

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA DAN
PRODUKTIVITAS KERJA DALAM
PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM
(Study Pada Hotel Nusantara Syariah Bandar
Lampung)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)

Oleh:

Rohmah Ameliana

NPM: 1851030092

Jurusan : Akuntansi Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H / 2023M**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA
DAN PRODUKTIVITAS KERJA DALAM
PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM
(Study Pada Hotel Nusantara Syariah Bandar
Lampung)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)

Oleh:

Rohmah Ameliana

NPM. 1851030092

Jurusan : Akuntansi Syariah

Pembimbing 1: H. Supaijo, S.H., M.H.

Pembimbing 2: Dinda Fali Rifan, S.E., M.Ak., CSRS.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H / 2023M**

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan prioritas utama dalam dunia bisnis, dikarenakan tingkat persaingan yang sangat ketat diantara penginapan yang ada di Bandar Lampung. Perusahaan dapat bertahan, dan bersaing pada dunia bisnis perhotelan yaitu dengan cara meningkatkan kualitas secara terus menerus, dan memaksimalkan sumber daya yang ada, dengan begitu maka akan meningkatkan efektivitas kerja dan produktivitas kerja perusahaan sehingga kenyamanan konsumen akan terpenuhi dan laba perusahaan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *total quality management* (TQM) terhadap efektivitas kerja dan produktivitas kerja dalam perspektif Etika Bisnis Islam pada Hotel Nusantara Syariah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *randomized sampling* dengan sample jenuh yaitu seluruh pegawai Hotel Nusantara Syariah berjumlah 43 pegawai. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, dokumentasi, dan kuisioner. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian membuktikan bahwa *Total quality management* berpengaruh terhadap efektivitas kerja dan produktivitas kerja pada Hotel Nusantara Syariah, dimana semakin baik *total quality management* dalam perusahaan maka semakin meningkat efektivitas kerja pegawai dan produktivitas kerja juga semakin baik dengan begitu kualitas serta pendapatan Hotel Nusantara Syariah dapat meningkatkan. Dalam pandangan perspektif Etika Bisnis Islam bahwa *total quality management* (TQM) sangat berpengaruh terhadap efektivitas kerja dan produktivitas kerja serta indikator *total quality management* telah sesuai dengan prinsip etika bisnis islam dengan diperkuat dalam QS. Al-Insyiroh [94]:7 serta dalil kualitas dalam islam dan manajemen islam.

Kata Kunci: *Total Quality Management* (TQM), Efektivitas Kerja, Produktivitas Kerja, Perspektif Etika Bisnis Islam, Hotel.

ABSTRACT

Customer satisfaction is a top priority in the business world, due to the level of competition that is very tight between lodging in Bandar Lampung. In order to maintain, and compete in the hospitality business world, it is by continuously improving quality, and maximizing its human resources, that way it will increase the effectiveness of the company's work and work productivity so that consumer comfort will be fulfilled and company profits increase. This study aims to determine the effect of total quality management (TQM) on work effectiveness and work productivity in an Islamic Business Ethics at Nusantara Syariah Hotel.

This research uses quantitative methods with the type of field research. Determination of the sample in this study using randomized sampling method with saturated sample, namely all employees of Nusantara Syariah Hotel totaling 43 employees. The data collection techniques used in this research are interviews, documentation, and questionnaires. This study uses a simple linear regression analysis method using the SPSS program.

The results of the study prove that total quality management affects the effectiveness of work and work productivity at Nusantara Syariah Hotel, where the better the total quality management in the company, the more the effectiveness of employee work and work productivity will also be better, so the quality and income of Nusantara Syariah Hotel can increase. In the view of the Islamic Business Ethics perspective that total quality management (TQM) is very influential on work effectiveness and work productivity and total quality management indicators are in accordance with the principles of Islamic business ethics strengthened in QS. Al-Inshiroh [94]: 7 as well as the argument of quality in Islam and Islamic management.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Work Effectiveness, Work Productivity, Islamic Business Ethics, Hotel.



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

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rohmah Ameliana
NPM : 1851030092
Jurusan/Prodi : Akuntansi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Efektivitas Kerja Dan Produktifitas Kerja Dalam Persepektif Etika Bisnis Islam” (Study Pada Hotel Nusantara Syariah) adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun suduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar rujukan. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 25 Januari 2023

Penulis



Rohmah Ameliana

NPM.1851030092



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

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA DAN PRODUKTIFITAS KERJA DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Study Pada Hotel Nusantara Syariah)

Nama : Rohmah Ameliana
NPM : 1851030092
Prodi : Akuntansi Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

H. Supaijo, S.H., MH
NIP. 1965503121994031002

Pembimbing II

Dinda Fali Rifan, M.Ak, CSRS
NIP. 199307302018012001

Mengetahui

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah

A. Zuliansyah, M.M.
NIP. 198302222009121003



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

Alamat: Jl. Leikol H. Endro-Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA DAN PRODUKTIFITAS KERJA DALAM PERSEPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Study Pada Hotel Nusantara Syariah)”** Disusun oleh Rohmah Ameliana, NPM. 1851030092 Program Studi Akuntansi Syariah telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Kamis, 30 Maret 2023.





TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang : Fatih Fuadi, M.S.I.

Sekretaris : Sania Nuraziza, M.B.A.

Penguji I : Zulaikah, M.E.

Penguji II : Dinda Fali Rifan, M.Ak., CSRS.


.....

.....

.....

.....



**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

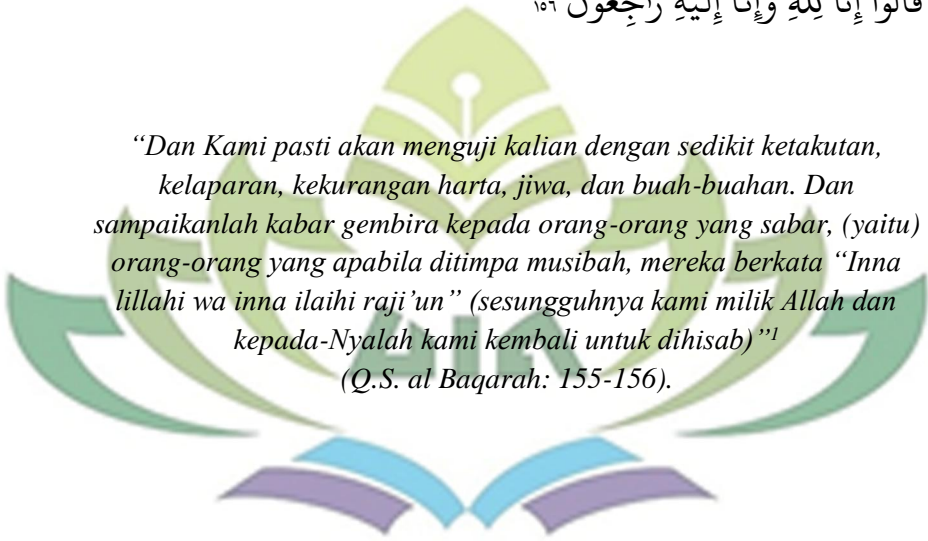
Prof. Dr. Tugjo Suryanto, S.E., M.M., Akt., C.A
Np. 197009262008011008

MOTO

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ

وَالْأَنْفُسِ وَالْثَمَرَاتِ ۗ وَبَشِيرِ الصَّابِرِينَ ۗ ۱۵۵ الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمُ مُصِيبَةٌ

قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ ۗ ۱۵۶



“Dan Kami pasti akan menguji kalian dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Dan sampaikanlah kabar gembira kepada orang-orang yang sabar, (yaitu) orang-orang yang apabila ditimpa musibah, mereka berkata “Inna lillahi wa inna ilaihi raji’un” (sesungguhnya kami milik Allah dan kepada-Nyalah kami kembali untuk dihisab)”¹
(Q.S. al Baqarah: 155-156).

¹ Departemen Agama RI Al-Aliyy Al-Quran Dan Terjemah, (10 ed.) (Jawa Barat: CV Penerbit Diponegoro, 2014).

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, tak henti-hentinya saya ucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan barakahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, Ayah Nendi dan Ibu Prapti yang begitu luar biasa cinta kasihnya yang selalu senantiasa berdo'a dan tidak pernah berhenti untuk mendukung dan memotivasi anak-anaknya. Ayah terima kasih telah mengajarkan kesemua anak perempuanmu untuk kuat dalam menjalankan kehidupan, selalu mengajarkan kemandirian dalam segala hal. Ibu yang hebat dan kuat, selalu mengajarkanku menjadi perempuan yang kuat, tidak boleh bergantung terhadap orang lain, selalu mengajarkan kesederhanaan, mengajarkan peran perempuan yang tetap produktif dan tidak melupakan perannya sebagai anak, sebagai istri dan sebagai ibu sehingga menjadikanku kuat dalam keadaan apapun. Semoga mereka senantiasa dalam lindungan Allah SWT dan diberikan keberkahan dunia akhirat.
2. Kakaku Neneng Purwanti, perempuan hebat dan kuat setelah ibuku yang juga memeberikan motivsai dimana harus kuat untuk menjadi perempuan yang berperan di dunia domestik dan juga publik. Adik-adikku Salma Fitriani dan Nadira Nuraini membarikan saya tambahan semangat untuk menjadi kakak yang lebih baik lagi.

RIWAYAT HIDUP

Rohmah Amelian, lahir di Bandar Lampung 06 February 2000, anak kedua dari 4 bersaudara, yang merupakan buah hati dari pasangan Bapak Nendi dan Ibu Prapti. Pendidikan dimulai dari SD N 1 Harapan Jaya Bandar Lampung, diselesaikan pada tahun 2012, SMP Negeri 24 Bandar Lampung, lulus pada tahun 2015, SMA Negeri 12 Bandar Lampung, lulus pada tahun 2018. Kemudian pada tahun 2018 penulis melanjutkan kejenjang perguruan tinggi yaitu UIN Raden Intan Lampung Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Kemudian penulis selama menjadi Mahasiswa turut aktif mengikuti organisasi baik internal maupun external yaitu Demisioner Sekretaris UKM ORI UIN Raden Intan Lampung, dan Kader (HMI) Himpunan Mahasiswa Islam Komisarit FEBI Cabang Bandar Lampung.

Bandar Lampung, 06 February 2023

Rohmah Ameliana
NPM 1851030093

KATA PENGANTAR

Assalamu''alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil''alamin, puji dan puja syukur atas kehadiran Allah SWT atas nikmat iman, Islam dan karunia-Nya yang senantiasa tercurahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA DAN PRODUKTIVITAS KERJA DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Study Pada Hotel Nusantara Syariah).”** Shalawat serta Salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat yang telah memberika pencerahan.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M, Akt, C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung.
2. Ahmad Zuliansyah., S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
3. H. Supaijo, S.H., M.H selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Dinda Fali Rifan, S.E., M.Ak., CSRS. selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah banyak memberikan ilmu, wawasan, serta motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

6. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
7. HRD dan seluruh karyawan Hotel Nusantara Syariah yang telah memberikan informasi serta data kepada penulis.
8. Kedua orang tua, Ayah Nendi dan Ibu Prapti yang sudah dengan ikhlas membanting tulang, merawat dan membesarkanku, mengajarkanku arti kehidupan, mengajarkanku kokoh berdiri melawan kerasnya hidup, memberikan dukungan moral dan material serta tak henti-hentinya mengalirkan doa untukku agar aku dapat menempuh pendidikan di UIN Raden Intan Lampung pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 prodi Akuntansi Syariah A, khususnya Maryanti, Ummi Salimah, Eria Maliyana, Desi Sinta, Fatma Fadila, yang telah sama-sama berjuang dan membantu menyelesaikan tugas akhir kuliah ini.
10. Sahabat-sahabatku, serta kerabat-kerabatku khususnya yunda Neneng Purwati, Nadira Nuraaini, Salma Fitriani, Ahmad Ramadhan, Dian Nurutami, Dike, Putri Nur Alam, yunda Beta, yunda Ayu.
11. Uri Anto selaku Direktur serta seluruh karyawan PT ADJIE Bangun Properti yang telah memudahkan jalan saya dalam menyusun skripsi ini hingga akhir.
12. Organisasi Kemahasiswaan baik didalam kampus atau diluar kampus yaitu UKM ORI UIN Raden Intan Lampung dan (HMI) Himpunan Mahasiswa Islam Komisarit FEBI Cabang Bandar Lampung yang banyak memberikan relasi dan ilmu kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terimakasih karena telah banyak membantu selama proses penyusunan skripsi ini.
14. Terimakasih untuk diri sendiri yang begitu luar biasa, skripsi ini menjadi salah satu pembuktian terhadap diri sendiri bahwa saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan diwaktu yang tepat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan waktu, dana, kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu kepada para pembaca kiranya dapat memberikan masukan dan saran-saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi sumbangan yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 06 February 2023

Rohmah Ameliana
NPM 1851030093



DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	10
H. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	16
A. <i>Goal Setting Theory</i>	16
B. <i>Resource Based View Theory</i>	17
C. Teori Etika Bisnis Islam.....	19
D. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	20
1. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	20
2. Prinsip-prinsip Utama <i>Total Quality Management</i>	22
3. Indikator <i>Total Quality Management</i>	24
4. Manfaat <i>Total Quality Management</i>	27
5. Implementasi <i>Total Quality Management</i> dalam Perusahaan.....	27

6.	<i>Total Quality Manajement (TQM) Dalam Pandangan Islam</i>	28
E.	Efektivitas Kerja	32
1.	Pengertian Efektivitas Kerja	32
2.	Faktor – faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja.....	33
3.	Dimensi dan Indikator Efektivitas Kerja	35
4.	Efektivitas Kerja Dalam Perspektif Islam.....	35
F.	Produktivitas Kerja	37
1.	Pengertian Produktivitas Kerja.....	37
2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja.....	39
3.	Pengukuran Produktivitas Kerja	41
4.	Indikator Produktivitas Kerja	44
5.	Manfaat dari Penilaian Produktivitas Kerja	45
6.	Produktivitas Kerja Dalam Perspektif Islam.....	45
G.	Hotel	47
1.	Pengertian Hotel	47
2.	Pengertian Hotel Syariah	48
H.	Kerangka Berfikir	51
I.	Hipotesis	52
BAB III METODE PENELITIAN.....		57
A.	Waktu dan Tempet Penelitian	57
B.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	57
C.	Populasi dan Sampel	57
D.	Sumber Data	58
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	58
F.	Metode Pengolahan Data	59
G.	Variabel Operasional Penelitian.....	60
H.	Instrumen Penelitian	63
A.	Pengujian Kualitas Data.....	65
1.	Uji Validitas	65
2.	Uji Reliabilitas	65
B.	Pengujian Asumsi Klasik	66
1.	Uji Normalitas Data.....	66
2.	Uji Heteroskedastisitas	66

C.	Model Analisis Data.....	67
D.	Pengujian Hipotesis	67
1.	Uji parsial (uji t)	67
2.	Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R square)	68
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
A.	Gambaran Umum Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung	69
B.	Struktur Organisasi Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung	70
C.	Deskripsi Responden.....	71
D.	Analisis Data.....	73
1.	Statistik Deskriptif.....	73
2.	Uji Kualitas Data	73
3.	Pengujian Asumsi Klasik	77
4.	Uji Regresi Sederhana	81
5.	Uji Hipotesis.....	83
E.	Pembahasan	86
1.	Pengaruh <i>total quality management</i> terhadap efektivitas kerja pada Hotel Nusantara Syariah.	86
2.	Pengaruh <i>total quality management</i> terhadap produktivitas kerja pada Hotel Nusantara Syariah.	89
3.	Bagaimana Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.....	93
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
A.	Kesimpulan	97
B.	Rekomendasi.....	97
REFERENSI.....		99
LAMPIRAN.....		106

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Hunian Hotel Nusantra.....	6
Tabel 1.2 Ringkasan Tinjauan Pustaka.....	13
Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel	62
Tabel 3.2 Observasi	63
Tabel 3.3 Kuesioner Penelitian.....	64
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja	72
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	72
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif.....	73
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Total Kualitas Management	75
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Efektivitas Kerja	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Prodiktivitas Kerja	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.10 TQM Terhadap Efektivitas Kerja	78
Tabel 4.11 TQM Terhadap Produktivitas Kerja	78
Tabel 4.12 Uji Regresi Linier Sederhana Efektivitas Keraja	81
Tabel 4.13 Uji Regresi Linier Sederhana Produktivitas Kerja	82
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi Efektivitas	84
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi Produktivitas	85
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Seluruh Hipotesis	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 2 Data Penilaian lokasi	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir Dalam Penelitian	51
Gambar 4. 1 Grafik Scatterplot Efektivitas Kerja.....	80
Gambar 4. 2 Grafik Scatterplot Produktivitas Kerja.....	80



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam pemahaman penelitian ini, makaperlu adanya penguraian dan penegasan terhadap arti dan makna dari istilah-istilah yang ada di judul penelitian ini. Dengan adanya penegasan arti dan makna dari istilah-istilah yang ada di judul penelitian ini diharapkan tidak ada terjadi kesalah pahaman terkait arti dan makna dari judul penelitian ini. Selain itu, penegasan judul ini merupakan penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas, dengan uraian sebagai berikut:

1. **Pengaruh** adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi.²
2. **Manajemen Kualitas Terpadu (*total quality management* atau TQM)** adalah pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.³
3. **Efektivitas Kerja** adalah memperlihatkan kesuksesan dari segi tergapai atau tidak target yang sudah ditentukan. Apabila hasil dari kegiatan makin mencapai target, maka makin tinggi efektivitasnya.⁴
4. **Produktivitas Kerja** adalah ukuran efesiensi produktif. Suatu perbandingan antra hasil keluaran dan masukan.

² Suharno dan Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: Widya Karya, 2006).

³ Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2009).

⁴ S.P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

Masukan sering di batasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran di ukur dalam ke satuan fisik, bentuk nilai.⁵

5. **Hotel** adalah sebuah bangunan yang disediakan kepada publik secara komersil untuk para tamu yang ingin mendapat pelayanan penginapan, makanan atau minuman dan pelayanan lainnya.⁶ Sedangkan yang dimaksud Hotel Syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi kelentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syariah.⁷
6. **Perspektif** adalah suatu cara pandang seseorang mengenai suatu fenomena yang terjadi dengan pandangan yang luas sehingga sesuatu tersebut menambah pengetahuan serta wawasan seseorang.⁸
7. **Etika Bisnis** adalah pemikiran atau refleksi kritis tentang moralitas dalam kegiatan ekonomi dan bisnis.⁹
8. **Islam** adalah agama yang mengatur agar menjadi selamat, sejahtera, aman, damai dan menyerahkan diri kepada Allah SWT, patuh dan tunduk kepada-NYA, serta mau beribadah dengan patuh kesadaran dan keiklasan.¹⁰

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang dimaksud dengan judul ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana pengaruh *total quality management* (TQM) terhadap efektivitas kerja dan produktifitas kerja dalam perspetif etika bisnis islam pada Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung.

⁵ Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2011).

⁶ Ladfi Orbani Bagyona, *Dasar-dasar House Keeping dan Laundry Hotel*, (Yogyakarta: Adiata Karya Nusa, 2017).

⁷ Hilma Kholila Lubis et al., “Analisis Faktor Preferensi Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pemilihan Hotel Syariah di Kota Medan”, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, Vol. 1 No. 1 (2021), hal. 129–38,.

⁸ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, (Bandung: Erlangga, 2021).

⁹ K. Bertens, *Pengantar Etika Bisnis*, (Yogyakarta: Karnisius, 2000).

¹⁰ Rizem Aizid, *Sejarah Peradaban Islam Terlengkap Periode Klasik, Pertengahan, dan Modern*, ed. Amar Hanafi, (1 ed.) (Yogyakarta: DIVA Press, 2021).

B. Latar Belakang Masalah

Hotel Syariah merupakan salah satu tawaran yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter bangsa Indonesia yang luhur. Hotel Syariah yang merupakan usaha/bisnis yang menggunakan konsep syariah maka tidak lepas di dalamnya aturan prinsip-prinsip syariah yang menjadi ciri khas setiap unit usaha syariah.¹¹ Di Kota Bandar Lampung sebagai Kota Tapis Berseri ini sudah banyak terdapat tempat penginapan untuk para wisatawan. Hotel sudah berkembang menjadi sebuah bidang bisnis yang sangat menjanjikan, dimana semua masyarakat moderen yang pergi ke Luar Kota untuk urusan pekerjaan atau hiburan sangat membutuhkan jasa penginapan atau Hotel.

Persaingan usaha hotel di Bandar Lampung cukup ketat, karena banyaknya hotel, guest house, losmen didirikan dikota ini. Salah satu faktor pertimbangan pemilihan hotel yang dilakukan oleh masyarakat selain sebagai tempat istirahat (tidur) adalah kualitas dan kenyamanan pada hotel tersebut. Hal tersebut berdampak pada tingkat kehati-hatian dari para tamu yang berwisata bersama keluarga dalam memilih hotel. Maka diperlukan pengelolaan atau management dengan pendekatan secara terus-menerus yang berfokus pada peningkatan kulaitas perusahaan.

Total Quality Management adalah manajemen fungsional dengan pendekatan secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani.¹² Jadi peningkatan kualitas ini sangat berarti bagi perusahaan dengan melakukan peningkatan kualitas secara terus menerus, dan memaksimalkan sumber daya manusianya. Total Quality Management sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan dapat meningkatkan efektivitas kerja dan produktivitas kerja.¹³

¹¹ Hilma Kholila Lubis et al., *Loc.Cit.*

¹² Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah: Imlementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009).

¹³ Oki Irawan Dan Sumardi, “*Analisis Total Quality Management Dan Open Government Terhadap Produktivitas Kerja*”, Vol. 2 No. 1 (2021), Hal. 64–70.,

Efektivitas kerja adalah tingkatan sejauh mana seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang di inginkan.¹⁴ Efektivitas sendiri memperlihatkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya tujuan yang telah ditentukan. Jika hasil dari suatu kegiatan tersebut semakin mendekati sasaran atau target, berarti akan semakin tinggi efektivitasnya. Ketidak mampuan perusahaan untuk mengelola sumber daya perusahaan akan berdampak buruk terhadap tingkat efektivitas kerja serta produktivitas kerja yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi itu sendiri.

Produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan.¹⁵ Untuk mengetahui produktivitas kerja dari setiap karyawan maka perlu dilakukan sebuah pengukuran produktivitas kerja. Maka pengukuran produktivitas tenaga kerja merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu. Rumus umum dari produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input).¹⁶

Untuk itu sumber daya manusia sangat menentukan dalam maju mundurnya perusahaan sehingga efektifitas kerja sangat penting diperhatikan. Kinerja terhadap produktivitas suatu pekerjaan merupakan modal awal dalam memberikan hasil yang positif dan efektif pada suatu kegiatan bekerja.¹⁷ Dengan adanya peningkatan sumber daya manusia maka produktivitas dan

¹⁴ Richard M. Steers, *Efektivitas kerja*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1985).

¹⁵ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: Mandar Maju, 2009).

¹⁶ Yuni Kartini, *Media Sosial Dan Produktivitas Kerja Generasi Melenial*, ed. M. Aris Munandar (Guepedia, 2020).

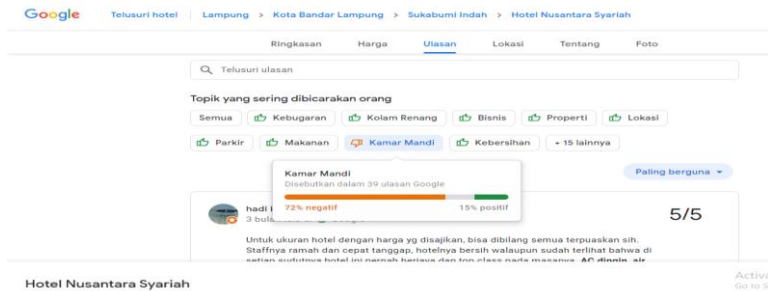
¹⁷ M Dana Prihadi dan Siska Meilani, "Pengaruh Efektivitas Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja Petugas Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan Di RSUD Cibabat Cimahi", *Target : Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2 No. 1 (2020), hal. 117–24, <https://doi.org/10.30812/target.v2i1.710>.

efektivitas kerja akan berkualitas sesuai dengan harapan perusahaan. Sebagai tempat mencetak sumber daya manusia yang berkualitas maka diperlukan *total quality management* yang baik bagi perusahaan khususnya perusahaan jasa pada Hotel Nusantara Syariah.

Hotel Nusantara Syariah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yaitu penginapan berbintang tiga. Penginapan yang beralamatkan di JL. Soekarno Hatta no.50, Kota Bandar Lampung, Lampung. Jumlah kamar yang tersedia sebanyak 130 kamar dan jumlah karyawan sebanyak 43 orang. Hotel Nusantara Syariah juga dilengkapi dengan fasilitas ruang rapat, restoran, aula, kolam renang, Masjid Baitul Mukmin yang terbuka untuk umum, area parkir yang luas dan keamanan 24 jam yang dilengkapi dengan kamera CCTV merupakan nilai lebih dari Hotel Nusantara Syariah.

Namun perusahaan saat ini sedang berjuang memperbaiki kestabilan dan pendapatan persusahaan, dimana pandemi sangat berdampak terhadap Hotel Nusantara Syariah. Hotel pernah tutup diawal pandemi ± tiga bulan pada bulan April – Juni 2020. Karena hal tersebut Hotel Nusantara Syariah sulit untuk bangkit kembali, system oprasional perusahaan sangat terganggu dan terhambat. Sehingga Pimpinan mengeluarkan keputusan yang menyakitkan bagi para karyawan. Dimana mereka sebagian ada di rumahkan dan system pembayaran hanya menggunakan persentase dari pendapatan yang ada, bahkan sempat 50% gaji yang didapatkan dan hal tersebut masih dirasakan sampai sekarang, naik turunnya pendapatan.¹⁸

¹⁸ Tivanny Sherrin Wanda, HRD Hotel Nusantara Syariah (n.d.).



Gambar 1. 1

Data Penilaian lokasi

Melihat dari profil web sites Hotel Nusantara Syariah rata-rata komplek mengenai masalah kebersihan, beberapa fasilitas yang tidak berfungsi normal, tempat yang terlihat lawas menunjukkan hasil yang *negative* sebesar 72% maka dapat diindikasikan bahwa efektivitas dan produktivitas kerja karyawan rendah serta total quality management perusahaan menurun. Indikasi rendahnya efektivitas dan produktivitas kerja karyawan juga dapat dilihat dari jumlah hunian di Hotel Nusantara Syariah per bulannya yang belum mencapai target.

Tabel 1.1

Jumlah Hunian Hotel Nusantra

Jumlah Hunian di Hotel Nusantara Syariah Tahun 2022			
Periode	Target Hunian per Tahun (Kamar)	Jumlah Hunian per Tahun (Kamar)	Capaian %
2018	30.000	24.247	81
2019	25.500	15.880	62
2020	7.590	2.708	36
2021	10.000	5.611	56
2022	14.560	7.676	53

Sumber: Hotel Nusantara Syariah, 2023

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat hunian di Hotel Nusantara Syariah rata-rata masih belum mencapai target. Hal tersebut ditunjukkan dari tahun 2018-2022 jumlah hunian di Hotel Nusantara Syariah tidak stabil, belum ada yang mencapai target setelah di tetapkannya *new normal*. Semakin sedikit jumlah

hunian maka efektivitas dan produktivitas kerja karyawan dapat diindikasikan rendah. Upaya perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas melalui pengelolaan SDM secara tepat sehingga dapat menghasilkan output yang berkualitas, maka *total quality management* harus meningkat.

Islam adalah agama bersifat terbuka, yang selalu memberikan keleluasan kepada umatnya untuk berpikir kedepan, dalam rangka mencapai tingkat peradaban dan kemajuan yang lebih baik.¹⁹ Islam yang menurut bahasa berarti keselamatan dan kepatuhan, yang penganutnya harus senantiasa patuh kepada Allah dan menghargai tujuan penciptaannya di dunia, sebagaimana dijelaskan dalam (Q.S. Adz Zariaat [51]:56)

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ٥٦

“Dan Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka beribadah kepada-Ku”. (Q.S. Adz Zariaat [51]:56)

Berdasarkan dari ayat tersebut, maka semua aktivitas yang dilakukan oleh seorang muslim senantiasa didasari dengan aturan yang telah digariskan dari Allah SWT, termasuk dalam transaksi bisnis. Tradisi Islam seluruh etika yang dijadikan kerangka bisnis harus dibangun atas dasar syariah, karena syariah merupakan pedoman yang digunakan oleh umat Islam untuk berperilaku dalam segala aspek kehidupan. Bagi umat Islam kegiatan bisnis tidak akan pernah terlepas dari ikatan syariah. Etika bisnis yang disyaratkan oleh akuntansi syariah yakni etika bisnis yang akan membuat masing-masing pihak merasa nyaman dan tenang, bukan saling mencurigai.

Secara empiris hasil kajian mengenai pengaruh *total quality management* ditinjau dari penelitian yang dilakugan Moch Natsir dan Syafarin Mokoginta menyimpulkan bahwa penerapan total quality manajemen terhadap efektivitas pelayanan karyawan

¹⁹ Muhammad, *Pengantar akuntansi Syariah*, (2 ed.) (Jakarta: Salemba Empat, 2005).

memiliki hubungan positif yang sangat kuat sekali antara kedua variabel tersebut.²⁰ Uswatun Khasanah menyimpulkan bahwa Analisis total quality management terhadap produktivitas kerja karyawan berpengaruh signifikan.²¹ Oki Irawan dan Sumardi menyimpulkan bahwa analisis *total quality management* terhadap produktivitas kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.²² Serta Hendra Gunawan menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel seleksi tenaga kerja terhadap produktivitas karyawan dan efektivitas.²³

Berdasarkan pokok permasalahan dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, Penulis tertarik mengkaji lebih dalam suatu tulisan dalam bentuk skripsi dengan Judul **“Pengaruh Total Quality Manajemen (TQM) Terhadap Efektivitas Kerja Dan Produktivitas Kerja Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Study Pada Hotel Nusantara Syariah)”**

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus mendalam maka penulis membatasi penelitian ini pada penggunaan pengaruh total quality management terhadap efektivitas kerja dan produktivitas kerja, hal ini disebabkan adanya perbedaan penelitian. Sehingga dibutuhkan penelitian guna membuktikan penelitian tersebut. Total quality management atau Manajemen Mutu Terpadu merupakan sebuah pendekatan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah diaplikasikan secara luas

²⁰ Moch Natsir Dan Syafarin Mokoginta, “Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Efektivitas Pelayanan Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu”, *Juitsu*, Vol. 8 (2020), hal. 9–17.

²¹ Uswatun Khasanah, “Analisis Total Quality Management Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Eastern Pearl Flour Mills Makassar”, Vol. 1–7 (2019).

²² Oki Irawan dan Sumardi, *Loc.Cit.*

²³ Hendra Gunawan, “Analisis Manfaat Seleksi Karyawan Terhadap Produktivitas Dan Efektivitas Kerja Karyawan Pada Bidang Perhotelan Di Kota Makassar”, *Movere Journal*, Vol. 3 No. 2 (2021), hal. 89–100, <https://doi.org/10.53654/mv.v3i2.202>.

oleh banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas dan profitabilitas.

Total quality manajemen Hotel Nusantara Syariah Kota Bandar Lampung diidentifikasi dari indikator salah satunya yaitu meningkatkan kualitas dimana manajemen Hotel Nusantara Syariah selalu mencoba yang terbaik meskipun belum sempurna baik itu pemberdayaan karyawannya maupun perlengkapan yang dibutuhkan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dibatasi dengan informasi atau data-data perusahaan pada Hotel Nusantara Syariah sebagai objek penelitian.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Total Quality Manajement* Berpengaruh Terhadap Efektivitas Kerja Pada Hotel Nusantara Syariah?
2. Apakah *Total Quality Manajement* Berpengaruh Terhadap Produktivitas Kerja Pada Hotel Nusantara Syariah?
3. Bagaimana *Total Quality Manajement* Pada Hotel Nusantara Syariah Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh *Total Quality Manajement* Terhadap Efektivitas Kerja Pada Hotel Nusantara Syariah.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh *Total Quality Manajement* Terhadap Produktivitas Kerja Pada Hotel Nusantara Syariah.
3. Untuk Mengetahui *Total Quality Manajement* Pada Hotel Nusantara Syariah Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis.

Dilihat secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pengetahuan dan penelitian reaksi pandemic mengenai aktivitas usaha didalam ekonomi, terkait akuntansi manejemen dengan menggunakan penerapan metode *Total Quality Manajement* terhadap

efektivitas kerja dan produktifitas kerja pada perusahaan jasa Hotel Nusantara Syariah.

2. Manfaat Praktis.

a. Bagi Konsumen

Diharapkan penelitian ini memeberikan kepuasan atas pelayanan jasa atau produk yang tersedia.

b. Bagi Perusahaan.

Diharapkan dapat memeberikan sumbangsi pemikiran bagi hotel syariah dalam menjalankan usahanya agar lebih maju dan berkembang.

c. Bagi penulis

Sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis dan kemampuan untuk meuliskan kedalam bentuk kaya ilmiah berdasarkan kajian-kajian teori ekonomi Islam atau syariah.

d. Pihak Akademisi.

Penelitian ini dapat menambah keputusan dan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pengaruh *total quality manajement* terhadap efektivitas kerja dan produktivitas kerja telah banyak dilakukan. Namun, dalam pembahasannya terdapat perbedaan antara penelitian yang satu dengan penelitian lainnya serta hasil penelitiannya pun berbeda-beda dari tiap peneliti. Penelitian terdahulu juga dibutuhkan untuk menambah referensi dalam penyelesaian penelitian ini. Berikut adalah hasil beberapa penelitian terdahulu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Moch Natsir dan Syafarin Mokoginta pada tahun 2020 dengan judul “Penerapan *Total Quality Manajement* Terhadap Efektivitas Pelayanan Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan analisis regresi, menyimpulkan bahwa *total quality*

manajemen dapat dijadikan metode di dalam perbaikan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Monompia Kota Mobagu.²⁴

2. Penelitian yang dilakukan oleh Oki Irawan dan Sumardi pada tahun 2021 dengan judul “Analisis *Total Quality Management* Dan *Open Government* Terhadap Produktivitas Kerja”. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan pengujian analisis regresi berganda, menyimpulkan bahwa secara parsial *Total Quality Management* tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Sedangkan *Open Government* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap produktivitas pegawai.²⁵
3. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Azis pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Total Qualit Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Hotel Singgasana Makassar”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, menyimpulkan bahwa Prinsip Total Quality Management (TQM) telah diterapkan dengan baik di Hotel Singgasana Makassar.²⁶
4. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Ita Purnami dan I Wayan Mudiarta Utama pada tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Pemberdayaan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Study Kasus Legong Keraton Beach Hotel”. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda, menyimpulkan bahwa pemberdayaan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.²⁷

²⁴ Moch Natsir Dan Syafarin Mokoginta, “Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Efektivitas Pelayanan Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu”, *Juitsu*, Vol. 8 (2020), hal. 9–17.

²⁵ Oki Irawan dan Sumardi, *Loc.Cit.*

²⁶ Nurul Azisa, “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Hotel Singgasana Makassar”, 2018.

²⁷ Ni Made Ita Purnami dan I Wayan Mudiarta Utama, “Pengaruh Pemberdayaan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan”, *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol. 8 No. 9 (2019), hal. 5611, <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i09.p13>.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Hendra Gunawan pada tahun 2021 yang berjudul “Analisis Manfaat Seleksi Karyawan Terhadap Produktivitas Dan Efektivitas Kerja Karyawan Pada Bidang Perhotelaan Di Kota Makassar”. Penelitian ini menggunakan metode analisis metode regresi linier berganda, menyatakan bahwa hasil penelitian menjelaskan terdapat pengaruh positif antara variabel seleksi tenaga kerja terhadap produktivitas karyawan dan efektivitas.²⁸
6. Penelitian yang dilakukan oleh Yayan Abdulloh dan Ari Soeti Yani pada tahun 2017 yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dan Pelaksanaan Sistem Shift Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Dimoderasi Standar Operasional Prosedur (Studi Pada PT. PAN Maritime Wira Pawitra Jakarta)”. Penelitian ini menggunakan metode (*outer model*) pengukuran model dan (*inner model*) pengujian model structural, menyatakan bahwa sistem manajemen mutu berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.²⁹

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut ialah, yang membedakan dengan penelitian sebelumnya yaitu variabel *open government*, kinerja perusahaan, pemberdayaan, motivasi, lingkungan kerja, kinerja karyawan, sistem manajemen mutu dan pelaksanaan sistem shift kerja serta metode dan sampel yang akan digunakan dan ada pula studi kasus yang berbeda dengan variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *total quality manajement* berpengaruh atau tidaknya terhadap efektivitas kerja dan produktivitas kerja *study* kasus Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung.

²⁸ Hendra Gunawan, “Analisis Manfaat Seleksi Karyawan Terhadap Produktivitas Dan Efektivitas Kerja Karyawan Pada Bidang Perhotelan Di Kota Makassar”, *Movere Journal*, Vol. 3 No. 2 (2021), hal. 89–100, <https://doi.org/10.53654/mv.v3i2.202>.

²⁹ Yayan Abdulloh dan Ari Soeti Yani, “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dan Pelaksanaan Sistem Shift Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Dimoderasi Standar Operasional Prosedur (Studi Pada Pt. Pan Maritime Wira Pawitra Jakarta)”, Vol. 5 No. 2 (2019), hal. 9–25,.

Tabel 1.2
Ringkasan Tinjauan Pustaka

Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variable Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
Moch Natsir dan Syafarin Mokoginta (2020)	Penerapan <i>Total Quality Manajement</i> Terhadap Efektivitas Pelayanan Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu	Independen (X) : <i>Total Quality Manajement</i> Dependen (Y) : Efektivitas Pelayanan Karyawan	Deskriptif dan Regresi Sederhana	menyimpulkan bahwa <i>total quality manajement</i> dapat dijadikan metode di dalam perbaikan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Monompia Kota Mobagu
Oki Irawan dan Sumardi (2021)	<i>Analisis Total Quality Management Dan Open Government</i> Terhadap Produktivitas Kerja	Independen (X) : <i>Total Quality Management Dan Open Government</i> Dependen (Y): Produktivitas Kerja	<i>Purposive Sampling</i> dan Regresi Berganda	Menyatakan bahwa secara parsial Total Quality Management tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Sedangkan Open Government secara parsial berpengaruh signifikan terhadap produktivitas pegawai
Nurul Azis (2019)	Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Total Quality Management</i> (Tqm) Terhadap Kinerja	Independen (X) : <i>Total Quality Management</i> Dependen (Y):	Deskriptif dan Regresi Sederhana	Hasil pengujian menyatakan bahwa Prinsip Total Quality Management (TQM) telah diterapkan dengan baik di Hotel

	Perusahaan Pada Hotel Singgasana Makassar	Kinerja Perusahaan		Singgasana Makassar.
Ni Made Ita Purnami dan I Wayan Mudiarta Utama (2019)	Pengaruh Pemberdayaan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Study Kasus Legong Keraton Beach Hotel	Independen (X) : Pemberdayaan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Dependen : Produktivitas Kerja	Regresi Berganda	Menyimpulkan bahwa pemberdayaan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan
Hendra Gunawan (2021)	Analisis Manfaat Seleksi Karyawan Terhadap Produktivitas Dan Efektivitas Kerja Karyawan Pada Bidang Perhotelan Di Kota Makassar	Independen (X): Seleksi Karyawan Dependen (Y1): Produktivitas Dan (Y2) Efektivitas Kerja	Analisis Regresi Linear berganda	Hasil penelitian menjelaskan terdapat pengaruh positif antara variabel seleksi tenaga kerja terhadap produktivitas karyawan dan efektivitas
Yayan Abdulloh dan Ari Soeti Yani (2017)	Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dan Pelaksanaan Sistem Shift Kerja Terhadap Produktivitas Kerja	Independen (X) : Sistem Manajemen Mutu Dan Pelaksanaan Sistem Shift Kerja Dependen (Y); Produktivitas	<i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i>	menyatakan bahwa sistem manajemen mutu berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan

	Karyawan Dimoderasi Standar Operasional Prosedur (Studi Pada PT. PAN Maritime Wira Pawitra Jakarta)	s Kerja Karyawan		
--	--	---------------------	--	--

H. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bagian dari pendahuluan ini mencakup: penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori dan Pengajuan Hipotesis

Pada bagian ini, secara umum menguraikan tentang teori yang digunakan dan pengajuan hipotesis. Teori yang dibahas pada penelitian ini meliputi: a) Teori yang digunakan meliputi: *Goal Setting Theory, dan Resource Based View Theory* b) *Total Quality Management*, c) Efektifitas Kerja, d) Produktivitas Kerja, e) Hotel, f) Kerangka Berfiki, h) Hipotesis

Bab III Metode Penelitian

Pada metode penelitian, secara umum menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan model penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, uji validitas dan reabilitas data, uji prasyarat analisis dan yang terakhir uji hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada Bab IV ini, secara umum menguraikan tentang deskripsi data, pembahasan hasil penelitian dan analisisnya.

Bab V Penutup

Pada bagian ini berisi simpulan dan rekomendasi.

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. *Goal Setting Theory*

Grand theory goal setting atau teori penetapan tujuan dikembangkan oleh Edwin A. Locke (1968). *Theory goal setting* adalah salah satu topik yang paling banyak dipelajari di bidang psikologi industri-organisasi, perilaku organisasi, dan manajemen, dan temuannya telah diintegrasikan ke dalam sebuah teori (Locke dan Latham, 1990). Menurut *goal setting theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.³⁰ Teori ini mengasumsikan bahwa faktor utama yang memengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki. *Goal setting theory* telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan.³¹ Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi tingkat prestasi yang akan dihasilkan.

Goal setting theory atau teori penetapan tujuan adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku. Prinsip dasar *goal setting theory* adalah *goals* dan *intentions*, yang keduanya merupakan penanggung jawab untuk *human behavior*.³² Dalam studi mengenai *goal setting*, *goal* menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu. *Harder goal* akan dapat tercapai bila ada usaha dan

³⁰ Ceacilia Srimindarti, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Premature Sign-Off Dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening: Suatu Tinjauan Dari Goal Setting Theory", *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol. 8 No. 2 SE-Articles (Maret 2012), hal. 102–10, <https://doi.org/10.33830/jom.v8i2.249.2012>.

³¹ Tutuk Ari Arsanti, "Hubungan Antara Penetapan Tujuan, Self-Efficacy Dan Kinerja", *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (Jbe)*, Vol. 2 No. 2 (2009), hal. 98.

³² Surya Dharma Ginting dan D. Wahyu Ariani, "Pengaruh Goal Setting Terhadap Performance : Tinjauan Teoritis", *Kinerja*, Vol. 8 No. 2 (2017), hal. 198–208, <https://doi.org/10.24002/kinerja.v8i2.897>.

perhatian yang lebih besar dan membutuhkan lebih banyak *knowledge* dan *skill* dari pada *easy goal*.

Mengacu pada Locke's model, *goal setting theory* atau teori penetapan tujuan mempunyai empat mekanisme dalam memotivasi individu untuk mencapai kinerja. Pertama, penetapan tujuan dapat mengarahkan perhatian individu untuk lebih fokus pada pencapaian tujuan tersebut. Kedua, tujuan dapat membantu mengatur usaha yang diberikan oleh individu untuk mencapai tujuan. Ketiga, adanya tujuan dapat meningkatkan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tersebut. Keempat, tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, dengan adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.³³

Goal Setting theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengenai capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku karyawan dan kinerja dalam organisasi. Terkait dengan *goal setting theory* dalam penelitian ini menjelaskan bahwa saat *total quality manajemen* mampu mengelola perusahaan secara umum untuk mencapai kinerja yang sangat baik di semua produk dan layanan yang penting bagi pelanggan yang berpengaruh pada peningkatan kinerja.³⁴

B. Resource Based View Theory

Resource Based View (RBV) menganalisis dan menafsirkan sumber daya organisasi untuk memahami bagaimana organisasi mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Beberapa peneliti terdahulu yang sejalan dengan penelitian ini menggunakan teori *Resource Based View* (RBV) untuk bisa menekan sumber daya yang dimilikinya. *Resource Based View Theory* ini dipopulerkan oleh Wenerfelt, (1984), dalam teorinya bahwa usaha yang mampu menekan sumber dayanya dapat meningkatkan

³³ Tutuk Ari Arsanti, *Loc.Cit.*

³⁴ Agung Nugroho Catur Saputro dan Dkk, *Judul Manajemen Mutu Terpadu Untuk Pendidikan*, ed. Abdul Karim dan Janner Simarmata, Cetakan 1 (Yayasan Kita Menulis, 2022).

kinerja usaha dan mampu untuk bersaing secara kompetitif hingga tujuan dari usaha dapat tercapai.³⁵ Teori RBV menunjukkan bahwa suatu organisasi dapat mencapai suatu keunggulan kompetitif yang berkelanjutan apabila dapat memanfaatkan sumber daya internalnya terhadap pesaingnya dalam orientasi pasar yang dapat mempengaruhi kinerja.³⁶

Teori ini menafsirkan bahwa dengan memanfaatkan sumber daya dapat meningkatkan kinerja usaha dan mampu untuk bersaing secara kompetitif hingga tujuan dari usaha dapat tercapai. ³⁷ Sumber daya merupakan faktor penting bagi, efektivitas dan produktivitas kerja. RBV menekankan bahwa sumber daya berharga ketika mereka memungkinkan perusahaan untuk memahami atau menerapkan strategi yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas. RBV membantu manajer perusahaan untuk memahami mengapa kompetensi dapat dianggap sebagai aset terpenting perusahaan dan, pada saat yang sama, untuk menghargai bagaimana aset tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja bisnis serta sangat penting untuk keberhasilan perusahaan.³⁸

Teori RBV menyimpulkan bahwa perusahaan yang menggunakan sumber daya potensial dan menghasilkan kapabilitas yang berharga akan mencapai kesuksesan bisnis.³⁹ Teori RBV mengungkapkan bahwa TQM menjadi elemen penting yang berkontribusi dalam meningkatkan kualitas produk dan meningkatkan kinerja perusahaan.⁴⁰ Berdasarkan pandangan RBV,

³⁵ Birger Wernerfelt, "The resource-based view of the firm", *Journal of Management*, Vol. 5 No. 2 (1984), hal. 171–80,.

³⁶ Desy Rahmawati et al., "Pengaruh tqm terhadap kinerja umkm dengan mediasi keunggulan bersaing", Vol. 3 No. 2 (2022), hal. 273–96,.

³⁷ K Hashmi, "Introduction and Implementation Total Quality Management (TQM)", tersedia pada <http://www.isisigma.com> (2004).

³⁸ P Madhani, "Resource Based View (RBV) of Competitive Advantage: An Overview", ... *Based View: Concepts And Practices, Pankaj ...*, No. March (2010), tersedia pada http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1578704 (2010).

³⁹ Birger Wernerfelt, *Loc.Cit.*

⁴⁰ Gamal Abdualmajed Ali et al., "Effect of entrepreneurial orientation, market orientation and total quality management on performance: Evidence from Saudi

kapabilitas strategis meliputi TQM, orientasi wirausaha, orientasi pasar yang menjadi kunci sumber daya internal untuk meningkatkan kinerja dan menciptakan keunggulan bersaing.⁴¹

C. Teori Etika Bisnis Islam

Etika ialah ilmu tentang tingkah laku manusia, prinsip-prinsip yang distematisasi tentang tindakan moral yang benar. Etika merupakan studi mengenai perbuatan yang salah dan benar dan pilihan moral yang dilakukan oleh seseorang. Secara historis, kata bisnis berasal dari bahasa Inggris *business*, dari kata dasar *busy* yang berarti “sibuk” mengerjakan aktifitas dan pekerjaan yang mendatangkan keuntungan dalam konteks individu, komunitas, ataupun masyarakat. Bisnis syariah adalah bisnis yang berdasarkan Al-Qur’an dan hadist dimana terdapat kesesuaian kegiatan bisnis dengan syariah Islam sebagai ibadah kepada Allah SWT untuk mendapatkan ridha-Nya. Dari pengertian tersebut bisnis berbasis syariah merupakan bisnis yang berlandaskan syariah Islam, dimana semua kegiatan bisnis yang dilakukan harus sesuai dengan aturan agama Islam (halal dan haram).⁴²

Dalam bisnis Islam, semua hasil usaha yang telah dilakukan selalu mengingat dan menyerahkan kepada Allah SWT. Etika bisnis dapat diartikan sebagai prinsip-prinsip moral dalam bisnis yang menerangkan mana yang boleh dan mana yang tidak boleh dilakukan. Secara sederhana mempelajari etika dalam bisnis berarti mempelajari tentang mana yang baik/buruk, benar/salah dalam dunia bisnis berdasarkan kepada prinsip-prinsip moralitas. Moralitas disini berarti aspek baik/buruk, terpuji/tercela, benar/salah, wajar/tidak wajar, pantas/tidak pantas dari perilaku manusia. Kemudian dalam kajian etika bisnis Islam susunan adjective diatas ditambah dengan halal dan haram. Etika bisnis

SMEs”, *Benchmarking*, Vol. 27 No. 4 (2020), hal. 1503–31, <https://doi.org/10.1108/BIJ-08-2019-0391>.

⁴¹ Gaurav Gupta et al., “Resource-based view of information systems: Sustainable and transient competitive advantage perspectives”, *Australasian Journal of Information Systems*, Vol. 22 (2018), hal. 1–10, <https://doi.org/10.3127/ajis.v22i0.1657>.

⁴² Hamdi Agustin, “Studi Kelayakan Bisnis Syariah,” N.D.

Islam adalah sejumlah perilaku etis bisnis (akhlaq al islamiyah) yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah yang mengedepankan halal dan haram. Jadi perilaku yang etis ialah perilaku yang mengikuti perintah Allah SWT dan menjauhi larangan-Nya.

Etika bisnis Islam mempunyai fungsi substansial yang membekali para pelaku bisnis dalam meraih tujuan etika bisnis Islam diantaranya yaitu: 1). Etika bisnis Islam menjadi dasar hukum dalam menetapkan tanggung jawab para pelaku bisnis, terutama bagi diri mereka sendiri, antara komunitas bisnis, masyarakat, dan di atas segalanya adalah tanggung jawab dihadapan Allah SWT. 2). Etika bisnis Islam dipersepsi sebagai dokumen hukum yang dapat menyelesaikan persoalan yang muncul, daripada harus diserahkan kepada pihak peradilan. 3). Etika bisnis Islam dapat memberi kontribusi dalam penyelesaian banyak persoalan yang terjadi antara sesama pelaku bisnis dan masyarakat tempat mereka bekerja. Sebuah hal yang dapat membangun persaudaraan (ukhuwah) dan kerja sama antara mereka.⁴³

D. Total Quality Management (TQM)

1. Pengertian Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu adalah sebuah pendekatan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah diaplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas dan profitabilitas. *Total Quality Management* adalah filosofi manajemen yang mencoba mengintegrasikan semua fungsi organisas (pemasaran, keuangan, desain, rekayasa, produksi, pelayanan konsumen) terfokus untuk memenuhi keinginan konsumen

⁴³ Risma Nur Maulidya et al., "The Influence of Islamic Business Ethics and Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Sharia Hotel Customers in Bogor", *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 11 No. 2 (2019), hal. 226, <https://doi.org/10.24235/amwal.v11i2.5340>.

dan tujuan organisasi.⁴⁴ *Total Quality Management* merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.⁴⁵ *Total Quality Management* adalah strategi dan integrasi sistem manajemen untuk meningkatkan kepuasan konsumen, mengutamakan keterlibatan seluruh manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kuantitatif.

Total Quality Manajemen sangat populer di lingkungan organisasi profit, khususnya di lingkungan berbagi badan usaha/perusahaan dan industri, yang telah terbukti keberhasilannya dalam mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya masing-masing dalam kondisi bisnis yang kompetitif.⁴⁶ *Total quality manajemen* merupakan sebuah pendekatan praktis, namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Tujuan dari implementasi ini ialah untuk mencari hasil yang lebih baik dan pada akhirnya untuk mencapai layanan terbaik. *Total Quality Management* bukanlah sekumpulan slogan-slogan kosong, namun merupakan sebuah pendekatan strategis dan dilaksanakan dengan penuh kehati-hatian untuk mencapai tingkatan kualitas yang tepat dengan cara yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dipahami sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dan dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi tersebut.⁴⁷

⁴⁴ K Hashmi, *Loc.Cit.*

⁴⁵ Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia, *Loc.Cit.*

⁴⁶ Nurul Chairany dan Lestari P Wahyuni, *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kepemimpinan dan Perilaku Produktif Karyawan*, (Makasar: FT Universitas Hasanuddin, 2011).

⁴⁷ Agung Nugroho Catur Saputro dan Dkk, Abdul Karim dan Janner Simarmata, *Loc.Cit.*

Definisi beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* ialah suatu pendekatan manajemen yang berpandangan pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktivitas, dan kinerja lain dalam perusahaan. Pada dasarnya konsep *Total Quality Management* mengandung tiga unsur, yaitu:⁴⁸

a. Strategi nilai pelanggan

Nilai pelanggan adalah manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, cara penyampaian, pelayanan dan sebagainya.

b. Sistem organisasional

Sistem organisasional berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan. Sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin/teknologi proses, metode operasi dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan.

c. Perbaikan kualitas berkelanjutan

Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara berkelanjutan. Dengan perbaikan kualitas produk berkelanjutan, akan dapat memuaskan pelanggan.

2. Prinsip-prinsip Utama *Total Quality Management*

⁴⁸ Nurul Chairany dan Lestari P Wahyuni, *Loc.Cit.*

Menurut Hensler dan Brunellin ada empat prinsip utama dalam Total Quality Management. Keempat Prinsip tersebut adalah:⁴⁹

a. Kepuasan Pelanggan

Dalam Total Quality Management, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek termasuk dalam harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

b. Respek terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan berkualitas, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas yang khas. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.

c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas berkualitas berorientasi pada fakta, maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan. Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritasasi (prioritization) yakni suatu konsep yang menyatakan bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan,

⁴⁹ Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia, *Loc.Cit.*

mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi yang vital. Kedua, variasi (*variation*) atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian, manajemen dapat memprediksikan hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

d. Perbaikan yang Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCAA (*plan-do-check-act-analyze*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, dan melakukan tindakan koreksi terhadap hasil yang diperoleh.

3. Indikator *Total Quality Management*

Ada sepuluh Indikator *Total Quality Management* menurut Goetsch and Davis pada Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana yaitu:⁵⁰

a. Fokus Pada Pelanggan

Pelanggan merupakan sosok yang harus dilayani. Dimana perhatian difokuskan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan. Untuk setiap organisasi yang menerapkan TQM harus benar-benar mengetahui, mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan dan harapan pelanggannya agar bisa memuaskannya. Dimana produk/jasa yang dibuat atau diberikan haruslah sesuai dengan keinginan para pelanggan.

b. Obsesi terhadap Kualitas

⁵⁰ *Ibid.*

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, obsesi utama suatu perusahaan yaitu meningkatkan kualitas baik itu kualitas produk/jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungan kerja dimana kualitas merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan karyawan serta dalam menarik konsumen/pelanggan.

c. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ini sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

d. Komitmen Jangka Panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

e. Kerjasama Tim (Teamwork)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

f. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, system yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.

g. Pendidikan dan Pelatihan

Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. Kebebasan yang Terkendali

Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

i. Kesatuan Tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

j. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Agar dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang

langsung berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab atas jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

4. Manfaat *Total Quality Management*

Ada beberapa keuntungan pengendalian mutu, antara lain:⁵¹

- a. Pengendalian mutu memungkinkan untuk membangun mutu di setiap langkah proses produksi demi menghasilkan produk yang 100% bebas cacat.
- b. Pengendalian mutu memungkinkan perusahaan menemukan kesalahan atau kegagalan sebelum akhirnya berubah menjadi musibah bagi perusahaan.
- c. Pengendalian mutu memungkinkan desain produk mengikuti keinginan pelanggan secara efisien sehingga produknya selalu dibuat sesuai pilihan pelanggan. Pengendalian mutu dapat membantu perusahaan menemukan data-data produksi yang salah.
- d. Perbaikan kualitas yang dilakukan oleh perusahaan tidak lain bertujuan untuk meningkatkan penghasilan perusahaan dan tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan laba perusahaan agar perusahaan dapat terus berjalan dan tetap hidup dalam persaingan perdagangan yang semakin ketat saat sekarang ini. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan.

5. Implementasi *Total Quality Management* dalam Perusahaan

Menurut Bhat dan Cozzalino secara garis besar proses implementasi Total Quality Management (TQM) mencakup:⁵²

⁵¹ Nurul Chairany dan Lestari P Wahyuni, *Loc.Cit.*

⁵² *Ibid.*

- a. Manajemen puncak harus menjadikan TQM sebagai prioritas utama organisasi, visi yang jelas dan dapat dicapai, menyusun tujuan yang agresif bagi organisasi dan setiap unit, dan terpenting menunjukkan komitmen terhadap TQM melalui aktivitas mereka.
- b. Budaya organisasi harus diubah sehingga setiap orang dan setiap proses menyertakan konsep TQM. Organisasi harus diubah paradigmanya, fokus pada konsumen, segala sesuatu yang dikerjakan diselaraskan untuk memenuhi harapan konsumen.
- c. Kelompok kecil dikembangkan pada keseluruhan organisasi untuk memahami kualitas, identifikasi keinginan konsumen, dan mengukur kemajuan dan kualitas. Masing-masing kelompok bertanggung jawab untuk mencapai tujuan mereka sebagai bagian dari tujuan organisasi keseluruhan. Perubahan dan perbaikan berkelanjutan harus diimplementasikan, dipantau, dan disesuaikan atas dasar hasil analisis pengukuran.
- d. Tahap awal dalam TQM implementasi adalah menilai keadaan organisasi yang ada. Jika organisasi terbukti mempunyai kepekaan efektif terhadap lingkungan dan mampu menyukseskan perubahan sebelumnya, TQM akan mudah diimplementasikan. Sebaliknya, jika kenyataan yang ada tidak mendukung kondisi awal yang diperlukan, implementasi TQM ditunda dan organisasi harus disehatkan sebelum mengawali TQM.

6. *Total Quality Management (TQM) Dalam Pandangan Islam*

Islam merupakan agama yang universal ajarannya mencakup bidang akidah ibadah dan muamalah bahkan untuk kehidupan sosial dan individual. Dalam ajaran Islam untuk melakukan pekerjaan harus terencana, terukur dan terarah. Manajemen Islam merupakan proses pemanfaatan semua sumber daya yang dimiliki (ummat Islam, lembaga atau

lainnya) baik prangkat keras maupun lunak.⁵³ Pemanfaatan tersebut dilakukan melalui kerjasama dengan orang lain secara efektif, efisien, dan produktif untuk mencapai kebahagiaan dan kesejahteraan baik di dunia maupun di akhirat. Maka sesuai dengan surah Al-Sajdah (32): 5, yaitu:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ
مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ .

“Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadanya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu” (QS. Al-Sajdah [32]:5)

Dari isi kandungan ayat di atas dapatlah diketahui bahwa Allah swt adalah pengatur alam (Al Mudabbir/manager). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah swt dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah Swt. telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.⁵⁴ Nilai-nilai Islam mengindikasikan bahwa sesuatu yang akan dikerjakan haruslah terprogram, sebuah manajemen agar tujuan dapat tercapai melalui visi dan misi, baik individu atau kelompok maupun organisasi atau perusahaan bisa diraih dan bisa selesai secara efisien dan efektif.

Sarasi (2010) menjelaskan bahwa manajemen kualitas (TQM) dalam Islam bukan hanya menghasilkan produk berkualitas agar konsumen merasa puas, melainkan lebih dari mencakup keseluruhan aspek kualitas individu, organisasi, dan masyarakat sehingga hasilnya dapat bermanfaat untuk

⁵³ Abdul Basyit, “Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Islam”, *KORDINAT: Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam*, Vol. 17 No. 1 (2018).

⁵⁴ Rahmat Hidayat dan H. Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Alquran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*, ed. Achyar Zein, (1 ed.) (Medan: LPPPI, 2017).

kesejahteraan umat manusia. Penjabaran yang dijelaskan oleh Sarker (1999) dalam Sarasi (2010), salah satu tujuan dari perusahaan yang Islami yaitu “memaksimalkan profit dan sekaligus falah (kesuksesan di dunia dan di akhirat)”.

Dalam Islam, kemampuan berkompetisi tidak digunakan untuk mengeksploitasi yang lain, tapi justru untuk saling membantu dalam meningkatkan kualitas kehidupan. Kualitas ekonomi Islam membutuhkan semua jenis produksi, oleh karena itu ada kebutuhan untuk bekerja sama di antara semua perusahaan dalam mencapai ekonomi yang berkualitas dan kemakmuran bersama. Sementara Arifin (2016) mengartikan TQM sebagai perluasan dari jaminan mutu. TQM menyoal tentang usaha yang menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas dalam Islam dijelaskan juga di dalam Al Quran, seperti dalam QS. As-Syua’ra: 181-182:

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝
وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۝﴾

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan orang lain. Dan timbanglah dengan timbangan yang benar”. (QS As-Syua’ra: [181-182])

Arifin juga menambahkan, jika kita memperhatikan seluruh aspek dalam TQM, maka akan tampak bahwa TQM adalah aplikasi dari ajaran Islam.⁵⁵ Intisari dari TQM berupa perbaikan berkelanjutan tercermin dalam Al-Qur’an Surat Ar-Ra’d ayat 11:

﴿ لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ ۝﴾

⁵⁵ Tsania Faza, “Pengaruh Total Quality Management Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Rumah Warna Creative Kingdom Yogyakarta)”, 2018, hal. 1-40..

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ
وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

“Baginya (manusia) ada (malaikat-malaikat) yang menyertainya secara bergiliran dari depan dan belakangnya yang menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.” (QS Ar-Ra’d [13]:11)

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

“Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan), teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain)” (QS. Al-Insyiroh [94]:7)

Dalam dua surah tersebut, Islam menyuruh kita untuk bekerja sungguh-sungguh atau bekerja dengan performa yang bermutu. Selain itu, Allah sangat mencintai perbuatan perbuatan yang terorganisasi dengan baik, sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur’an surat Ash-Shaff ayat 4 yang artinya: “Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.” Selain itu, manajemen dalam Islam terdapat empat filosofi yang mendasari, yaitu (1) Tauhid, (2) Risalah, (3) Khilafah, dan (4) Akhirah (Sadeq (1996) dalam Sarasi (2010)). Setiap muslim harus meyakini bahwa Allah Swt adalah Sang Pencipta alam semesta beserta isinya yang tunduk terhadap hukum-Nya (tauhid). Jadi Islam memiliki pendekatan

tersendiri dalam mengelola semua urusan di muka bumi, termasuk urusan bisnis dan ekonomi.⁵⁶

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan Total Quality Management Syariah adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha dan mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi atau perusahaan melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya secara Syariah Islam.

E. Efektivitas Kerja

1. Pengertian Efektivitas Kerja

Dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan totalitas kerja dari karyawan, agar pekerjaan yang dikerjakan dapat mencapai target yang telah ditentukan. Maka dari itu karyawan dituntut bekerja secara efektif. Kata efektif memiliki kaitan dengan banyaknya hasil yang dicapai, sehingga efektif atau efektivitas dapat diartikan sebagai tindakan atau derajat pencapaian hasil yang diharapkan. Semakin besar hasil yang diraih berarti semakin efektif.⁵⁷ Berikut beberapa definisi efektivitas kerja yang dikemukakan oleh para ahli:

- a. Efektivitas kerja terdiri dari dua kata yaitu “efektivitas” dan “kerja”. Menurut Richard M. Steers, efektivitas yang berasal dari efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat, ada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.⁵⁸ Efektivitas biasa dilakukan untuk mengukur sejauh mana kelompok atau organisasi efektif mencapai suatu tujuan. Sedangkan efektivitas kerja adalah tingkatan sejauh mana seseorang atau kelompok dalam melaksanakan

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ Fitria Nanda Delany, “Karyawan Terhadap Efektivitas Kerja Di PT . Industri Telekomunikasi Indonesia (Inti) Persero Bandung”, 2017, hal. 2017,.

⁵⁸ Richard M. Strees, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta: Air Langga, 1990).

tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang diinginkan.⁵⁹

- b. Siagian mendefinisikan bahwa, “Efektivitas ialah pemanfaatan sumber daya, sarana serta prasarana didalam jumlah tertentu yang secara sadar ditentukan sebelumnya agar menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang sudah dijalankan. Efektivitas adalah memperlihatkan kesuksesan dari segi tergapai atau tidak target yang sudah ditentukan. Apabila hasil dari kegiatan makin mencapai target, maka makin tinggi efektivitasnya.”⁶⁰
- c. Kusdi menjelaskan bahwa, “efektivitas kerja ialah sejauh mana organisasi mengapai bermacam tujuan (jangka panjang) serta sasaran (jangka pendek) yang sudah ditentukan, dimana ditetapkannya tujuan dan sasaran itu merepresentasikan konstituen strategis, kepentingan subjektif penilai, dan tahap pertumbuhan organisasi.”⁶¹

Berdasarkan definisi dari sebagian ahli tersebut bisa dinyatakan bahwa efektivitas kerja menggambarkan sebuah peristiwa yang menunjukkan penyelesaian tugas yang optimal dengan pemanfaatan sumber daya, sarana serta prasarana sesuai standar yang ditentukan sehingga tidak menimbulkan pemborosan baik waktu, tenaga, maupun biaya, sehingga tujuan perusahaan atau organisasi bisa tercapai.

2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Menurut Siagian berikut beberapa faktor – factor yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja:⁶²

a. Keterampilan

Keterampilan mempunyai pengaruh yang lumayan kuat pada efektivitas kerja karyawan. Keterampilan seorang

⁵⁹ Richard M. Steers, *Loc.Cit.*

⁶⁰ S.P. Siagian, *Loc.Cit.*

⁶¹ Kusdi, *Teori Organisasi dan Administrasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009).

⁶² S.P. Siagian, *Loc.Cit.*

pegawai di dalam sebuah perusahaan bisa ditingkatkan lewat latihan-latihan.

- b. **Motivasi**
Motivasi adalah suatu dorongan agar seseorang menjadi lebih giat dalam menjalankan tugas yang diberikan.
- c. **Disiplin Kerja**
Dorongan yang membuat pegawai menjadi patuh dan mau melakukan segala hal yang sesuai dengan norma atau aturan yang ada.
- d. **Sikap dan Etika Kerja**
Menciptakan hubungan yang selaras, serasi serta seimbang sangat penting dalam etika hubungan kerja. Hal ini dapat menambah efektivitas kerja.
- e. **Gizi dan Kesehatan**
Kesehatan yang baik sangat penting agar karyawan bisa melakukan pekerjaannya secara baik, sehingga bisa meningkatkan efektivitas kerjanya. Apabila ada karyawan yang mengalami gangguan kesehatan maka yang akan terjadi adalah hal sebaliknya.
- f. **Tingkat Penghasilan**
Penghasilan atau gaji yang tercukupi bersumber pada prestasi karyawan dapat memberikan semangat bagi mereka, menyebabkan efektivitas kerja dapat tercapai.
- g. **Lingkungan dan Iklim Kerja**
Lingkungan serta iklim kerja kondusif dapat meningkatkan kerja karyawan menjadi lebih efektif.
- h. **Sarana dan Alat**
Peralatan serta sarana yang lengkap, menunjang, serta memadai dapat membuat efektivitas kerja karyawan meningkat.
- i. **Manajemen**
Manajemen yang terorganisir secara baik dapat membuat karyawan terorganisasi secara baik pula dan hal ini dapat mendukung efektivitas kerja.
- j. **Kesempatan Berprestasi**

Diberikannya kesempatan berprestasi untuk mengembangkan potensi yang ada dapat membuat karyawan menghargai perusahaannya dan loyal terhadap perusahaan dan akan memberikan kinerja terbaiknya sehingga hal ini akan memberikan semangat bagi karyawan untuk meningkatkan efektivitas kerja dirinya.

3. Dimensi dan Indikator Efektivitas Kerja

Menurut Siagian, Efektivitas ialah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana serta prasarana didalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Dari pendapat Siagian tersebut, menyoroti empat hal sebagai indikator efektivitas kerja sebagai berikut:⁶³

- a. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan diatasi.
- b. Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan.
- c. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut.
- d. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas.

4. Efektivitas Kerja Dalam Perspektif Islam

Efektivitas kerja terdiri dari dua kata yaitu “efektivitas” dan “kerja”. Menurut Richard M. Steers, efektivitas yang berasal dari efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output). Efektivitas kerja adalah tingkatan sejauh mana seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang diinginkan.⁶⁴ Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat, ada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.⁶⁵

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ Richard M. Steers, *Loc.Cit.*

⁶⁵ Richard M. Steers, *Loc.Cit.*

Bekerja merupakan suatu bentuk ibadah yang dikerjakan di dunia. Seseorang diharuskan untuk melakukan pekerjaan dengan etika yang benar sesuai ajaran Islam. Hal tersebut menjadi syarat mutlak dalam mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat. Dalam agama Islam, bekerja merupakan kewajiban dalam kehidupan seseorang. Hal tersebut dikarenakan dapat untuk mengambil manfaat dari kehidupan dan manfaat dari masyarakat.⁶⁶ Efektivitas kerja dalam Islam terdapat pada Qur'an surah At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
 وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ^{١٠٥}

“Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang beriman akan melihat pekerjaan itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Maha Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata lalu diberitakannya kepadamu apa yang telah kamu kerjakan”. (Q.S. At-Taubah [9]: 105)

Ayat di atas menginformasikan tentang arti penting penilaian Allah SWT, penilaian Rasul-Nya, dan penilaian orang-orang mukmin terhadap prestasi kerja seseorang. Semua prestasi itu pada saatnya nanti, di akhirat, akan diinformasikan dan diperlihatkan secara transparan apa adanya, baik yang tersembunyi maupun yang tampak. Singkatnya, setiap yang dikerjakan anak manusia, dipastikan akan diberitakan atau dilaporkan apa adanya. Adapun tafsir dari ayat di atas adalah "Dan katakanlah Muhammad kepada mereka (orang yang pura-pura beriman padahal sesungguhnya tidak beriman) bekerjalah kalian niscaya Allah

⁶⁶ Noorma Yunia, “Manajemen dan Kinerja Karyawan ditinjau dalam Perspektif Islam”, *Jurnal Aksioma Ad-Diniyah*, Vol. 5 No. 1 (2017), hal. 34,.

SWT dan Rasul-Nya pasti akan melihat prestasi itu dalam bentuk kekayaan, kemampuan, kemuliaan, keleluasan keutamaan rezeki yang tiada tara.⁶⁷

Demikian pula, Ayat tersebut memberikan motivasi kepada manusia untuk berusaha dengan keras karena usaha kita akan diperhitungkan oleh Allah SWT. Orang yang beriman dilarang untuk malas, berpangku tangan dan menunggu keajaiban datang menghampirinya. Allah SWT menciptakan alam semesta beserta isinya untuk manusia, untuk memperoleh manfaat dari alam ini manusia harus berusaha manusia harus memiliki Efektifitas yang tinggi karena islam melarang manusia untuk bermalas-malasan dan bergantung pada orang lain.⁶⁸

F. Produktivitas Kerja

1. Pengertian Produktivitas Kerja

Setiap perusahaan selalu berusaha agar karyawan bias berprestasi dalam bentuk memberikan produktivitas kerja yang maksimal. Produktivitas kerja karyawan bagi suatu perusahaan sangatlah penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Karena semakin tinggi produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan, berarti laba perusahaan dan produktivitas akan meningkat. Berikut beberapa definisi efektivitas kerja yang dikemukakan oleh para ahli:

- a. International Labour Organization (ILO) mengungkapkan bahwa secara lebih sederhana maksud dari produktivitas adalah perbandingan secara ilmu

⁶⁷ Saleh Sitompul et al., *Konsep Dasar Penerapan Menurut Persepektif Islam.*, ed. Lukman Nasution, (1 ed.) (Medan: CV Sentosa Dali Mandiri, 2020).

⁶⁸ Qomaruddin, "Pengaruh Budaya Organisasi Dalam Menfiptakan Efektifitas Kerja", *Qomaruddin Islamic Economy Magazine*, Vol. 5 No. 1 (2019), hal. 1–13,.

- hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi.⁶⁹
- b. Kusnendi mengungkapkan, konsep produktivitas pada dasarnya dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Pengkajian masalah produktivitas dari dimensi individu tidak lain melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu. Dalam konteks ini esensi pengertian produktivitas adalah sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.⁷⁰ Sementara itu ditinjau dari dimensi keorganisasian, konsep produktivitas secara keseluruhan merupakan dimensi lain dari pada upaya mencapai kualitas dan kuantitas suatu proses kegiatan berkenaan dengan bahasan ilmu ekonomi.⁷¹
 - c. Tohardi mengungkapkan produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik daripada hari ini.⁷²
 - d. Menurut Sutrisno, produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering di batasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran di ukur dalam ke satuan fisik, bentuk nilai.⁷³

⁶⁹ Malayu S. P Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005).

⁷⁰ Kusnendi dan Dkk, *Ekonomi Sumber Daya Manusia dan Alam.*, (Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka, 2003).

⁷¹ *Ibid.*

⁷² Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Perdata Media Group, 2010).

⁷³ Edi Sutrisno, *Loc.Cit.*

Dari berbagai pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumberdaya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan. Dengan demikian konsep produktivitas dalam pandangan ini selalu ditempatkan pada kerangka hubungan teknis antara masukan (input) dan keluaran (output).

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan di suatu perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan tersebut. Banyak factor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor-faktor yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijakan pemerintah secara keseluruhan. Ada 10 faktor yang sangat diinginkan oleh para karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, yaitu:

- a. Pekerjaan yang menarik,
- b. Upah yang baik,
- c. Keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan,
- d. Etos kerja,
- e. Lingkungan atau sarana kerja yang baik,
- f. Promosi dan perkembangan diri mereka sejalan dengan perkembangan perusahaan,
- g. Merasa terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi,
- h. Pengertian dan simpati atas persoalan-persoalan pribadi,
- i. Kesetiaan pimpinan pada diri sipekerja,
- j. Disiplin kerja yang keras.⁷⁴

⁷⁴ Pandji Anoraga, *Psikologi kerja (cetakan ke 3)*, (Jakarta: Rineke Cipta, 2005).

Menurut Payaman J. Simanjutak Faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan perusahaan dapat digolongkan pada dua kelompok, yaitu :

- a. Yang menyangkut kualitas dan kemampuan fisik karyawan yang meliputi: tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos kerja, mental dan kemampuan fisik karyawan.
- b. Sarana pendukung, meliputi:
 - 1) Lingkungan kerja, meliputi: produksi, sarana dan peralatan produksi, tingkat keselamatan, dan kesejahteraan kerja.
 - 2) Kesejahteraan karyawan, meliputi: Manajemen dan hubungan industri.⁷⁵

Sedangkan menurut Muchdarsyah menyebutkan bahwa yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

- a. Tenaga kerja

Kenaikan sumbangan tenaga kerja pada produktivitas adalah karena adanya tenaga kerja yang lebih sehat, lebih terdidik dan lebih giat. Produktivitas dapat meningkat karena hari kerja yang lebih pendek. Imbalan dari pengawas dapat mendorong karyawan lebih giat dalam mencapai prestasi. Dengan demikian jelas bahwa tenaga kerja berperan penting dalam produktivitas.

- b. Seni serta ilmu manajemen

Manajemen adalah faktor produksi dan sumberdaya ekonomi, sedangkan seni adalah pengetahuan manajemen yang memberikan kemungkinan peningkatan produktivitas. Manajemen termasuk perbaikan melalui penerapan teknologi dan pemanfaatan

⁷⁵ Payaman J. Simanjutak, *Pengantar Ekonomi Sumberdaya manusia*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1985).

pengetahuan yang memerlukan pendidikan dan penelitian.

c. Modal

Modal merupakan landasan gerak suatu usaha perusahaan, karena dengan modal perusahaan dapat menyediakan peralatan bagi manusia yaitu untuk membantu melakukan pekerjaan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Fasilitas yang memadai akan membuat semangat kerja bertambah secara tidak langsung produktivitas kerja dapat meningkat.⁷⁶

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan kondisi utama karyawan yang semakin penting dan menentukan tingkat produktivitas karyawan yaitu pendidikan dan pelatihan, motivasi, disiplin, ketrampilan, tingkat penghasilan, lingkungan dan iklim kerja, penguasaan peralatan. Dengan harapan agar karyawan semakin gairah dan mempunyai semangat dalam bekerja dan akhirnya dapat mempertinggi mutu pekerjaan, meningkatkan produksi dan produktivitas kerja.

3. Pengukuran Produktivitas Kerja

Untuk mengetahui produktivitas kerja dari setiap karyawan maka perlu dilakukan sebuah pengukuran produktivitas kerja. Pengukuran produktivitas tenaga kerja menurut sistem pemasukan fisik per orang atau per jam kerja orang ialah diterima secara luas, dengan menggunakan metode pengukuran waktu tenaga kerja (jam, hari atau tahun). Pengukuran diubah ke dalam unit-unit pekerja yang diartikan sebagai jumlah kerja yang dapat dilakukan dalam satu jam oleh pekerja yang bekerja menurut pelaksanaan standar.⁷⁷

⁷⁶ Yuli Tri Cahyono dan Lestiyana Indira M, “Pengaruh Perencanaan dan Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Manufaktur di Surakarta”, *Jurusan akuntansi fakultas ekonomi universistas Muhamadiyah Surakarta*, 2007, hal. 227,.

⁷⁷ Muchdarsyah Sinungan, *Produktivitas*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005).

Faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu yaitu sebagai berikut:

- a. Kuantitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar ada atau ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
- c. Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi output.⁷⁸

Mengukur produktivitas kerja menurut dimensi organisasi menurut Alan Thomas yang secara matematis hubungannya diformulasikan sebagai berikut:⁷⁹

$$O_i = g(I_1, I_2, \dots, I_n)$$

Dimana O_i adalah output, sedangkan adalah sejumlah input yang dipergunakan dalam mencapai output tertentu. Dengan kata lain formula diatas dapat diperjelas kepada formula yang lebih dipahami, yakni sebagai berikut:

$$P = \frac{O}{I}$$

Dimana:

P = Produktivitas;

O = Output;

⁷⁸ Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2004).

⁷⁹ Kusenendi dan Dkk, *Loc. Cit.*

I = Input

Menurut Muchdarsyah Sinungan, secara umum pengukuran produktivitas berarti perbandingan yang dapat dibedakan dalam tiga jenis yang sangat berbeda.⁸⁰

- a. Perbandingan-perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan namun hanya menengahkan apakah meningkat atau berkurang serta tingkatannya.
- b. Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (perorangan tugas, seksi, proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti itu menunjukkan pencapaian relatif.
- c. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya dan inilah yang terbaik sebagai memusatkan perhatian pada sasaran/tujuan. Untuk menyusun perbandingan-perbandingan ini perlulah mempertimbangkan tingkatan daftar susunan dan perbandingan pengukuran produktivitas. Paling sedikit ada dua jenis tingkat perbandingan yang berbeda, yakni produktivitas total dan produktivitas parsial.

$$\text{Total Produktivitas} = \frac{\text{Hasil Total}}{\text{Masukan Total}}$$

$$\text{Produktivitas Parsial} = \frac{\text{Hasil Parsial}}{\text{Masukan Total}}$$

Pengukuran produktivitas kerja ini mempunyai peranan penting untuk mengetahui produktivitas kerja dari para karyawan sehingga dapat diketahui sejauh mana produktivitas yang dapat dicapai oleh karyawan. Selain itu pengukuran produktivitas juga dapat digunakan sebagai pedoman bagi

⁸⁰ Muchdarsyah Sinungan, *Produktivitas apa dan bagaimana*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003).

para manajer untuk meningkatkan produktivitas kerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan.

4. Indikator Produktivitas Kerja

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada di perusahaan. dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efektif dan efisien, sehingga semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan, untuk mengukur produktivitas kerja. Menurut Sutrisno diperlukan suatu indikator, yaitu sebagai berikut.⁸¹

- a. Kemampuan
Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja.
- b. Meningkatkan hasil yang dicapai
Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut.
- c. Semangat kerja
Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hasil kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.
- d. Pengembangan diri
Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukandengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi.
- e. Mutu
Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu.mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai

⁸¹ Edi Sutrisno, *Loc.Cit.*

- f. Efisiensi
Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.

5. Manfaat dari Penilaian Produktivitas Kerja

Manfaat dari pengukuran produktivitas kerja adalah sebagai berikut:⁸²

- a. Umpan balik pelaksanaan kerja untuk memperbaiki produktivitas kerja karyawan.
- b. Evaluasi produktivitas kerja digunakan untuk penyelesaian misalnya: pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
- c. Untuk keputusan-keputusan penetapan, misalnya: promosi, transfer dan demosi.
- d. Untuk kebutuhan latihan dan pengembangan.
- e. Untuk perencanaan dan pengembangan karier.
- f. Untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan proses staffing.
- g. Untuk mengetahui ketidak akuratan informal.
- h. Untuk memberikan kesempatan kerja yang adil.

6. Produktivitas Kerja Dalam Perspektif Islam

Agama Islam yang berdasarkan al-Quran dan al-Hadits sebagai tuntunan dan pegangan bagi kaum muslimin mempunyai fungsi tidak hanya mengatur dalam segi ibadah saja melainkan juga mengatur umat dalam memberikan tuntutan dalam masalah yang berkenaan dengan kerja ini. Dalam suatu ungkapan dikatakan juga “Tangan di atas lebih baik dari pada tangan di bawah, Memikul kayu lebih mulia dari pada mengemis, Mukmin yang kuat lebih baik dari pada mukslim yang lemah”. Allah menyukai mukmin yang kuat bekerja. Nyatanya kita kebanyakan bersikap dan bertingkah laku justru berlawanan dengan ungkapan-ungkapan tadi.

⁸² Muchdarsyah Sinungan, *Loc. Cit.*

Padahal dalam situasi globalisasi saat ini, kita dituntut untuk menunjukkan etos kerja yang tidak hanya rajin, gigih, setia, akan tetapi senantiasa menyeimbangkan dengan nilai-nilai Islami yang tentunya tidak boleh melampaui rel-rel yang telah ditetapkan al-Quran dan as-Sunnah.⁸³ Firman Allah SWT dalam surah Al-Insyirah ayat 7-8 berikut ini:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ۝

“Maka apabila kalian telah selesai melakukan suatu pekerjaan, maka kerjakan dengan sungguh-sungguh pekerjaan yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap”. (Q.S. Al Insyirah [94]: 7-8)

Menurut ayat Al-Qur'an tersebut tersebut dipahami menurut Buya Hamka mengatakan apabila seseorang telah selesai dalam suatu pekerjaan dan kemudian membuahkan hasil maka hendaklah melakukan pekerjaan lain. Setiap pekerjaan pasti memiliki kesulitan akan tetapi sebagai orang beriman harus yakin disetiap kesulitan pasti ada kemudahan. Kemudahan akan bisa diperoleh jika manusia ingin berusaha dan kemudian menyandarkan semua usaha kepada Allah Maha Mengabulkan segalanya.⁸⁴ Bekerja merupakan kewajiban setiap muslim, sebab dengan bekerja setiap muslim mengaktualisasikan kemuslimannya. Karena manusia adalah makhluk ciptaan Allah yang paling sempurna dan mulia di atas dunia. Hal ini sesuai dengan firman:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ

⁸³ Rahmad Annam, “Etos Kerja Dan Produktivitas Kerja Dalam Upaya Menjawab Permasalahan Ekonomi Islam (Perilaku Mendapatkan Uang/Harta)”, *Al-MASHARIF: Jurnal Ilmu Ekonomi dan KeIslaman*, Vol. 3 No. 2 (2015).

⁸⁴ DR. H. Adi Mansah, *Pendidikan Kewirausahaan (Edupreneuship) Berbasis Al-Quran*, ed. Syofrianisda, pertama (Sumatra Barat: cv. Azka Pustaka, 2022).

وَأَذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۝

“Apabila Telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi, dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”. (QS. Al-Jumuah [62]: 10)

Islam menganjurkan pada umatnya untuk berproduksi dan berperan dalam berbagai bentuk aktivitas ekonomi. Islam memberkati pekerjaan dunia ini dan menjadikannya bagian dari ibadah dan jihad. Dengan bekerja, individu bisa memenuhi kebutuhan hidupnya, mencukupi kebutuhan keluarganya dan berbuat baik terhadap tetangganya. Ayat di atas menerangkan kepada kaum beriman untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja guna memperoleh pendapatan yang dapat memperbaiki keadaan ekonominya.⁸⁵

G. Hotel

1. Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.⁸⁶ Hotel juga merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah.

⁸⁵ Khoirul Fathoni dan Muhammad Ghozali, “Analisa Konsep Produktivitas Kerja Konvensional Dalam Pandangan Islam”, *Al Tijarah*, Vol. 3 No. 1 (2017), hal. 1, <https://doi.org/10.21111/tijarah.v3i1.713>.

⁸⁶ Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*, (Jakarta: Salemba, 2005).

Pada prinsipnya, hotel merupakan salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi maupun keamanan selama tamu menggunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel.⁸⁷ Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwa hotel adalah:⁸⁸

- a. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada
- b. Hotel menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya.
- c. Hotel adalah fasilitas jasa yang terbuka untuk umum dalam perjalanan.
- d. Suatu usaha yang dikelola secara komersial.

Untuk memberikan informasi kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standard an fasilitas yang dimiliki oleh masingmasing jenis dan tipe hotel, maka Sugiato mengklasifikasikan hotel berdasarkan tujuan pemakaian selama menginap, yaitu:⁸⁹

- a. *Business* Hotel, yaitu hotel yang digunakan oleh para usahawan untuk bisnis.
- b. *Recreational* Hotel, yaitu hotel yang dibuat untuk orang bersantai dan dalam rekreasi.

2. Pengertian Hotel Syariah

Hotel Syariah adalah hotel yang dalam operasionalnya mulai dari produk, pelayanan dan pengelolaan berdasarkan prinsip atau tidak melanggar aturan syariah. Fatwa DSN-MUI Nomor. 108 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ Agus Nawar, *Psikologi Pelayanan*, (Bandung: Alfabeta, 2002).

⁸⁹ Sugiato, *Hotel Front Office Administration, Administrasi Depan Office*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000).

Pariwisata berdasarkan Prinsip Syariah membuat ketentuan terkait hotel syariah, yaitu:⁹⁰

- a. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi atau tindakan asusila.
- b. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah kepada kemusyrikan maksiat, ponografi dan/atau tindak asusila.
- c. Makanan dan minuman yang disediakan hotel wajib telah mendapatkan sertifikat halal dari MUI.
- d. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.
- e. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.
- f. Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.
- g. Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah sdalam melakukan pelayanan.

Kriteria manajemen lainnya yang harus diperhatikan, dalam jasa Hotel Syariah sebagai berikut:⁹¹

- a. Fasilitas: Semua fasilitas merupakan fasilitas yang dapat member manfaat bagi tamu. Penggunaan fasilitas yang disediakan juga disesuaikan dengan tujuan diadakannya sehingga tidak terjadi penyalahgunaan fasilitas.
- b. Pemasaran: terbuka bagi saiapa saja baik pribadi maupun kelompok, formal maupun informal, dengan berbagai macam suku, agama, ras dan golongan. Asalkan aktifitas tamu tersebut tidak merugikan perusahaan.
- c. Operasional

⁹⁰ Ubaid Aisyul Hana, “Konsep Hotel Syariah Dan Implementasinya Di Namira Hotel Surabaya”, (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018).

⁹¹ Oka A. Yoeti, *Strategi Pemasaran Hotel*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1999).

- 1) Kebijakan: meliputi kebijakan manajemen, peraturan yang dibuat, kerjasama dengan pihak luar, investasi dan pengembangan usaha dilakukan sesuai dengan syariah Islam.
 - 2) Struktur: dalam Hotel Syariah adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berfungsi mengawasi jalannya operasional secara syariah dan memberikan arahan serta memberikan pemecahan masalah yang terjadi di lapangan.
 - 3) Pengelolaan SDM: meliputi penerimaan dan perekrutan SDM, tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan selama memenuhi standar hotel yang telah ditetapkan. Perusahaan harus jujur kepada karyawan dan memberikan pelatihan pada karyawan. Memanajemen sumber daya manusia ini untuk meningkatkan etika pelayanan Islami, pengetahuan, dan keahlian.
 - 4) Keuangan: pengelolaan keuangan menggunakan Akuntansi Syariah dan menggunakan bank serta penjaminan atau Asuransi Syariah. Perusahaan ini juga mengeluarkan zakat setiap tahunnya,
 - 5) Pelayanan : jasa atau pelayanan yang digunakan oleh Hotel syariah ini adalah jasa atau pelayanan yang berpedoman dengan kaidah Islam, seperti adanya sifat Sidiq, Tabligh, Amanah, Fatonah, Ramah-tamah, dan bersahabat dengan konsumen. Pelayanan yang dilakukan harus pada batasan yang diperbolehkan dalam Syariat Islam.
- d. Dekorasi Bangunan: disesuaikan dengan nilai keindahan dalam Islam, tidak adanya lukisan hidup.
 - e. Makanan dan Minuman : makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang halal baik hasil maupun proses pembuatannya serta bergizi

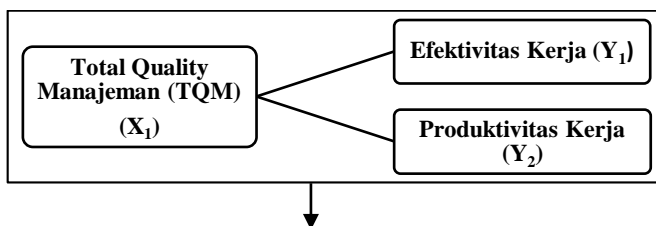
dan baik bagi kesehatan sesuai dengan prinsip Syariah sebagaimana dalam firman Allah:⁹²

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا
خُطَوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ^{١٦٨}

”Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”. (Q.S. Al Baqarah [2]: 168)

H. Kerangka Berfikir

Berdasarkan landasan teori dan beberapa referensi dari penelitian sebelumnya yang sudah di uraikan diatas, maka penulis mendapatkan sebuah kerangka pemikiran sebagai pola dan tahapan dalam penelitian ini. Kerangka pemikiran atau kerangka penelitian pada umumnya menguraikan landasan teori yang menjadi kajian penelitiannya, sesuai variabel yang diteliti dilengkapi skema kerangka pemikiran yang menggambarkan keseluruhan variabel penelitian.⁹³ Berikut ini adalah kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



Persepektif Islam
Gambar 2.1

⁹² “QS. AL-Baqarah : 168”, (n.d.).

⁹³ Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, (Depok: Rajagrafindo, 2018).

Kerangka pemikiran pada gambar 1.1 menunjukkan keterkaitan antara variabel bebas yaitu *Total Quality Manajemant* (X_1), dengan variable terikat yaitu Efektivitas Kerja (Y_1), dan Produktivitas Kerja (Y_2) sebagai variable dependen.

I. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Selanjutnya hipotesis akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.⁹⁴ Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan kepada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta membenarkan, dan akan ditolak jika ternyata salah. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh Total Quality Manajemen Terhadap Efektivitas kerja

TQM merupakan sebuah konsep yang digunakan oleh organisasi untuk mempertahankan keunggulan bersaing dan memastikan efektivitas operasional perusahaan. Penerapan TQM dilakukan sebagai salah satu strategi perusahaan dalam menghasilkan kinerja pelayanan yang baik, sehingga pelaksanaannya berorientasi pada kepuasan pelanggan dan melibatkan seluruh anggota perusahaan termasuk karyawan. Dari sini, dapat dikatakan bahwa praktik TQM ditujukan untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan (terus-menerus) terhadap produk atau jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya, sehingga bisa menghasilkan kualitas yang terbaik dan unggul dalam persaingan.⁹⁵

Resource Based View Theory dalam teorinya bahwa usaha yang mampu menekan sumber dayanya dapat

⁹⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: ALFABETA, 2015), h.69.

⁹⁵ Desy Eka Kartika Sari et al., "Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5 No. 1 (2018), hal. 11–25, <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2313>.

meningkatkan kinerja usaha dan mampu untuk bersaing secara kompetitif hingga tujuan dari usaha dapat tercapai.⁹⁶

Total Quality Management merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.⁹⁷ Semakin baik peningkatan kualitas secara terus menerus, maka semakin baik juga peningkatan kualitas perusahaan dan dapat memaksimalkan sumber daya perusahaan.

Selain teori tersebut diperkuat lagi dengan teori penetapan tujuan (*Goal setting theory*) adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku.⁹⁸ Dalam studi mengenai *goal setting*, *goal* menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu. Efektivitas kerja adalah tingkatan sejauh mana seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang diinginkan.⁹⁹ Apabila hasil dari kegiatan makin mencapai sasaran yang diinginkan atau tujuannya tercapai maka makin tinggi efektivitas kerja perusahaan.

Dalam penelitian yang dilakukan Moch Natsir dan Syafarin Mokoginta (2020) menyatakan bahwa Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Efektivitas Pelayanan Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu, memiliki hubungan positif yang sangat kuat sekali antara kedua variabel tersebut.¹⁰⁰ Ummi Kultsum (2017) menyatakahn bahwa Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT. Trasti

⁹⁶ Birger Wernerfelt, *Loc.Cit.*

⁹⁷ Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia, *Loc.Cit.*

⁹⁸ Surya Dharma Ginting dan D. Wahyu Ariani, *Loc.Cit.*

⁹⁹ Richard M. Steers, *Loc.Cit.*

¹⁰⁰ Moch Natsir dan Syafarin Mokoginta, *Loc.Cit.*

Global Konverta yaitu berpengaruh signifikan.¹⁰¹ Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Desy Eka Kartika Sari, Surachman, dan Kusuma Ratnawati (2018) bahwasanya TQM dapat meningkatkan baik kepuasan kerja karyawan maupun kinerja karyawan secara langsung.¹⁰² Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: *Total quality management* berpengaruh terhadap efektivitas kerja pada Hotel Nusantara Syariah.

2. Pengaruh *Total Quality Manajemen* Terhadap Produktivitas Kerja

Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu adalah sebuah pendekatan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah diaplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas dan profitabilitas. *Total Quality Management* (TQM) adalah filosofi manajemen yang mencoba mengintegrasikan semua fungsi organisasi (pemasaran, keuangan, desain, rekayasa, produksi, pelayanan konsumen), terfokus untuk memenuhi keinginan konsumen dan tujuan organisasi.¹⁰³

Resource Based View Theory dalam teorinya bahwa usaha yang mampu menekan sumber dayanya dapat meningkatkan kinerja usaha dan mampu untuk bersaing secara kompetitif hingga tujuan dari usaha dapat tercapai.¹⁰⁴ *Total Quality Management* merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk,

¹⁰¹ Ummi Kultsum, "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Trasti Global Konverta", Vol. 2 No. 2 (2017), hal. 121–32.,

¹⁰² Desy Eka Kartika Sari et al., *Loc.Cit.*

¹⁰³ K Hashmi, *Loc.Cit.*

¹⁰⁴ Birger Wernerfelt, *Loc.Cit.*

jasa, manusia, proses dan lingkungannya.¹⁰⁵ Semakin baik peningkatan kualitas secara terus menerus, maka semakin baik juga peningkatan kualitas perusahaan dan dapat memaksimalkan sumber daya perusahaan.

Selain teori tersebut diperkuat lagi dengan teori penetapan tujuan (*Goal setting theory*) adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku.¹⁰⁶ Menurut *goal setting theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.¹⁰⁷ Pendapat di atas menjelaskan bahwa setiap organisasi/perusahaan memiliki tujuan yang telah dituangkan dalam visi misi melalui mekanisme pencapaian tujuan. Dalam pencapaian tujuan tersebut juga dipengaruhi oleh komponen kerja dan potensi karyawan untuk menghasilkan produktivitas kerja yang berkualitas. Produktivitas kerja karyawan dipengaruhi oleh kondisi karyawan itu sendiri dalam menerima pekerjaan yang terbaik, menciptakan pekerjaan yang baik, dan penggunaan pengaruh yang terbaik.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Uswatun Khasanah (2019) yang berjudul “Analisis *Total Quality Management* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada Pt. Eastern Pearl Flour Mills Makassar” bahwasanya *Total quality management* berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi pada PT Eastern Pearl Flour Mills Makassar.¹⁰⁸ Ni Made Ita Purnami dan I Wayan Mudiarta Utama (2019) yang berjudul “Pengaruh Pemberdayaan, Motivasi Dan

¹⁰⁵ Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia, *Loc.Cit.*

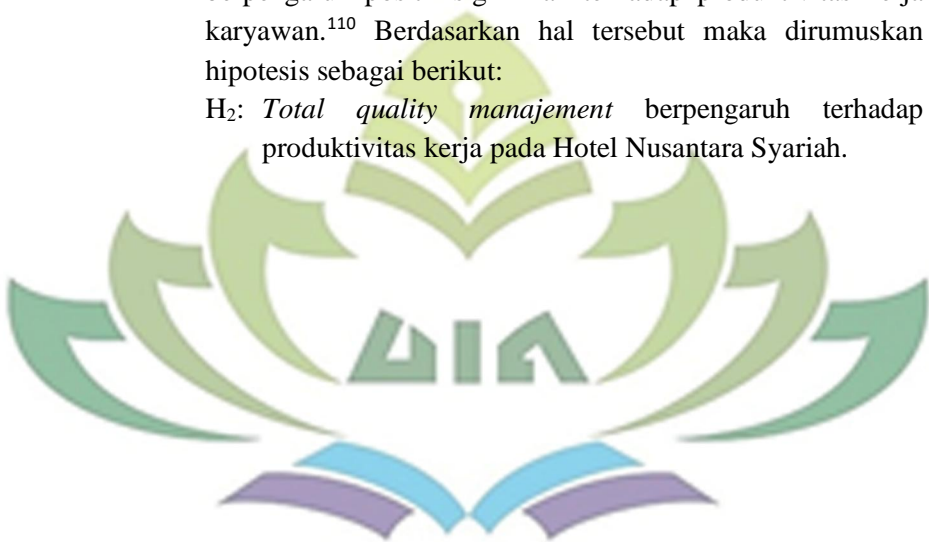
¹⁰⁶ Surya Dharma Ginting dan D. Wahyu Ariani, *Loc.Cit.*

¹⁰⁷ Ceacilia Srimindarti, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Premature Sign-Off Dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening: Suatu Tinjauan Dari Goal Setting Theory”, *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol. 8 No. 2 SE-Articles (Maret 2012), hal. 102–10, <https://doi.org/10.33830/jom.v8i2.249.2012>.

¹⁰⁸ Uswatun Khasanah, “Analisis Total Quality Management Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Eastern Pearl Flour Mills Makassar”, Vol. 1–7 (2019).

Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan” bahwasannya pemberdayaan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.¹⁰⁹ Kemudian pada penelitian Yayan Abdulloh dan Ari Soeti Yani (2017) dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dan Pelaksanaan Sistem Shift Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Dimoderasi Standar Operasional Prosedur (Studi Pada PT. PAN Maritime Wira Pawitra Jakarta). Bahwasanya Sistem manajemen mutu berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.¹¹⁰ Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: *Total quality management* berpengaruh terhadap produktivitas kerja pada Hotel Nusantara Syariah.



¹⁰⁹ Ni Made Ita Purnami dan I Wayan Mudiarta Utama, *Loc.Cit.*

¹¹⁰ Yayan Abdulloh dan Ari Soeti Yani, “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dan Pelaksanaan Sistem Shift Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Dimoderasi Standar Operasional Prosedur (Studi Pada Pt. Pan Maritime Wira Pawitra Jakarta)”, Vol. 5 No. 2 (2019), hal. 9–25,.

REFERENSI

- Abdulloh, Yayan, dan Ari Soeti Yani. “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dan Pelaksanaan Sistem Shift Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Dimoderasi Standar Operasional Prosedur (Studi Pada Pt. Pan Maritime Wira Pawitra Jakarta)”. Vol. 5 no. 2 (2019), hal. 9–25.
- Azid, Rizem. *Sejarah Peradaban Islam Terlengkap Periode Klasik, Pertengahan, dan Modern* Diedit oleh Amar Hanafi (1 ed.). Yogyakarta: DIVA Press, 2021.
- Ali, Gamal Abdualmajed et al. “Effect of entrepreneurial orientation, market orientation and total quality management on performance: Evidence from Saudi SMEs”. *Benchmarking*. Vol. 27 no. 4 (2020), hal. 1503–31. <https://doi.org/10.1108/BIJ-08-2019-0391>.
- Annam, Rahmad. “Etos Kerja Dan Produktivitas Kerja Dalam Upaya Menjawab Permasalahan Ekonomi Islam (Perilaku Mendapatkan Uang/Harta)”. *Al-MASHARIF: Jurnal Ilmu Ekonomi dan KeIslaman*. Vol. 3 no. 2 (2015).
- Anoraga, Pandji. *Psikologi kerja (cetakan ke 3)*. Jakarta: Rineke Cipta, 2005.
- Azisa, Nurul. “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Hotel Singgasana Makassar”. 2018.
- Bagyona, Ladfi Orbani. *Dasar-dasar House Keeping dan Laundry Hotel*. Yogyakarta: Adiata Karya Nusa, 2017.
- Basyit, Abdul. “Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Islam”. *KORDINAT: Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam*. Vol. 17 no. 1 (2018).
- Bertens, K. *Pengantar Etika Bisnis*. Yogyakarta: Karnisius, 2000.
- Cahyono, Yuli Tri, dan Lestiyana Indira M. “Pengaruh Perencanaan dan Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Manufaktur di Surakarta”. *Jurusan akuntansi fakultas ekonomi univeristas Muhamadiyah Surakarta*. 2007 227.
- Chairany, Nurul, dan Lestari P Wahyuni. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kepemimpinan dan Perilaku Produktif Karyawan*. Makasar: FT

Universitas Hasanuddin, 2011.

Delany, Fitria Nanda. “Karyawan Terhadap Efektivitas Kerja Di Pt . Industri Telekomunikasi Indonesia (Inti) Persero Bandung”. 2017 2017.

Departemen Agama RI Al-Aliyy Al-Quran Dan Terjemah (10 ed.). Jawa Barat: CV Penerbit Diponegoro, 2014.

Dewi, Pebrianti Kamisha, dan Ade Iskandar Nasution. “Pengaruh Total Quality Management Dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan”. Vol. 1 no. 3 (2018), hal. 152. tersedia pada [http://perpus.iainsalatiga.ac.id/lemari/fg/free/pdf/?file=http://perpus.iainsalatiga.ac.id/g/pdf/public/index.php/?pdf=4978/1/SKRI PSI \(2018\).](http://perpus.iainsalatiga.ac.id/lemari/fg/free/pdf/?file=http://perpus.iainsalatiga.ac.id/g/pdf/public/index.php/?pdf=4978/1/SKRI PSI (2018).)

Erlina. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen Kedua*. Medan: USU Press, 2008.

Famulia, Ledy, dan Lina Maulidiana. “Juridical Overview of the Implementation of the Sharia Concept in a Sharia Hotel Business (Study on the Nusantara Sharia Hotel in Bandar Lampung) Tinjauan Yuridis Implementasi Konsep Syariah pada Usaha Hotel Syariah (Studi pada Hotel Nusantara Syariah ”. *Jurnal Hukum Bisnis Islam*. Vol. 14 no. 1 (2022).

Fathoni, Khoirul, dan Muhammad Ghozali. “Analisa Konsep Produktivitas Kerja Konvensional Dalam Pandangan Islam”. *Al Tijarah*. Vol. 3 no. 1 (2017), hal. 1. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v3i1.713>.

Faza, Tsania. “Pengaruh Total Quality Management Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Rumah Warna Creative Kingdom Yogyakarta)”. 2018 1–40.

Gasperz, Vincent. *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication, 2011.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009.

Ginting, Surya Dharma, dan D. Wahyu Ariani. “Pengaruh Goal Setting Terhadap Performance : Tinjauan Teoritis”. *Kinerja*. Vol. 8 no. 2 (2017), hal. 198–208. <https://doi.org/10.24002/kinerja.v8i2.897>.

Gunawan, Hendra. “Analisis Manfaat Seleksi Karyawan Terhadap

- Produktivitas Dan Efektivitas Kerja Karyawan Pada Bidang Perhotelan Di Kota Makassar”. *Movere Journal*. Vol. 3 no. 2 (2021), hal. 89–100. <https://doi.org/10.53654/mv.v3i2.202>.
- Gupta, Gaurav et al. “Resource-based view of information systems: Sustainable and transient competitive advantage perspectives”. *Australasian Journal of Information Systems*. Vol. 22 (2018), hal. 1–10. <https://doi.org/10.3127/ajis.v22i0.1657>.
- Hakim, F, dan M Ayanti. “Pengaruh Total Quality Management Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Victory Chingluh”. *Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*. Vol. 2 (2021), hal. 183–89.
- Hakim, Lukman. *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*. Bandung: Erlangga, 2021.
- Hamdi Agustin. “Studi Kelayakan Bisnis Syariah”. n.d.
- Hana, Ubaid Aisyul. “Konsep Hotel Syariah Dan Implementasinya Di Namira Hotel Surabaya”. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018.
- Hashmi, K. “Introduction and Implementation Total Quality Management (TQM)”, tersedia pada <http://www.isisigma.com> (2004).
- Hasibuan, Malayu S. P. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Hidayat, Rahmat, dan H. Candra Wijaya. *Ayat-Ayat Alquran Tentang Manajemen Pendidikan Islam* Diedit oleh Achyar Zein (1 ed.). Medan: LPPPI, 2017.
- Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajagrafindo, 2018.
- Irawan, Oki, dan Sumardi. “Analisis Total Quality Management Dan Open Government Terhadap Produktivitas Kerja”. Vol. 2 no. 1 (2021), hal. 64–70.
- Ismanto, Kuart. *Manajemen Syariah: Imlementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Kartini, Yuni. *Media Sosial Dan Produktivitas Kerja Generasi Melenial* Diedit oleh M. Aris Munandar. Guepedia, 2020.
- Khasanah, Uswatun. “Analisis Total Quality Management Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada Pt. Eastern

- Pearl Flour Mills Makassar”. Vol. 1–7 (2019).
- Kultsum, Ummi. “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Trasti Global Konverta”. Vol. 2 no. 2 (2017), hal. 121–32.
- Kusdi. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika, 2009.
- Kusnendi, dan Dkk. *Ekonomi Sumber Daya Manusia dan Alam*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka, 2003.
- Lubis, Hilma Kholila et al. “Analisis Faktor Preferensi Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pemilihan Hotel Syariah di Kota Medan”. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*. Vol. 1 no. 1 (2021), hal. 129–38.
- Madhani, P. “Resource Based View (RBV) of Competitive Advantage: An Overview”. ... *BASED VIEW: CONCEPTS AND PRACTICES*, Pankaj ..., no. March (2010). tersedia pada http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1578704 (2010).
- Mansah, DR. H. Adi. *Pendidikan Kewirausahaan (Edupreneuship) Berbasis Al-Quran* Diedit oleh Syofrianisda Pertama. Sumatra Barat: cv. Azka Pustaka, 2022.
- Maulidya, Risma Nur et al. “The Influence of Islamic Business Ethics and Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Sharia Hotel Customers in Bogor”. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Vol. 11 no. 2 (2019), hal. 226. <https://doi.org/10.24235/amwal.v11i2.5340>.
- Morissan. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PrenadamediaGroup, 2012.
- Muhammad. *Pengantar akuntansi Syariah* (2 ed.). Jakarta: Salemba Empat, 2005.
- Natsir, Moch, dan Syafarin Mokoginta. “Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Efektivitas Pelayanan Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Monompia Kotamobagu”. *JUITSU*. Vol. 8 (2020), hal. 9–17.
- Nawar, Agus. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Alfabeta, 2002.
- Nul Hakim, Lukman. “Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara

- Terhadap Elit”. *Aspirasi*. Vol. 4 no. 2 (2013), hal. 165–72.
- Oka A. Yoeti. *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1999.
- Prihadi, M Dana, dan Siska Meilani. “Pengaruh Efektivitas Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja Petugas Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan Di RSUD Cibabat Cimahi”. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol. 2 no. 1 (2020), hal. 117–24. <https://doi.org/10.30812/target.v2i1.710>.
- Priyatno, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom, 2010.
- Purnami, Ni Made Ita, dan I Wayan Mudiarta Utama. “Pengaruh Pemberdayaan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan”. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Vol. 8 no. 9 (2019), hal. 5611. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i09.p13>.
- Qomaruddin. “Pengaruh Budaya Organisasi Dalam Menfiktakan Efektifitas Kerja”. *Qomaruddin Islamic Economy Magazine*. Vol. 5 no. 1 (2019), hal. 1–13.
- “QS. AL-Baqarah : 168”. n.d.
- Rahmawati, Desy et al. “Pengaruh tqm terhadap kinerja umkm dengan mediasi keunggulan bersaing”. Vol. 3 no. 2 (2022), hal. 273–96.
- Rahmi et al. “Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten Pidie Jaya”. *Jurnal Humaniora*. Vol. 6 no. 1 (2022), hal. 73–86.
- Richard M. Strees. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Air Langga, 1990.
- Saputro, Agung Nugroho Catur, dan Dkk. *Judul Manajemen Mutu Terpadu Untuk Pendidikan* Diedit oleh Abdul Karim dan Janner Simarmata Cetakan 1. Yayasan Kita Menulis, 2022.
- Sari, Desy Eka Kartika et al. “Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 5 no. 1 (2018), hal. 11–25. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2313>.
- Saswono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif* Diedit oleh Cet Pertam. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

- Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju, 2009.
- Siagian, S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN, 2004.
- Simanjutak, Payaman J. *Pengantar Ekonomi Sumberdaya manusia*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1985.
- Sinungan, Muchdarsyah. *Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- . *Produktivitas apa dan bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Sitompul, Saleh et al. *Konsep Dasar Penerapan Menurut Persepektif Islam*. Diedit oleh Lukman Nasution (1 ed.). Medan: CV Sentosa Dali Mandiri, 2020.
- Srimindarti, Ceacilia. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Premature Sign-Off Dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening: Suatu Tinjauan Dari Goal Setting Theory". *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. Vol. 8 no. 2 SE-Articles (Maret 2012), hal. 102–10. <https://doi.org/10.33830/jom.v8i2.249.2012>.
- Steers, Richard M. *Efektivitas kerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1985.
- Sugianto. *Hotel Front Office Administration, Administrasi Depan Office*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014.
- . *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- . *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA, 2015.
- . *Mixed Methods*. Bandung: ALFABETA, 2013.
- Suharno, dan Retnoningsih. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya, 2006.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi (1 ed.)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

- Sutanto. *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*. Jakarta: Salemba, 2005.
- Sutrisno, Edi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Perdata Media Group, 2010.
- . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Tika, Moh. Prabudian. *Metode Riset Bisni*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Tjiptono, Fandy, dan Diana Anastasia. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2009.
- Tutuk Ari Arsanti. “Hubungan Antara Penetapan Tujuan, Self-Efficacy Dan Kinerja”. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (Jbe)*. Vol. 2 no. 2 (2009), hal. 98.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Keenam*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2004.
- Wanda, Tivanny Sherring. HRD Hotel Nusantara Syariah (n.d.).
- Wernerfelt, Birger. “The resource-based view of the firm”. *Journal of Management*. Vol. 5 no. 2 (1984), hal. 171–80.
- Yani, Erly Juli. “Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam”. *Ummul Qura*. Vol. 7 no. 1 (2016), hal. 66.
- Yunia, Noorma. “Manajemen dan Kinerja Karyawan ditinjau dalam Perspektif Islam”. *Jurnal Aksioma Ad-Diniyah*. Vol. 5 no. 1 (2017), hal. 34.
- Zulkarnaini. “Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Di Lingkungan”. Vol. 11 no. 4 (2021), hal. 641.