

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Kasmir,2020:6) manajemen sumber daya manusia merupakan proses pengelola manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karir, keselamatan, dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder.

Menurut Hasibuan dikutip di (Harras et al., 2020:5) manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah sebuah ilmu tentang mengatur manusia, maka akan terlihat sebuah keteraturan dan ketertiban, dimana setiap orang saling berhubungan. Menurut Kurniawan (2023:25) manajemen sumber daya manusia adalah proses bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dari peranan manusia dalam organisasi perusahaan, pembahasan tentang masalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, karir, keselamatan, dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan.

2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari fungsi manajemen, maka sebelum mengemukakan pendapat-pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan manajemen sumber daya manusia, perlu dijelaskan mengenai arti

manajemen itu sendiri. Menurut (Malayu, 2007:21). Menjelaskan secara singkat fungsi -fungsi manajemen sebagai berikut :

1. Perencanaan (Planning).

Merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mewujudkan tujuan.

2. Penorganisasian (Organizing).

Menyusun suatu organisasi dengan mendesain struktur dan hubungan antara tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh tenaga kerja yang dipersiapkan.

3. Pengarahan (Directing).

Kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

4. Pengendalian (Controlling).

Kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

5. Pengadaan Tenaga Kerja (Procurement).

Proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan (Development).

Proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis. konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7. Kompensasi (Compensation)

Pemberian balas jasa langsung (direct), dan tidak langsung (indirect), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

8. Pengintegrasian (Integration).

Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

9. Pemeliharaan (Maintenance).

Kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan sebagian besar kebutuhan karyawannya.

10. Kedisiplinan (Discipline).

Keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan perusahaan dan norma - norma sosial.

11. Pemutusan Hubungan Tenaga Kerja (Separation)

Putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemutusan hubungan kerja ini dapat disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

Fungsi-fungsi sumber daya manusia diatas saling mempengaruhi satu sama lain. Apabila terdapat ketimpangan dalam salah satu fungsi maka akan mempengaruhi fungsi yang lain. Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia tersebut ditentukan oleh profesionalisme departemen sumber daya manusia yang

ada di dalam perusahaan yang sepenuhnya dapat dilakukan untuk membantu pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Tujuan Organisasional ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan. Departemen sumber daya manusia membantu para manajer dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia.
2. Tujuan Fungsional ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.
3. Tujuan Sosial ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan -hambatan.
4. Tujuan Personal ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus

dipertimbangkan jika parakaryawan harus dipertahankan ,dipensiunkan, atau dimotivasi. Jika tujuan personal tidak dipertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan karyawan dapat meninggalkan organisasi (Adami, 2016:6).

2.1.2 Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Afandi, 2018:12). Dari uraian tersebut, dapat dikemukakan disiplin adalah suatu alat atau sarana bagi suatu organisasi untuk mempertahankan eksistensinya. Hal ini dikarenakan dengan disiplin yang tinggi , maka para pegawai atau bawahan akan menaati semua peraturan-peraturan yang ada sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Disiplin pada dasarnya merupakan tindakan manajemen untuk mendorong agar para anggota organisasi dapat memenuhi berbagai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, yang di dalamnya mencakup : (Afandi, 2018:12). Adanya tata tertib atau ketentuan – ketentuan :

- 1) Adanya kepatuhan para pengikut, dan
- 2) Adanya sanksi bagi pelanggar

2.1.2.1.Tujuan Disiplin Kerja

Menurut Simamora dalam (Sinambela & Poltak, 2016: 339). Menyatakan bahwa “tujuan utama tindakan pendisiplinan adalah memastikan bahwa perilaku-perilaku pegawai konsisten dengan aturan-aturan yang di tetapkan oleh organisasi”.

Menurut Siswanto dalam (Sinambela & Poltak, 2016: 340). Menguraikan maksud dan sasaran dari disiplin kerja adalah terpenuhinya beberapa tujuan seperti:

1. Tujuan umum disiplin kerja

Tujuan umum disiplin kerja adalah demi kelangsungan perusahaan sesuai dengan motif organisasi bagi yang bersangkutan baik hari ini, maupun hari esok.

2. Tujuan khusus disiplin kerja

Tujuan khusus antara lain:

- a) Untuk para pegawai menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan, serta kebijakan perusahaan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen.
- b) Dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya, serta mampu memberikan servis yang maksimum pada pihak tertentu yang berkepentingan dengan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
- c) Dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana barang dan jasa perusahaan dengan sebaik-baiknya.
- d) Dapat bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada perusahaan

Tenaga kerja mampu memperoleh tingkat produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun jangka Panjang.

2.1.2.2 Faktor-faktor mempengaruhi Disiplin Kerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai atau karyawan suatu organisasi, di antaranya adalah: (Afandi, 2018:20).

- 1) Faktor Kepemimpinan
- 2) Faktor Kompensasi
- 3) Faktor Penghargaan
- 4) Faktor Kemampuan
- 5) Faktor keadilan
- 6) Faktor Pengawasan
- 7) Faktor Lingkungan
- 8) Faktor sanksi hukuman
- 9) Faktor loyalitas
- 10) Faktor Loyalitas

2.1.2.3 Dimensi dan Indikator Disiplin Kerja

Dimensi dan indikator disiplin kerja dapat dilaksanakan oleh semua anggota atau pegawai yang bekerja pada suatu organisasi, adalah: (Afandi, 2018:21)

Dimensi ketaatan waktu, dengan indikator :

1. Masuk kerja tepat waktu
2. Penggunaan waktu secara efektif
3. Tidak pernah mangkir/tidak kerja

Dimensi tanggung jawab kerja, dengan indikator :

1. Mematuhi semua peraturan organisasi atau perusahaan
2. Target pekerjaan

3. Membuat laporan kerja harian

Karyawan yang mempunyai disiplin kerja yang tinggi akan merasa risikan meninggalkan pekerjaan jika belum selesai, bahkan akan merasa senang jika dapat menyelesaikan tepat waktu, dia mempunyai target dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga selalu memprioritaskan pekerjaan mana yang perlu diselesaikan terlebih dahulu.

2.1.3 Komitmen Kerja

Komitmen itu keterikatan. Maksudnya seseorang terikat karena sebuah janji yang disepakati. Misalnya, jika ada seorang pria menikahi seorang wanita, maka keduanya terikat untuk hidup bersama. Dengan kata lain, terikat atau komitmen yang dimaksud adalah kedua orang yang berjanji harus menjalankan kewajibannya dengan penuh tanggung jawab untuk mendapatkan haknya. Tujuan memahami komitmen adalah untuk membangun kepercayaan. Kita menyadari, hal tersebut adalah bagian yang paling sulit didapatkan. Maka, dengan memahami konsep dasar komitmen merupakan salah satu langkah awal membentuk kepribadian manusia yang sesungguhnya. Untuk itu, diperlukan kerja keras dalam memahaminya, bahkan bila perlu mencari banyak contoh atau referensi dalam mempraktikannya, dengan demikian seiring berjalannya waktu akan terbentuk pribadi yang berkomitmen (Harras et al., 2020:34).

2.1.3.1. Dampak Positif Komitmen Kerja

Ada banyak kebaikan yang didapat dari komitmen kerja, di antaranya: (Harras et al., 2020:42) :

a. Terbangun kepercayaan

Antara organisasi dan karyawan saling terbuka dalam berbagai hal, tidak terkecuali soal keterlibatan kerja. Organisasi sepenuhnya mempercayai bahwa kemajuan organisasi ada di tangan pegawai, dan sebaliknya karyawan sepenuhnya percaya bahwa kesejahteraannya dijamin organisasi.

b. Mendapatkan kesejahteraan

Komitmen yang baik mendatangkan keuntungan bagi pihak-pihak. Bagi organisasi, komitmen karyawan atau pegawai dapat membawa kemajuan dan keberhasilan. Sedangkan bagi karyawan, dengan berkomitmen maka masa depannya di perusahaan akan lebih terjamin.

c. Mendorong kemajuan bersama

Komitmen memberikan peluang kepada setiap anggota untuk saling mendukung. Karena setiap orang telah percaya maka setiap orang akan menaruh harapan pada orang lain, dan fungsi dari berorganisasi adalah bekerja bersama untuk maju bersama dalam mencapai keberhasilan bersama.

d. Lingkungan yang humanis

Komitmen dapat membentuk lingkungan kerja yang saling menghargai. Setiap individu tahu apa kewajibannya dan apa perannya. Dengan demikian, setiap orang akan terikat satu sama lain sebagai individu sosial.

2.1.3.2. Indikator Komitmen Kerja

Organisasi harus peka terhadap sikap komitmen pegawai, di antaranya dengan melihat beberapa ukuran: (Harras et al., 2020:43).

a. Tanggung jawab

Karyawan atau pegawai sungguh-sungguh di dalam melaksanakan kewajibannya, tanpa keluh kesah. Wujud kesungguhan tersebut adalah dengan menuntaskan pekerjaan dengan hasil yang baik (sesuai standar)

b. Konsisten

Komitmen itu keselarasan atau kesesuaian antara apa yang disepakati dengan apa yang dilaksanakan. Wujud dari keselarasan tersebut adalah melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan wewenang yang diberikan.

c. Konsekuen

Komitmen itu teguhnya pendirian dengan tidak mudah menyerah dalam menghadapi berbagai risiko dalam melaksanakan kewajiban.

2.1.4. Total Quality Management (TQM)

Dalam istilah Indonesia, Total Quality Management (TQM) disebut Manajemen Mutu Terpadu yang juga disebut Manajemen Kualitas Terpadu. Mears dalam Lubis (2005: 17) mendefinisikan Total Quality Management (TQM) sebagai suatu sistem yang dilaksanakan dalam jangka panjang dan terus menerus untuk memuaskan konsumen dengan meningkatkan kualitas produk perusahaan. Sementara itu, Ross dalam Lubis (2005: 17) menyatakan bahwa TQM merupakan integrasi seluruh fungsi dan proses organisasi agar tercapai tujuan dari peningkatan kualitas produk yaitu kepuasan pelanggan.

Total Quality Manajemen merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui

perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya”. Sedangkan menurut (Prawironegoro & Purwanti, 2009). Total kualitas manajemen adalah suatu cara memperbaiki untuk meningkatkan proses bisnis secara terus-menerus, atau cara memperbaiki dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memuaskan pelanggan.

David Hutton dalam Murdifin (2006) menyatakan beberapa ciri-ciri dari TQM, yaitu:

- a) Fokus organisasi ialah untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.
- b) Mengembangkan dan memberdayakan potensi sumber daya manusia secara sempurna.
- c) Melibatkan semua personil organisasi untuk menemukan cara terbaik melaksanakan peran atau fungsinya.
- d) Mengelola proses bisnis, bukan hanya fungsi atau departemen.
- e) Pengelolaan berdasarkan fakta, menggunakan data dan informasi yang sah.
- f) Menyerahkan nilai tambah ke masyarakat, sekaligus mencapai sasaran finansial.

Sejalan dengan ciri-ciri dimaksud, Nasution, (2001) mengemukakan tiga macam komponen manajerial dari TQM, yaitu:

- a. Sistem penjaminan kualitas (a quality assurance system),
- b. Teknik dan peralatan kualitas (quality tools and techniques), dan
- c. Kerja-tim (teamwork).

Dalam usaha menghasilkan jaminan kualitas, maka beberapa perusahaan pabrik mensyaratkan adanya kerjasama saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan (customer) dan pembekal (supplier). TQM akan terwujud hanya jika berlangsung sinergi antara perusahaan dengan pelanggan dan pembekalnya, sehingga hubungan antar-muka (interface) melebar sampai melampaui pelanggan-antara (immediate customer) dan pembekal-antara (immediate supplier). Untuk mencapainya, maka perusahaan harus mampu mengelola dirinya sendiri sedemikian rupa sehingga faktor sumber daya manusia, administrasi, dan teknik yang berpengaruh terhadap kualitas, berada di bawah kendali manajemen dan menghasilkan keluaran secara konsisten.

2.1.4.1. Manfaat Penerapan TQM

Penerapan TQM yang efektif membawa pengaruh positif yang pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi organisasi itu sendiri. Menurut Hessel yang dikutip oleh (Nasution, 2002) beberapa manfaat penerapan Total Quality Management bagi organisasi antara lain:

- a) Proses desain produk menjadi lebih efektif, yang akan berpengaruh pada kinerja kualitas, yaitu keandalan produk, Product features, dan serviceability.
- b) Penyimpangan yang dapat dihindarkan pada proses produksi mengakibatkan produk yang dihasilkan sesuai dengan standart, meniadakan pekerjaan ulang, mengurangi waktu kerja mesin, dan menghemat penggunaan material.

- c) Hubungan jangka panjang dengan pelanggan akan berpengaruh positif bagi kinerja organisasi, antara lain dapat merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat, serta mengantisipasi perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- d) Setiap pekerja yang baik akan menimbulkan partisipasi komitmen pekerja pada kualitas, rasa bangga bekerja sehingga akan bekerja secara optimal, perasaan tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi.

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.

2.1.4.2. Faktor-Faktor Hambatan TQM

Faktor hambatan penerapan TQM di Indonesia, terdapat 11 faktor hambatan yang paling sering dihadapi oleh organisasi di Indonesia. Seperti yang berkaitan dengan sumber daya manusia, manajemen, sikap terhadap kualitas, budaya organisasi, hubungan antar departemen, material, mesin dan peralatan, informasi, metode bahkan pelatihan (Aziz et al., 2017). Terdapat 30 hambatan dalam implementasi manajemen kualitas atau TQM di Indonesia, sehingga implementasinya tidak berjalan dengan sukses. Sebagai berdampaknya adalah peningkatan kinerja perusahaan tidak tercapai dengan optimal, Adapun 30 hambatan tersebut, yaitu: (Aziz, 2019:33)

1. Kurangnya komitmen manajemen puncak.
2. Kepemimpinan yang lemah.

3. Akurasi dalam perencanaan kualitas yang lemah.
4. Kurangnya fokus pada pelanggan.
5. Kurang baiknya kerangka kerja dalam membimbing untuk penerapan proses TQM.
6. Rencana strategis formal untuk suatu perubahan masih lemah.
7. Ketidakmampuan untuk mengubah budaya institusional/organisasi.
8. Kurangnya pemahaman atau pengetahuan yang memadai dalam penerapan proses TQM.
9. Kurang persiapan (seperti tidak ada anggaran dan tidak adanya sponsor).
10. Evaluasi pekerja yang tidak memiliki pendekatan yang sistematis dan karenanya penyesuaian gaji yang diberikan tidak sepadan dengan fungsi pekerjaan yang dikerjakan.
11. Kurangnya visi, imajinasi dan kemantapan pada tujuan.
12. Kurangnya kepercayaan terhadap manajemen senior.
13. Keyakinan bahwa untuk meningkatkan kualitas itu mahal untuk biaya dan harga.
14. Kurangnya pelatihan dan pendidikan berkelanjutan.
15. Kurangnya sistem dan struktur untuk kegiatan TQM.
16. Kurangnya prosedur evaluasi kerja dan penilaian standar indeks kerja.
17. Kurangnya pengembangan sumber daya manusia dan manajemen.
18. Pelatihan tanpa adanya suatu tujuan.
19. Mahalnya konsultan dan program pelatihan.
20. Kondisi yang tidak tepat dalam menerapkan TQM.

21. Kurangnya pemberian penghargaan pada karyawan.
22. Kurangnya pengukuran kriteria kerja yang efektif.
23. Terjadi hambatan antar departemen kerja.
24. Belum jelasnya persepsi proses TQM sebagai nilai tambahan yang luar biasa dan sebagai keharusan untuk membangun kinerja yang lebih baik.
25. Tidak fleksibel dan struktur kelembagaan yang sangat birokratis.
26. Teknologi yang digunakan sudah terlampau lama.
27. Fasilitator kerja tim tidak memadai dan teknik dalam membangun tim juga seperti tidak digunakan/dikerjakan.
28. Kurangnya persatuan dan loyalitas kepada organisasi.
29. Keputusan manajemen selalu berorientasi jangka pendek.
30. Kurangnya motivasi.

2.1.4.3. Indikator Total Quality Manajemen

Adapun indikator TQM yang dikembangkan oleh Goetsch, Davis dan Nasution (2016:22) yaitu :

a. Fokus Pada Pelanggan

Dalam penerapan TQM, yang menentukan kualitas produk atau jasa adalah pelanggan eksternal dan yang menentukan kualitas dari manusia, lingkungan dan proses adalah pelanggan internal.

b. Obsesi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, yang menentukan kualitas adalah pelanggan internal dan eksternal. Sehingga organisasi harus dapat mengupayakan untuk dapat memenuhi atau bahkan melebihi

kualitas yang telah di tentukan tersebut. Sehingga setiap karyawan bekerja sesuai dengan bagian kerja nya masing-masing.

c. Pendekatan Ilmiah

Dalam TQM pendekatan ini sangat diperlukan untuk mendesain suatu pekerjaan, ketika proses pengambilan keputusan dan pemecahan suatu masalah yang erat kaitannya dengan desain pekerjaan tersebut.

d. Komitmen Jangka Panjang

Dengan penerapan TQM ini diharapkan agar perusahaan dapat menciptakan budaya yang baik untuk komitmen jangka panjang untuk menjalankan organisasi nya dengan baik.

e. Kerjasama Tim (Teamwork)

Dalam suatu perusahaan kerjasama tim antara manajer, karyawan dan pihak-pihak yang terkait harus diciptakan dan dibangun dengan baik.

f. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Pada setiap produk atau jasa yang dihasilkan tentu nya masih memiliki kekurangan maupun kelemahan yang belum dapat memenuhi harapan konsumen, untuk itu di perlukan proses perbaikan sistem secara berkesinambungan agar kualitas produk atau jasa dapat meningkat.

g. Pendidikan dan Pelatihan

Untuk dapat memenuhi keinginan konsumen, perusahaan perlu memberikan pendidikan dan pelatihan kepada seluruh karyawan nya agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Karyawan didorong

agar dapat terus belajar untuk meningkatkan keterampilan dan keahliannya dalam perusahaan.

2.2. Hubungan Antar Variabel

2.2.1 Hubungan Disiplin Kerja (X1) terhadap Total Quality Management (TQM) (Y)

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Afandi, 2018:12).

Kedisiplinan kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan cara menerapkan Manajemen Mutu Terpadu atau Total Quality Management (TQM). TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, manusia dan lingkungannya. Agar suatu perusahaan memiliki daya saing yang tinggi dalam persaingan global maka sebuah perusahaan harus mampu melakukan pekerjaan secara lebih baik, efektif dan efisien dalam menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas tinggi dan dengan harga yang bersaing (Sularso & Murdijianto, 2004). Hal ini disiplin kerja sangat berdampak pada total quality manajemen, jika kinerja karyawan baik, patuh dan taat pada peraturan perusahaan itu akan berdampak baik pada kualitas perusahaan. Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap *total quality management*.

2.2.2 Hubungan Komitmen Kerja (X2) terhadap Total Quality Management (TQM) (Y).

Komitmen menurut perspektif organisasi secara khusus merujuk pada suatu sikap dan perilaku kerja, seperti sikap tanggung jawab yang dibuktikan dengan tuntasnya pekerjaan, kemudian sikap semangat (motivasi) yang dibuktikan dengan sikap pantang menyerah dalam menghadapi masalah, dan lain sebagainya. Dalam organisasi, komitmen memiliki akibat pada sikap dan perilaku kerja, karena itu adalah dasar dalam menilai kelayakan pemberian hak. Faktanya, kompensasi seorang manajer berbeda dengan seorang staf, atau hak bagian keuangan sudah pasti lebih baik dari bagian umum, dan masih banyak contoh lainnya. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa komitmen kerja adalah perjanjian kerja yang di dalamnya melekat hak dan kewajiban. (Harras et al., 2020:37).

Penerapan Komitmen kerja sangat berpengaruh terhadap total quality management, total quality management adalah suatu sistem manajemen yang berfokus pada pelanggan dengan melibatkan semua karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang terus-menerus (Tjiptono & Fandi, 2003). Hal ini komitmen kerja memiliki akibat pada sikap dan perilaku kerja yang sangat berdampak terhadap total quality manajemen karena jika sikap dan perilaku kerja karyawan tidak baik maka akan berpengaruh terhadap pelayanan terhadap pelanggan. Berdasarkan Uraian diatas menunjukkan bahwa komitmen kerja sangat berpengaruh terhadap *total quality management*.

2.3. Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Dian Angraeny Rahim (Rahim, 2023).	Pengaruh Disiplin dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Total Quality Management (TQM) sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Bank BCA Kantor Cabang Bogor), Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan	Variabel Bebas : <ul style="list-style-type: none"> • Disiplin Kerja • Beban Kerja Variabel Terikat : <ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Karyawan • TQM Alat Analisis menggunakan metode metode analisis Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS) Hasil Penelitian ini menjelaskan pentingnya menjaga dan meningkatkan disiplin kerja karyawan dan selalu evaluasi atas implementasi TQM agar prestasi kerja terus meningkat. Selain itu TQM yang	Persamaannya adalah sama-sama menggunakan variable Disiplin kerja dan Total Quality Management (TQM)	Pada metode analisis yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS), sedangkan peneliti menggunakan analisis kuantitatif dan metode Regresi Linier Berganda

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Bisnis Vol. 6, No. 1 (2023)	variatif dan implementatif juga harus selalu diperhatikan untuk peningkatan kinerja.		
2.	Ervin Mardalena (Mardalena, 2020).	Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Total Quality Management (Studi Kasus Pada PDAM Baturaja Kab. OKU)	<p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disiplin kerja • Komitmen Kerja • Karakteristik Individu <p>Variabel Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Total Quality Management (TQM) <p>Analisis data penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Teknik analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda</p> <p>Hasil Penelitian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap total kualitas manajemen, terbukti. 2. Komitmen Kerja berpengaruh signifikan terhadap total kualitas manajemen, terbukti. 3. Karakteristik Individu berpengaruh 	Persamaannya adalah sama-sama menggunakan variable Disiplin kerja dan Total Quality Management (TQM), dan sama-sama menggunakan analisis kuantitatif dan sama-sama menggunakan metode regresi linier berganda, dan sama-sama objek penelitiannya PDAM Baturaja.	Pada variable terikat peneliti sebelumnya menggunakan 2 variabel terikat yaitu karakteristik individu dan TQM sedangkan peneliti hanya menggunakan 1 variabel terikat yaitu TQM.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			signifikan terhadap total kualitas manajemen, terbukti		
3.	Said Alhudri & Meyzi Heriyanto (Said Alhudri & Heriyanto, 2013).	Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang	<p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> Total Quality Management <p>Variabel Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kinerja Karyawan <p>Analisis data penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Teknik analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana</p> <p>Hasil Penelitian : yang dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai b (koefisien regresi) sebesar 0,120 untuk konstanta sebesar 22,149, dimana independen variabel yang setiap perubahan total quality manajemen bertambah satu satuan maka akan terjadi mempengaruhi variabel dependen kinerja karyawan akan mengalami keanikan sebesar 0,052, Berdasarkan</p>	Persamaannya adalah sama-sama menggunakan variable Kinerja Karyawan dan Total Quality Management (TQM), dan sama-sama menggunakan analisis kuantitatif.	Pada variable terikat peneliti sebelumnya menggunakan kinerja karyawan sedangkan peneliti variabel terikat yaitu TQM, dan peneliti sebelumnya menggunakan variable bebas TQM sedangkan peneliti menggunakan 2 variabel bebas yaitu disiplin kerja dan komitmen kerja. Dan pada teknik analisis peneliti sebelumnya menggunakan analisis regresi linier sederhana sedangkan peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda.

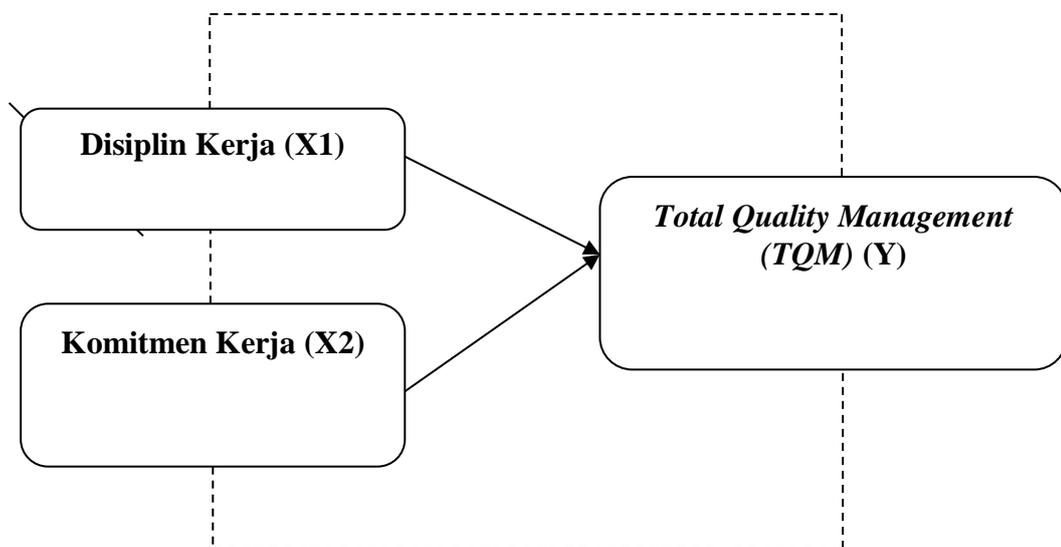
No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien korelasi mempunyai nilai yang rendah atau positif artinya terdapat pengaruh total quality manajemen terhadap karyawan pertunjukan. Sedangkan nilai determinasi (pengaruh) antara total quality manajemen terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Bangkinang menunjukkan kinerja yang signifikan mempengaruhi dan mempunyai tingkat hubungan yang kuat.</p>		
4.	Suliawati, Luthfi Parinduri, Hermi Diana Siregar (Suliawati et al., 2023).	Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Sumber Sawit Makmur	<p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Total Quality Management <p>Variabel Terikat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Karyawan <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <p>1) Secara simultan Total Quality Management berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Sumber Sawit Makmur. Namun, jika dilihat secara parsial hanya variabel kerjasama tim dan</p>	Persamaannya adalah sama-sama menggunakan variable Kinerja Karyawan dan Total Quality Management (TQM), dan sama-sama menggunakan analisis kuantitatif dan sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda.	Perbedaannya pada variable terikat peneliti sebelumnya menggunakan variable kinerja sedangkan peneliti adalah Total Quality Management (TQM).

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>pendidikan dan pelatihan yang berpengaruh signifikan dengan nilai probabilitas masing-masing sebesar 0,001 dan 0,000 sedangkan variabel pelibatan dan pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh signifikan dengan nilai probabilitas 0,202.</p> <p>2) Hasil regresi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 80,5% hal ini menandakan bahwa besar persentase variabel ketiga faktor dari sebelas faktor Total Quality Management dapat menjelaskan kinerja karyawan sedangkan 19,5% dijelaskan oleh variabel lain.</p>		
5.	Yenny Budiasih, Benedictus Tri Januario, Edi Riesnandar Wahyu, Muhammad Yahdi, Asep Subur	Hubungan Total Quality Management (Tqm) Dan Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja	<p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Total Quality Management • Kedisiplinn <p>Variabel Terikat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produktivitas Kerja <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <p>1) Terdapat hubungan variabel (X1) dengan variabel (Y). Terbukti diperoleh</p>	Persamaannya pada variable bebas sama-sama menggunakan variable disiplin kerja, Total Quality Management	Perbedaannya pada variable terikat peneliti sebelumnya menggunakan variable kinerja sedangkan peneliti adalah Total Quality Management (TQM).

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	(Budiasih et al., 2023)	Pegawai Pada PT. Karya Bahari Abad	<p>nilai korelasi (rhitung) untuk variabel (X1) yang lebih tinggi dari nilai rtabel yaitu $0.887 > 0.444$, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel (X1) berhubungan dengan variabel (Y).</p> <p>2) Terdapat hubungan variabel (X2) dengan variabel (Y). Terbukti diperoleh nilai korelasi (rhitung) untuk variabel (X2) yang lebih tinggi dari nilai rtabel yaitu $0.684 > 0.44$, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel (X2) berhubungan dengan variabel (Y).</p> <p>3) Terdapat hubungan variabel (X1) dan variabel (X2) secara bersama-sama dengan variabel (Y). Terbukti diperoleh dari hasil uji ANOVA atau fhitung lebih besar dari nilai ftabel yaitu $108.133 > 3.10$. Sedangkan nilai R sebesar 0.963 artinya bahwa variabel (X1) dan variabel (X2) memiliki hubungan sebesar 96.3% dengan variabel (Y) sedangkan sisanya sebesar 3.7% berhubungan dengan faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini.</p>		

2.4. Kerangka Pemikiran

Kerangka fikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah di deskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang di deskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis. Kerangka pemikiran berikut menggambarkan pengaruh antara variabel independen dalam hal ini adalah “Disiplin Kerja dan Komitmen Kerja dan Varibel dependennya ialah “*Total Quality Management (TQM)*”.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Keterangan :

-----> = Secara Simultan

————> = Secara Parsial

2.5. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2020,117). Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori atau logika pemikiran yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga Ada Pengaruh Disiplin Kerja dan Komitmen Kerja Terhadap *Total Quality Management (TQM)* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtaraja Kabupaten Ogan Komering Ulu.