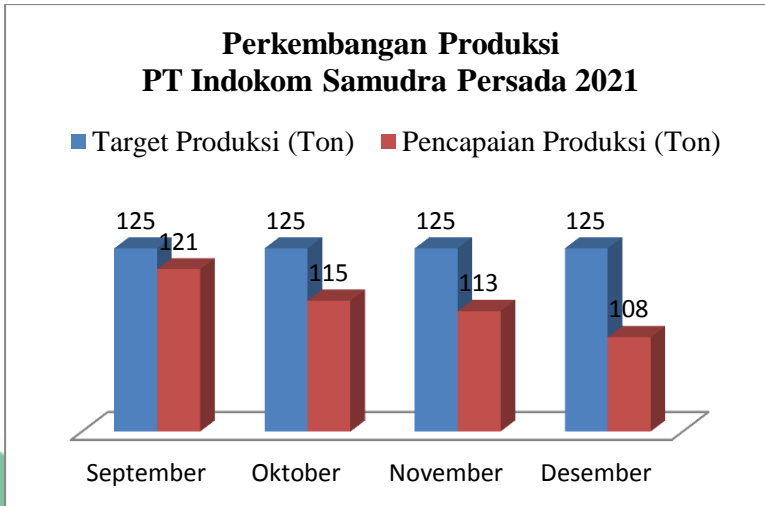
---

<sup>18</sup> Ahmad, *Manajemen Mutu Terpadu* (makasar: CV. Nas Media Pustaka, 2020).



pengujian terlebih dahulu yaitu diantaranya pengujian fisik dan uji kesegaran, mikrobiologi, residu kimia.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada PT. Indokom Samudra Persada kepada Ibu Sherley selaku Staff Personalia atau HRD menunjukkan tingkat produksi di PT. Indokom Samudra Persada mengalami penurunan.<sup>19</sup> Untuk lebih jelasnya penurunan produksi dapat dilihat sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Perkembangan Produksi PT ISP**  
Sumber Data : PT Indokom Samudra Persada

Penelitian ini meneliti PT Indokom Samudra Persada yang beralamatkan di Jl. Ir. Sutami, Km. 12, Dusun Kemang, Desa Sukanegara, Kecamatan Tanjung Bintang, Kabupaten Lampung Selatan. Pemilihan perusahaan ini antara lain karena PT Indokom Samudra Persada merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi seafood dengan udang jenis headless yang terbaik dan bermutu tinggi di Kecamatan Tanjung Bintang. Oleh karena itu PT Indokom Samudra Persada harus selalu memberdayakan karyawan, meningkatkan dan mengembangkan kualitas produk yang baik, untuk memberikan pelayanan terbaik guna kepuasan

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan staf personalia PT Indokom Samudra Persada. (3 Februari 2022. Pukul 09.30 Wib).

pelanggan yang dimana agar dapat bersaing dalam industri *seafood* serta mempertahankan hasil yang telah dicapai.

Berdasarkan studi empiris dari penelitian terdahulu terkait dengan Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil *Research Gap* yang dilakukan dari peneliti terdahulu tentang TQM diperoleh hasil yang berbeda diantaranya (Sari,dkk, 2018) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja”<sup>20</sup> membuktikan bahwa *Total Quality Management* (TQM) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan halnya penelitian yang dilakukan oleh (Suwarno,dkk, 2020) yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan”<sup>21</sup> berdasarkan hasil perhitungan pengaruh TQM terhadap Kinerja Karyawan disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh signifikan antara TQM terhadap Kinerja Karyawan.

Dari permasalahan yang dipaparkan peneliti tertarik dengan mengangkat judul penelitian tentang **“PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT INDOKOM SAMUDRA PERSADA DALAM PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM”**.

### **C. Identifikasi dan Batasan Masalah**

Agar peneliti dapat melakukan dengan baik, fokus dan sempurna. Maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Pembatasan masalah dapat digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar peneliti lebih terarah dan mudah dalam melakukan pembahasan sehingga tujuan dalam peneliti ini

---

<sup>20</sup> Desy Eka Kartika Sari, Surachman Surachman, And Kusuma Ratnawati, ‘Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja’, *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2018 <<https://doi.org/10.26905/Jbm.V5i1.2313>>.

<sup>21</sup> Suwarno Suwarno, Ronal Aprianto, and Meta Suberthi, ‘Pengaruh Total Quality Management (TQM) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan’, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2020 <<https://doi.org/10.32502/jimn.v9i2.2560>>.

akan tercapai. Oleh karena itu, penulis membatasi penelitian dengan hanya membahas permasalahan tentang Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan PT Indokom Samudra Persada Dalam Prespektif Ekonomi Islam.

#### **D. Rumusan Masalah**

Melalui penjabaran yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang ada di dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Penerapan *Total Quality Management* (Perbaikan Secara Berkesinambungan X1, Komitmen Jangka Panjang X2, Pelatihan dan Pendidikan X3, Pemberdayaan Karyawan X4) Berpengaruh Secara Parsial dan Simultan Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Indokom Samudra Persada Lampung?
2. Bagaimana Kinerja Karyawan Dalam Prespektif Ekonomi Islam?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian ini, adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk Mengatahui Apakah Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (Perbaikan Secara Berkesinambungan X1, Komitmen Jangka Panjang X2, Pelatihan dan Pendidikan X3, Pemberdayaan Karyawan X4) Berpengaruh Secara Parsial dan Simultan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Indokom Samudra Persada Lampung.
2. Untuk Mengetahui Kinerja Karyawan Dalam Prespektif Ekonomi Islam.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Tercapainya tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan manfaat bagi :

##### **1. Peneliti**

Untuk menerapkan dan mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah khususnya mengenai penerapan *Total Quality Management* di dalam perusahaan.

## 2. Perusahaan

Untuk membantu perusahaan dalam penerapan *Total Quality Management* dan mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan perusahaan.

## G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

**Tabel 1. 1 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Lamato, Hassan dan karuntu (2017)	Analisis <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab. Minahasa Utara	Hasil penelitian menunjukkan TQM (Fokus pada pelanggan, perbaikan secara kesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan karyawan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT. Asegar Murni Jaya.
2	Made Wahyu Adhiputra (2018)	Analisis Penarapan TQM Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Umum Di Denpasar	Hasil penelitian menunjukkan penerapan TQM diperoleh memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kinerja Managerial
3	Bhaskara (2018)	Pengaruh penerapan TQM terhadap Kualitas Layanan Pada	Hasil penelitian Menunjukkan antar variabel fokus pada pelanggan, obsesi

		PT. PLN (Persero) Area Kutai Timur	pada kualitas, kerjasam tim dan komitmen jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan terdapat pengaruh signifikan secara simultan TQM terhadap kualitas pelayanan.
4	Tatontos, Palandeng, Karuntu (2019)	Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT.Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara	Hasil penelitian menunjukkan Penelitian ini menyatakan bahwa, Fokus pada Pelanggan dan Obsesi terhadap Kualitas terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kinerja Manajerial dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan dan Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial. Secara simultan Fokus pada Pelanggan, Obsesi terhadap Kualitas,

			Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan dan Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial.
5	Rosyad Fadhil Naufal dan Budi Sudaryanto (2019)	Pengaruh Faktor-faktor <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Subang Jawa Barat)	Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel Komitmen, kerjasama Tim secara persial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Variabel pelibatan dan pemberdayaan serta perbaikan secara berkesinambungan tidak berpengaruh secara persial terhadap kinerja karyawan. Sedangkan secara simultan komitmen, pemberdayaan karyawan, perbaikan secara berkesinambungan, kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

6	Aditya Fitriadhi S (2020)	Pengaruh Implementasi <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan di PT Indocoment Tunggal Prakarsa, Tbk Palnt 12 Tarjun Kabupaten Kota Baru – kalimantan Selatan	Hasil dari penelitian menyatakan bahwa Pengaruh implementasi <i>Total Quality Management</i> (Perbaikan secara berkesinambungan, kepemimpinan) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Impelentasi <i>Total Quality Management</i> (kerjasama tim) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
7	Arifin al Amiri dan Kastawan Mandala (2019)	Pengaruh Implementasi <i>Total Quality Managment</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa TQM secara persial (fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan secara berkesinambungan) berpengaruh positi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan bahwa variabel sub TQM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
8	Desi Eka Kartika Sari, Surachman,	Pengaruh <i>Total Quality Management</i>	Hasil dari penelitian diketahui bahwa TQM berpengaruh

	Kusuma Ratnawati (2018)	Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja	terhadap kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja dinyatakan diterima.
9	Suwarno, Ronal Aprianto, Meta Suberthi (2020)	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	Hasil dari penelitian diketahui bahwa TQM terhadap kinerja karyawan disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh signifikan. Hasil perhitungan Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan disimpulkan bahwa adanya pengaruh signifikan.

**Sumber Data : diolah oleh penulis tahun 2022**

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa terdapat beberapa persamaan dan perbedaan Penelitian yang sedang dilakukan dengan Penelitian Terdahulu, yaitu sebagai berikut :

1. Lamato, Hassan dan karuntu (2017) didalam jurnalnya yang berjudul “Analisis *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab. Minahasa Utara “<sup>22</sup>

**Persamaan** : Pada Variabel X yaitu *Total Quality Management*

**Perbedaan** : Terletak pada variabel dependen (Y) yaitu Kinerja Karyawan dan Objek Penelitiannya di PT Indokom Samudra Persada dan menggunakan prespektif ekonomi Islam.

---

<sup>22</sup> Lamato, B, R., Hassan Jan, A. dan Karuntu, M, M. 2017 Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT.Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab. Minahasa Utara. Jurnal Emba. Vol.5 No.2 Juni 2017, 423-432.



2. Made Wahyu Adhiputra (2018) didalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Penarapan TQM Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Umum Di Denpasar”<sup>23</sup>

**Persamaan :** Pada Variabel X yaitu TQM

**Perbedaan :** Terletak pada Variabel Dependen (Y) yaitu Kinerja Karyawan dan Objek Penelitiannya di PT Indokom Samudra Persada.

3. Bhaskara (2018) didalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh penerapan TQM terhadap Kualitas Layanan Pada PT. PLN (Persero) Area Kab. Kutai Timur”<sup>24</sup>

**Persamaan :** Pada Variabel X yaitu TQM

**Perbedaan :** Terletak pada Variabel Dependen (Y) yaitu Kinerja Karyawan dan Objek Penelitiannya di PT Indokom Samudra Persada.

4. Tatontos, Palandeng, Karuntu (2019) didalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT.Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara”<sup>25</sup>

**Persamaan :** Pada Variabel X yaitu TQM

**Perbedaan :** Terletak pada Variabel Dependen (Y) yaitu Kinerja Karyawan dan Objek Penelitiannya di PT Indokom Samudra Persada.

5. Rosyad Fadhil Naufal dan Budi Sudaryanto (2019) didalam jurnalnya Pengaruh Faktor-faktor *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Subang Jawa Barat)<sup>26</sup>

---

<sup>23</sup> Adhiputra.

<sup>24</sup> Bhaskara. 2018. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.PLN (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur. Jurnal Manajemen Operasional.

<sup>25</sup> Andre Tatontos and others, ‘Analisis Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara’, *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7.4 (2019), 4748–56 <<https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.25424>>.

<sup>26</sup> Rosyad Fadhil and Budi Sudaryanto, ‘Pengaruh Faktor-Faktor Total Quality Management ( TQM ) Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Pada Kantor Pelayanan

**Persamaan** : Sama-sama meneliti tentang *Total Quality Management* dan Kinerja Karyawan.

**Perbedaan** : Terletak pada objek penelitiannya yaitu di PT Indokom Samudra Persada dan menggunakan prespektif ekonomi islam

6. Aditya Fitriadhi S (2020) didalam jurnalnya Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan di PT Indocoment Tunggal Prakarsa, Tbk Palnt 12 Tarjun Kabaupaten Kota Baru – kalimatan Selatan<sup>27</sup>.

**Persamaan** : Sama-sama meneliti tentang *Total Quality Management* dan Kinerja Karyawan.

**Perbedaan** : Terletak pada objek penelitiannya di PT Indokom Samudra Persada dan menggunakan prespektif ekonomi Islam.

7. Arifin al Amiri dan Kastawan Mandala (2019) didalam jurnalnya Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan<sup>28</sup>.

**Persamaan** : Pada Variabel X yaitu *Total Quality Management*

**Perbedaan** : Terletak pada Variabel Y yaitu kinerja karyawan dan objek penelitiannya di PT Indokom Samudra Persada.

8. Desi Eka Kartika Sari, Surachman, Kusuma Ratnawati (2018) didalam jurnalnya Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja<sup>29</sup>.

Pajak Kabupaten Subang Jawa Barat )', *Diponegoro Journal of Management*, 8 (2019), 1–12.

<sup>27</sup> Aditya Fitriadhi, 'Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt . Indocement Tunggal Prakarsa , Tbk Plant 12 Tarjun', *Jurnal Valtech*, 3.2 (2020), 52–61.

<sup>28</sup> Arifin Al Amiri M and Kastawan Mandala, 'Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8.12 (2019), 6931  
<<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i12.p02>>.

<sup>29</sup> Sari, Surachman, and Ratnawati.

**Persamaan** : Pada Variabel X yaitu menggunakan *Total Quality Management* dan Kinerja Karyawan.

**Perbedaan** : Terletak pada objek penelitiannya di PT Indokom Samudra Persada dan menggunakan prespektif ekonomi Islam.

9. Suwarno, Ronal Aprianto, Meta Suberthi (2020) didalam jurnalnya Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan<sup>30</sup>.

**Persamaan** : Pada Variabel X yaitu menggunakan *Total Quality Management* dan Variabel Y Kinerja Karyawan.

**Perbedaan** : Terletak pada objek penelitiannya di PT Indokom Samudra Persada dan menggunakan prespektif ekonomi Islam.

## H. Sistematika Penulisan

Sistem penulisan pada penelitian merujuk pada pedoman penulisan skripsi kuantitatif program sarjana Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2022. Dalam penelitian ini, sistematika pembahasan terdiri dari lima bab. Setiap bab diuraikan beberapa sub bab yang menjelaskan secara rinci dari pokok pembahasan. Berikut adalah sistematika penulisan :

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu dan sistematika penulisan skripsi.

### BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN

#### HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang berisi teori yang berhubungan dengan penelitiannya serta kerangka pemikiran dan pengajuan hipotesis.

---

<sup>30</sup> Suwarno, Aprianto, and Suberthi.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

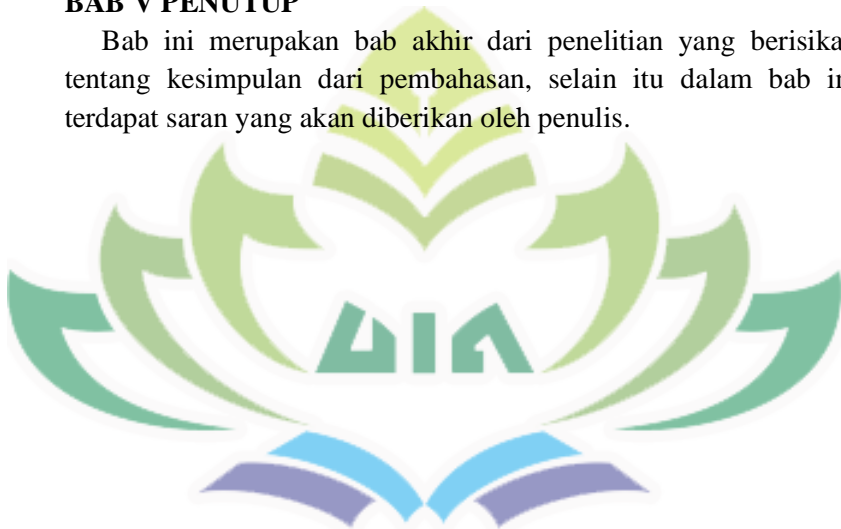
Bab ketiga metode penelitian yang menguraikan ruang lingkup penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrument penelitian, uji instrumen dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil analisis data terdiri dari laporan hasil penelitian yang berisikan tentang paparan data dan analisis data.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab akhir dari penelitian yang berisikan tentang kesimpulan dari pembahasan, selain itu dalam bab ini terdapat saran yang akan diberikan oleh penulis.





## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan seperti berikut:

1. Ada 4 sub variabel *Total Quality Management* didalam pengujian hipotesis yaitu perbaikan secara berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pelatihan dan pendidikan, pemberdayaan karyawan. Berdasarkan hasil analisis uji t menyatakan bahwa komitmen jangka panjang, pelatihan dan pendidikan, pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Indokom Samudra Persada. Sedangkan perbaikan secara berkesinambungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Indokom Samudra Persada Lampung. Sedangkan hasil Uji F menyatakan secara simultan perbaikan secara berkesinambungan (X1), komitmen jangka panjang (X2), pelatihan dan pendidikan (X3), pemberdayaan karyawan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Indokom Samudra Persada Lampung.
2. Upaya tercapainya kinerja karyawan sudah sesuai dengan konsep ekonomi Islam bahwa hidup seorang muslim merupakan amal sholeh yang mengandung amal ibadah, karena Islam memerintahkan pemeluknya (manusia) untuk bekerja. Sama halnya perintah bekerja tersebut sepadan dengan perintah shalat, shadaqah, dan jihad di jalan Allah Swt/*jihad fi sabilillah* dan Islam mendorong umatnya untuk bekerja secara amanah. Karyawan PT Indokom Samudra Persada telah menerapkan konsep ekonomi Islam dengan cara bekerja secara amanah yang dimana dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang ditetapkan dan selalu meningkatkan kualitas kerja yang

baik. Hal ini ditunjukkan oleh Q.S Al-Jumu'ah ayat 10, Q.S At-Taubah ayat 105, Q.S Al-Kafh ayat 7, H.R. At-Thabrani.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dalam sub variabel TQM komitmen jangka panjang, pelatihan dan pendidikan, pemberdayaan karyawan sangat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Indokom Samudra Persada. Hasil uji perbaikan secara berkesinambungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga manajemen perusahaan PT. Indokom Samudera Persada dihimbau untuk terus menerapkan *Total Quality Management* khususnya dalam konsisten perbaikan secara berkesinambungan agar karyawan dapat meningkatkan kinerjanya dengan baik dan dapat memberikan produk yang bermutu tinggi terhadap konsumen. Dengan begitu diharapkan kualitas yang ada pada produk di PT ISP diminati oleh konsumen yang akhirnya dapat tercapainya tujuan perusahaan.
2. Dalam manajemen perusahaan baik manajemen atas hingga bawah diharapkan agar menerapkan konsep ekonomi Islam karena konsep ini tidak hanya menguntungkan perusahaan saja namun juga karyawan yang salah satunya ekonomi Islam mengajarkan untuk bekerja lebih giat dan meningkatkan kemampuan baik karyawan maupun manajemen perusahaan.

## DAFTAR RUJUKAN

### **Buku:**

- Ahmad, *Manajemen Mutu Terpadu* (makasar: CV. Nas Media Pustaka, 2020).
- Ajabar, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020), 4.
- Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Syari'ah*. (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Ambarwati, supardi. 2021. *Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri. Versi Elektronik* (Magelang: Pustaka Rumah C1nta, 1023).
- Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 67.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta), 124.
- David, Fred R., *Strategic Management: Concepts and Cases (Thirteenth Edition)*, Prentice Hall, 2011.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: PT. Grammedia Pustaka Utama, 2008), 664.
- Goetsch dan Stanley B. Davis. 2002. *Pengantar Manajemen Mutu*. Ed. Bahasa Indonesia, PT. Prenhalindp, Jakarta.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 160.
- Iman, Olivadiana, Nurdam Buhaerah, and Bahkamil Djafar, 'Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management', 312–18.
- Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010).
- Mahi M Hikmat. 2011. *Metode Penelitian* (Yogyakarta Graha Ilmu), 83.
- Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Edisi Revisi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 139-140.
- Multitama, *Islamic Business Strategy For Entrepreneurship*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2006), 233.



- Nasution, M. Nur, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pusat pengkajian dan pengembangan ekonomi islam. 2015. *Ekonomi Islam/P3EI* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada), 19.
- Rusmawati, Aziza, Najjah. 2021 *Total Quality Management TQM*. (Bandung: CV. Media Sains Indonesia), 40-44.
- Sudarmanto, Purwaningsih, *et al.* 2022. *Total Quality Management*, Cetakan 1. (Yayasan Kita Menulis), 128.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 64.
- Sutrisno,Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta:Kencana, 2017), 7.
- Tika, Moh. Prabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara), 10.
- Tjiptono Fandy, dan Diana. *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Penerbit. Andi. 2001), 3.
- Toto Tasmara. *Membudayakan etos kerja Islami*. (Jakarta: Gema Insani, 2002), 25.
- Umar husein, *metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*, edisi 11, (Jakarta: PT raja grafindo persada, 2013), 78.
- Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009).
- Wibowo, *Manajemen kinerja*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), 480.
- Yendra, Ode marihi, Saling. 2022. *Manajemen Ukuran Strategis: Keunggulan Bersaing Dalam Organisasi*, Cetakan 1. (Yayasan Kita Menulis), 79.

### **Jurnal:**

- Adhiputra, Made Wahyu, ‘Analisis Penerapan Tqm Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Umum Di Denpasar’, *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3.1 (2019), 49–60  
<<https://doi.org/10.23887/jia.v3i1.16628>>
- Ahmad, *Manajemen Mutu Terpadu* (makasar: CV. Nas Media Pustaka, 2020)
- Alhudri, Said, and Meyzi Heriyanto, ‘Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Ranting Bangkinang’, *Jurnal FISIP*, 2015
- Angela M. Tae, Rahmat Laan, Muhran, ‘Pengaruh Penerapan Total

- Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan', *Jurnal Manajemen*, volume 3 N (2019), 42
- Anugerah, Kahfi, 'Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Di Bank BRI Cabang Ngawi)', *Skripsi*, 2.2 (2018), 2016 <[https://doi.org/10.1016/j.gecco.2019.e00539%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.foreco.2018.06.029%0Ahttp://www.cpsg.org/sites/cbsg.org/files/documents/Sunda Pangolin National Conservation Strategy and Action Plan %28LoRes%29.pdf%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.forec](https://doi.org/10.1016/j.gecco.2019.e00539%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.foreco.2018.06.029%0Ahttp://www.cpsg.org/sites/cbsg.org/files/documents/Sunda_Pangolin_National_Conservation_Strategy_and_Action_Plan%28LoRes%29.pdf%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.forec)>
- Ariyanto, and Susilo Toto Rahardjo, 'Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Bahana Buanabox, Sayung)', *Diponegoro Journal of Management*, 6 (2017), 1–11
- Audina Sito P, Visca, 'Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur', *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6.1 (2018), 1–7
- David, Fred R., *Strategic Management: Concepts and Cases (Thirteenth Edition)*, Prentice Hall, 2011
- Desky, Harjoni, 'Pengaruh Etos Kerja Islami Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Ayam Lepas Lhokseumawe', *Inferensi*, 6.2 (2014), 459 <<https://doi.org/10.18326/infsl3.v8i2.459-478>>
- Fadhil, Rosyad, and Budi Sudaryanto, 'Pengaruh Faktor-Faktor Total Quality Management ( TQM ) Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Subang Jawa Barat )', *Diponegoro Journal of Management*, 8 (2019), 1–12
- Fathoni, Ali, 'Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Pt. Bumi Menara Internusa Surabaya', *Jurnal Ekbis*, 17.1 (2017), 14 <<https://doi.org/10.30736/ekbis.v17i1.71>>
- Fitriadhi, Aditya, 'Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt . Indocement Tunggul Prakarsa , Tbk Plant 12 Tarjun', *Jurnal Valtech*, 3.2 (2020), 52–61
- Gunawan, Hendra, 'Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan', *Bongaya Journal for Research in Management (BJRM)*, 2018 <<https://doi.org/10.37888/bjrm.v1i2.90>>
- Iman, Olivadiana, Nurdam Buhaerah, and Bahkamil Djafar, 'Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management', 312–18
- Islamy, Sandhy Primadhana, 'Analisis Pengaruh Penerapan Total

- Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. So Good Food', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2017
- June, Siong, and Mauli Siagian, 'Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Lautan Lestari Shipyard', *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 2020 <<https://doi.org/10.31846/jae.v8i3.325>>
- Layaman, Layaman, and Putri Fauziyah, 'Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan', *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2018 <<https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3595>>
- M, Arifin Al Amiri, and Kastawan Mandala, 'Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8.12 (2019), 6931 <<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i12.p02>>
- Noorohmah, 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pand's Muslim Departement Store Cabang Semarang', *Skripsi*, 2019
- Pratama, Abdul Aziz Nugraha, and Fira Nur Maghfiroh, 'Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah', *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2016 <<https://doi.org/10.18326/muqtasid.v7i1.93-117>>
- Saletti-cuesta, Lorena, Charles Abraham, Paschal Sheeran, Wignyo Adiyoso, Wilopo Wilopo, Dominique Brossard, and others, 'Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Operasional Pada Pt Satria Wicaksana', *Sustainability*, 2020
- Sari, Desy Eka Kartika, Surachman Surachman, and Kusuma Ratnawati, 'Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Universitas Brawijaya*, 2018 <<https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2313>>
- Sari, Intan Kumala, Tania Rezki Farha, and Vicky F Sanjaya, 'Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Dengan Stress Kerja Sebagai Mediasi', *GEMA: Jurnal Gentiaras Manajemen Dan Akuntansi*, 13.1 (2021), 51–59 <<https://doi.org/10.47768/gema.v13i1.227>>
- Suryadewi, Putu Chori, I Ketut Dunia, and Naswan Suharsono, 'Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bali Segara Nusantara', *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 4.1 (2014), 1–11 <<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/402>>

1>

Suwarno, Suwarno, Ronal Aprianto, and Meta Suberthi, 'Pengaruh Total Quality Management (TQM) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2020 <<https://doi.org/10.32502/jimn.v9i2.2560>>

Tatontos, Andre, Indrie Debbie Palandeng, Merlyn Mourah Karuntu, Jurusan Manajemen, Universitas Sam, and Ratulangi Manado, 'Analisis Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Enseval Putera Megatrading Minahasa Utara', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7.4 (2019), 4748–56 <<https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.25424>>

Zulkarnain, I, D Gemina, and E Yuningsih, 'Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kkinerja Karyawan PT BCD Bogor The Effect Of Total Quality Management To Employee This Research Aims to Analysis Employee Performance Which Is Influenced by Total Quality Management ( TQM ) Simultaneously and Par', *Jurnal Sosial Humaniora P-ISSN 2087-4928 e-ISSN 2550-0236 Volume 10 Nomor 1, April 2019*, 10 (2019), 40–48

**Website:**

Ameamaliah Putri Utami, "Pengertian Kinerja Menurut Prespektif Islam, SCRIB, 2016, 1.

<https://www.scribd.com/doc/297522692/Pengertian-Kinerja-Menurut-Perspektif-Islam> (diakses kamis, 04 Juni 2022, pukul 18.45 Wib)

KBBI. "Penerapan". <https://kbbi.web.id/terap-2> (diakses Selasa, 11 Januari 2022, pukul 20.12 Wib).

Quran Surat an-Naml ayat 88 (online) tersedia di: <https://tafsirweb.com/6952-surat-an-naml-ayat-88.html> (diakses selasa, tanggal 25 Januari 2022, pukul 08.30 Wib).

