

**ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) PADA
WISMA PANDOWO SYARIAH**

(Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura)

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh

RUFI JULYANSYAH PRATAMA

NPM : 1801280027



FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

Persembahan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Karya Ilmiah Ini Penulis Persembahkan Kepada Kedua OrangTua,Kakak,Adek,Keluarga,dan Sahabat

Penulis

Ayahanda Rudy Mangun

Ibunda Fitriyani

Adek Rayhan Agung Widjaya

Sahabat-sahabat perjuangan

Harta Yang Paling Berharga Adalah Keluarga Tiada Kebahagiaan Yang Paling Indah Melainkan Mengukir

Senyum di Wajah OrangTua

Apabila melakukan sesuatu, maka tekunlah dan bersungguh-sungguhlah. Dan apaupun jangan lupa tetap bersyukur.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rufi Julyansyah Pratama
Npm : 1801280027
Jenjang Pendidikan : S1 (strata satu)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) PADA WISMA PANDOWO SYARIAH (STUDI KASUS WISMA PANDOWO SYARIAH INDRAPURA), merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 1 September 2022

Yang Menyatakan



Rufi Julyansyah Pratama

1801280027

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) PADA WISMA
PANDOWO SYARIAH (STUDI KASUS WISMA PANDOWO SYARIAH
INDRAPURA)

Oleh :

RUFI JULYANSYAH
PRATAMA
NPM: 1801280027

*Telah selesai bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini
telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk
dipertahankan dalam ujian skripsi*

Medan, 17 SEPTEMBER 2022

Pembimbing



Dr. Sugianto, MA

FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
•2022

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi

Medan, 17 September 2022

Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di


Medan.

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberikan saran-saran perbaikanSeperlunya terhadap skripsi mahasiswi **Rufi Julyansyah Pratama** yang berjudul "**Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (Tqm) Pada Wisma Pandowo Syariah (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura)**" maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan disidang Munaqasah untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) Dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing Skripsi



Dr. Sugianto, MA



UMSU

UIN

UIN

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU: Terakreditasi A, Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 8556/UN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

http://fai@umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd, M.Si
 Dosen Pembimbing : Dr. Sugianto, MA

Nama Mahasiswa : Ruffi Julyansyah Pratama
 Npm : 1801280027
 Semester : VIII
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Idrapura)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
26/07-2022	- Bimbingan pertanyaan wawancara	f	
11/08-2022	- Revisi Bab IV, - gambaran umum perusahaan • Hasil dan Pembahasan	f	
29/08-2022	- Revisi Bab IV = - Perbaiki urutan Hasil dan pembahasan dan V - kesimpulan	f	
12/09-2022	Ace	f	

Medan, 19-09-2022



Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd.M.Si

Pembimbing Skripsi

Dr. Sugianto, MA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh

NAMA MAHASISWA : Rofi Juliyansyah Pratama
NPM : 1801280027
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) PADA WISMA PANDOWO SYARIAH (STUDI KASUS WISMA PANDOWO SYARIAH INDRAPURA)

Medan, 18 September 2022

Pembimbing

Dr. Sugianto, MA

DI SETUJUI OLEH:

KETUA PROGRAM STUDI

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

DEKAN,



Asst. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Rofi Julyansyah Pratama

NPM : 1801280027

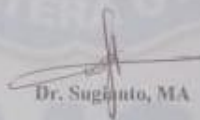
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAJEMEN (TQM) PADA WISMA PANDOWO
SYARIAH (STUDI KASUS WISMA PANDOWO SYARIAH
INDRAPURA)

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian memperiahankan skripsi

Medan, 19 September 2022

Pembimbing


Dr. Sugianto, MA

DI SETUJUI OLEH:

KETUA PROGRAM STUDI


Isra Hayati, S.Pd, M.Si

DEKAN,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa :
NPM : Rufi Julyansyah Pratama 1801280027
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Semester : IX
Tanggal Sidang : 04/10/2022
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. Maya Sari, SE, Ak, M,Si
PENGUJI II : Dr. Abdul Hadi Ismail, Lc, MA

PENITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib

Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Terpercaya

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA
Nomor: 158 th. 1987
Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem kosonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkandengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je

ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	komater balik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah		Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:


a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— —	fathah	A	A
— —	Kasrah	I	I
و	damamah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:


Z	Nama	Gabungan Huruf	Nama
	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و	fathah dan waw	Au	a dan u

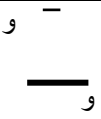
Contoh :

- Kataba : كَتَبَ
- Fa'ala : فَعَلَ
- Kaifa : كَيْفَ

c. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas

	ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas
---	-------------------	---	------------------------

Contoh : āla : زال : Ramā : مار : Qīla : قِيلَ

d. Tamarbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat ḥarkat *fathah*, *kasrah* dan

«*ammah*, transliterasinya (t).

2) *Ta marbūtah* mati

Ta marbūtah yang mati mendapat ḥarkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, makata *marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh :

· لروضَة الظنَا: *raudah al-alfāl -raudatul alfāl*

· المدينة المنورة *al-munawwarah al-Madīnah*

· طرْحَة: *alḥah*

e. Syaddah(tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab

dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- rabbanā: ربنا

- nazzala: نزل

- al-birr: البير

- al-hajj: الحج

- nu'ima: نع

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas katasandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata Sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan

dihubungkan dengantanda sempang.

Contoh :

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجال

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

h. PenulisanKata

Contoh:

- ta'khuzūna: ناخذون
- an-nau': النوع
- syai'un: شئىء
- inna: ان
- umirtu: امرت
- akala: اكل

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat*

yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama itu

didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wamamhammadunillarasūl
- Innaawwalabaitinwudi'alinnasilalazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laž³unzilafihial-Qur'anu
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf capital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naşrunminallahiwafatḥunqarib
- Lillahial-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ASBTRAK

Rufi Julyansyah Pratama, 1801280027. Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah. Pembimbing Dr. Sugianto, MA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat pemahaman dan pengetahuan bagi karyawan terhadap sistem Total Quality Manajemen(TQM) di Wisma Pandowo Syariah Indarpura. Teknik penelitian secara ilmiah dengan melakukan rangkaian studi pustakan melalui jurnal, majalah, internet, karya ilmiah, artikel dan sumber lain yang diperlukan. Dalam penelitian yang diwawancarai yaitu Manajer dan Karyawan Wisma Pandowo Syariah Indrapura. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian yang diperoleh adalah penerapan total quality manajemen (TQM) di wisma pandowo syariah, manajer harus selalu melakukan sosialisasi, evaluasi kerja dan membuat laporan evaluasi guna melancarkan penerapan total quality manajemen (TQM). Komunikasi karyawan harus diperhatikan, mengingat betapa besarnya manfaat komunikasi karyawan bagi perusahaan. Sangat penting bagi para manajer untuk berkomunikasi diantara mereka sendiri dan juga dengan karyawannya karena komunikasi yang efektif adalah kunci sukses perusahaan. Peran karyawan dalam penerapan tqm ialah keuletan membina kreatifitas , keiklasan dalam menjalankan program perusahaan, kemampuan untuk mengembangkan diri, keyakinan dan kepercayaan akan manfaat manajemen terpadu.

Kata kunci : Penerapan Total Quality Manajemen (TQM), Pemahaman Sistem TQM

ASBTRACT

Rufi Julyansyah Pratama, 1801280027. Analysis of the Application of Total Quality Management (TQM) at Wisma Pandowo Syariah. Supervisor Dr. Sugianto, MA

This study aims to determine the benefits of understanding and knowledge for employees of the Total Quality Management (TQM) system at Wisma Pandowo Syariah Indarpura. Scientific research techniques by conducting a series of library studies through journals, magazines, internet, scientific works, articles and other necessary sources. In the research interviewed, namely Managers and Employees of Wisma Pandowo Syariah Indrapura. This study uses a qualitative descriptive analysis approach. The results obtained are the application of total quality management (TQM) at Wisma Pandowo Syariah, managers must always carry out socialization, work evaluations and make evaluation reports in order to expedite the implementation of total quality management (TQM). Employee communication must be considered, given how great the benefits of employee communication for the company. It is very important for managers to communicate among themselves and also with their employees because effective communication is the key to the company's success. integrated. In implementing TQM for employees and improving employee performance at Wisma Pandowo Syariah there are several things that must be improved between employees and superiors or leaders, both in terms of communication, socialization and good ways of working to improve the quality of how good it would be between leaders and employees to work together, communicate well with each other, express opinions and show optimal performance for the advancement of oneself and the company.

Keywords: Application of Total Quality Management (TQM), Understanding of TQM System

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) PADA WISMA PANDOWO SYARIAH (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura)”**

Penyusunan skripsi ini untuk melengkapi salah satu syarat program S1 studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Teristimewa Ayahanda Rudi Mangun dan ibunda Fitriyani yang telah memberikan doa dan dukungan serta motivasi dan kasih sayang.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani, MA selaku WD I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S. Pd.I, MA selaku WD III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Isra Hayati S.Pd, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Dr. Sugianto, MA sebagai pembimbing skripsi yang ikut membantu dan membimbing penulis yang ikut membantu dan membimbing penulis selama melakukan pembuatan skripsi ini.
8. Seluruh staf dosen Fakultas Agama Islam Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selama ini telah banyak sekali memberikan ilmu kepada penulis terutama dalam menuntut ilmu dikampus ini.
9. Saudara kandung tercinta, Rayhan Agung Widjaya.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih kurang sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan mendukung demi kesempurnaan skripsi ini.

Oleh karena itu, sudah selayaknya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang terkait dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan , Juni 2022

Penulis,

RUFY JULYANSYAH PRATAMA

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORISTIS	6
A. Kajian Pustaka.....	6
B. Kajian Peneliti Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Pendekatan Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Data dan Sumber Data	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Analisis Data.....	28
F. Teknik Keabsahan Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil penelitian.....	30
B. Pembahasan.....	46

BAB V PENUTUP	50
A. Simpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian terdahulu	19
Tabel 2 Rencana Kegiatan penelitian.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 2 Lokasi Penelitian.....	30
Gambar 3 Struktur Perusahaan	31

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini sangat dibutuhkan cara untuk mengatasi berbagai macam jenis persaingan baik antar cabang bank maupun di perusahaan. *Total Quality Management*(TQM) merupakan sebuah pendekatan yang banyak digunakan oleh perusahaan 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. Sudah banyak literatur yang menyatakan bahwa banyak perusahaan yang menggunakan atau menerapkan *Total Quality Manajement*(TQM) Selama beberapa dekade terakhir.

Disamping itu banyak penelitian yang dilakukan terhadap *Total Quality Manajement* (TQM) dengan menggunakan dan meninjaunya dari berbagai area atau konteks yang berbeda. Perusahaan dapat unggul dalam persaingan global dengan memiliki keahlian dalam membaca setiap adanya peluang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan usaha di perusahaan tersebut. Pada saat ini kesadaran akan pentingnya suatu pelayanan yang diberikan untuk pelanggan terbilang sudah baik dengan adanya perbaikan kualitas.

Kinerja merupakan suatu pengukuran prestasi kerja dari karyawan merupakan suatu sistem yang mengevaluasi untuk meningkatkan kemungkinan keberhasilan perusahaan sehingga diperlukan suatu sistem penyaluran yang tetap untuk ditetapkan pada setiap perusahaan untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan prosesi yang tepat. (Sitio, 2020)

Kinerja perusahaan dalam menghasilkan kualitas produk dan jasa pada era globalisasi ini ditunjukkan dengan perbaikan secara berkesinambungan baik itu terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan (Suartina, 2019)

TQM juga bisa diterapkan di 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 ditunjukkan untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan (terus-menerus) terhadap produk atau jasa sehingga bisa menghasilkan kualitas yang terbaik dan unggul dalam persaingan. Terkait dengan kinerja karyawan, pada dasarnya penerapan TQM yang dilakukan secara terencana dan terarah diharapkan dapat membantu dalam peningkatan produktivitas dan kinerja karyawan (Sari et al., 2018)

Konsep kualitas diperkenalkan dalam masalah manufaktur tetapi seiring berjalannya waktu muncul konsep kualitas layanan. Suatu perusahaan perlu mengupayakan perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan agar dapat memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik dan unggul dalam persaingan. Adapun metode yang dapat digunakan untuk memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan yaitu dengan cara menerapkan TQM. Konsep TQM juga dapat memberikan keunggulan kompetitif agar perusahaan berjalan dengan efektif. Adanya penerapan TQM yang baik, dapat mempengaruhi sikap dan perilaku produktif pegawai itu sendiri

Sistem TQM bisa dirancang kemudian dikembangkan sehingga menjadi sebuah proses pendekatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam menjalankan bisnis usahanya untuk memaksimalkan daya saing dengan berbagai macam cara seperti adanya peningkatan dan perbaikan produk atau jasa yang dihasilkan SDM, proses produksi dan keadaan lingkungannya (Surveyandini & Achadi, 2021).

Wisma pandowo syariah merupakan penginapan yang operasionalnya mengikuti prinsi-prinsip syariat islam, dan juga salah satu Wisma terbaik yang ada di Batu Bara. Fasilitas di Wisma ini sangat berbeda dengan penginapan lainnya karena Wisma ini memiliki fasilitas terpisah bagi kaum yang bukan mukhrim dan

meniadakan fasilitas-fasilitas yang menimbulkan maksiat dan adanya aturan yang selektif bagi pasangan yang belum menikah dengan menunjukkan identitas mereka.

Berdasarkan hasil survey awal kepada karyawan yang peneliti lakukan, bahwasanya dalam proses penerapan *Total Quality Management* (TQM) kelihatannya keterlibatan karyawan di Wisma Pandowo Syariah tidak optimal, dikarenakan kurangnya kesadaran karyawan terhadap sistem *Total Quality Manajemen* di wisma pandowo syariah, karyawan juga sulit mengubah mindset mereka yang menganggap bahwa penerapan *Total Quality Manajemen* memerlukan waktu yang realtif lama dan juga kurangnya pmeahaman dan pengetahuan karyawan terhadap sistem TQM. Menurut seorang karyawan perusahaan tersebut, bahwasanya karyawan kurang dilibatkan dalam berbagai tingkat pengambilan keputusan (Dendi,2022). Sedangkan *Total Quality Management* (TQM) salah satunya adalah keterlibatan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.Hal ini menjadi faktor penghambat dalam kinerja karyawan yang merupakan salah satu faktor penting suksesnya sebuah perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tentang Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura) menarik untuk dilakukan.

B. Indentifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan pokok permasalahannya yaitu :

1. kurangnya kesadaran karyawan terhadap keberdaan total quality manajemen sebagai suatu sistem manajemen di wisma pandowo syariah.
2. Sulitnya untuk mengubah mindset SDM yang menggap bahwa pelaksanaan TQM memerlukan waktu yang relative lama.
3. kurangnya pemahaman dan pengetahuan para karyawan terhadap sistem total quality manajemen di wisma pandowo syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka yang terjadi pertanyaan penelitian pada proposal penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Manajemen*(TQM) pada karyawan di Wisma Pandowo Syariah Indrapura?
2. Bagaimana cara mengubah mindset karyawan terhadap pentingnya pelaksanaan *Total Quality Manajemen*(TQM) di Wisma Pandowo Syariah Indrapura?
3. Apa pentingnya pemahaman dan pengetahuan bagi karyawan terhadap sistem *Total Quality Manajemen* (TQM) di Wisma Pandowo Syariah Indrapura?
4. Mengapa karyawan kurang menyadari keberadaan *Total Quality Manajemen* (TQM) sebagai suatu sistem manajemen di Wisma Pandowo Syariah?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dengan judul Analisi Penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) Pada wisma pandowo syariah ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan total quality manajemen di Wisma Pandowo Syariah.
2. Untuk mengetahui strategi perusahaan dalam mengubah mindset karyaswan terhadap pelaksanaan *Total Quality Mamajemen* (TQM) di Wisma Pandowo Syariah.
3. Untuk mengetahui manfaat pemahaman dan pengetahuan bagi karyawan terhadap sistem *Total Quality Manajemen* (TQM) di Wisma Pandowo Syariah.
4. untuk mengetahui mengapa karyawan kurang menyadari keberadaan *Total Quality Manajemen* di Wisma Pandowo Syariah

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan juga dapat menambah ilmu pengetahuan dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari penelitian dalam kehidupan kita.

2. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi pihak perusahaan

Hasil penelitian diharapkan membantu memberi sedikit saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan *Total Quality Manajemen*(TQM) di Wisma Pandowo Syariah Indrapura.

F. Sitematika Penulisan

Sitematika penulisan proposal ini membagi pembahasan kedalam beberapa BAB yaitu :

BAB I : Pendahuluan

Pada BAB ini akan dibahas latar belakang masalah, identifikaso masalah, tujuan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : Landasan Teori

Pada BAB ini dibahas pengertian analisis, pengertian TQM, metode kualitatif serta penjelasan lain yang berhubungan dengan proposal yang dibuat untuk mendukung materi lainnya.

BAB III : Metode Penelitian

BAB ini berisi rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, kehadiran peneliti data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, pemeriksaan keabsahan dan temuan.

BAB VI : Hasil Penelitian dan Pembahasan

BAB ini berisi tentang deskripsi penelitian, temua penelitian, dan pembahasan.

BAB V : Penutup

BAB ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Total Quality Manajemen (TQM)

a. Pengertian Total Quality Manajemen (TQM)

Total Quality Manajemen (TQM) adalah filosofi manajemen yang berfokus pada harapan dan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan di perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan produk, layanan dan perbaikan proses. Perusahaan yang menerapkan TQM dapat menghasilkan banyak manfaat seperti produk yang berkualitas, kepuasan pelanggan, biaya yang berkurang, kinerja keuangan, kualitas dan inovasi yang lebih baik, selain itu kinerja karyawan yang meningkat (Asmawiyah, 2021) TQM merupakan suatu sistem manajemen yang mengikuti sertakan semua unsur perusahaan baik atasan, staff dan pelaksanaan teknis lapangan. Sistem TQM harus dimengerti dan dipahami dan diterapkan secara strategis, efisien dan efektif secara berkelanjutan dalam semua aktivitas di lingkungan perusahaan demi tercapainya tujuan, sasaran dan target produktifitas dengan prioritas target perusahaan dan kepuasan pelanggan. Menjelaskan TQM memberikan praktik langsung dalam manajemen, proses dan SDM untuk memperbaiki jasa-jasa material di semua proses dan tingkatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan dimasa yang akan datang (Suwarno et al., 2020).

Total Quality Management (TQM) juga dikembangkan dari manajemen gaya Jepang dengan kaizennya, dimana manajemen tersebut menjelaskan mengenai konsep pokok TQM yaitu meningkatkan kualitas secara menyeluruh dengan tujuan agar memberikan kepuasan pelanggan. Terdapat berbagai prinsip

fundamental yang menjadi dasar untuk mempromosikan lingkungannya yang berorientasi pada kualitas (Vebriyani, 2021).

TQM menggunakan strategi, data serta komunikasi yang efektif untuk menggabungkan mutu dari suatu kedisiplinan kebiasaan serta aktivitas dari perusahaan. intinya TQM ialah pendekatan manajemen guna pencapaian tujuan dalam jangka panjang melalui customer satisfaction (Alansori, 2021).

Konsep TQM memberi penekanan pada kepuasan pelanggan, peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan, dan keterlibatan tim. Hal ini melibatkan komitmen manajemen dan karyawan secara total dalam usaha mencapai mutu yang lebih baik. Menurut konsep islam, member manfaat bagi orang lain merupakan sesuatu yang bernilai, dimana salah satunya adalah dengan memberikan mutu yang terbaik dalam bentuk jasa atau jasa maupun pelayanannya yang sebagaimana tercermin dalam Al-Quran Surah Ar-Ra'du [13] : 11

هُمُ عَقِبَاتُ مَن بَدَّدُوا مَا يُؤْتِيهِم مَّا ذَلُّوا فِيهِ يَحْفَظُونَ لَهُمْ مِمَّا كَانُوا يَكْفُرُونَ
 وَإِن مِّن مِّن شَيْءٍ إِلاَّ أَدَّ اللَّهُ بِقَوْلِ قَوْلِ مَسْئُورٍ أَفَلَا مَرَدٌّ لَهُمْ وَمَالُهُمْ مَّمْدُونُ بِهِ
 مِّنْ وَآلٍ

Artinya ; sesungguhnya allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mngubah keadaan diri mereka sendiri. dan apabila allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum. Maka tak ada dapat menolaknya dan sekai kali tak ada pelindung mereka selain dia.

Maknanya untuk awal melakukan pekerjaan pasti ada kesulitannya, kemudian dilakukan perbaikan berkesinambungan dan bersungguh-sungguh akan diperoleh hasil yang lebih baik dan bermutu.

Total Quality Management(TQM) yang dilaksanakan secara terencana dan tepat sasaran diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Perusahaan perlu melakukan sistem evaluasi kinerja yang sesuai untuk mengetahui karakteristik dan kualitas kinerja pegawai, serta menentukan langkah-langkah untuk meningkatkan produktivitas karyawan(Asmawiyah, 2021). Secara teoritis, kualitas ialah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi.Beberapa pakar kualitas secara sederhana sebagai kesesuaian untuk digunakan definisi ini mencakup keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen dan bebas dari defisiensi.Secara factual kualitas ialah konsep yang cukup sulit untuk dipahami dan disepakati. Dewasa ini kata kualitas mempunyai beragam implementasi, tidak dapat didefinisikan secara tunggal, dan sangat tergantung pada konteksnya (Musran Munizu, 2010).

b. Konsep Total Quality Management

Konsep *Total Quality Management* (TQM) berasal dari tiga kata kata yaitu *total*, *quality*, dan *management*.Fokus utama dari TQM ialah kualitas / mutu.Mutu sebagai tercukupinya kebutuhan (*conformance to requitment*).

Unsur ketiga dari *Total Quality Management* adalah kata *management*, yang merupakan konsep awal dari TQM itu sendiri.Ada banyak definisi manajemen yang telah dikemukakan oleh pakar. Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris *management* yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.

TQM merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal

maupun internal organisasi/perusahaan. dasar pemikiran TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Oleh karena itu, *Total Quality Management* merupakan teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk melakukan program kebaikan mutu secara berkesinambungan yang terfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan (Ateng Supriyatna, R. D. Ramdani, 2013)

c. Prinsip Total Quality Management

Manajemen kualitas total dapat diringkas sebagai sistem manajemen untuk perusahaan yang berfokus pada pelanggan yang melibatkan semua karyawan dalam peningkatan berkelanjutan. Dengan strategi, data dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kualitas ke dalam budaya dan kegiatan perusahaan. konsep tersebut hadir dalam sistem manajemen mutu yang lebih modern. Berikut adalah 8 prinsip utama dari TQM :

1) Berfokus pada pelanggan

Customer yang menentukan tingkat kualitas suatu produk atau jasa. Mereka tidak melihat usaha apa saja yang dilakukan perusahaan untuk mendorong peningkatan kualitas dan kepuasan pada customer.

2) Keterlibatan karyawan

Semua karyawan berpartisipasi untuk mencapai tujuan bersama. Sasaran mutu melibatkan seluruh tingkat baik tingkat pemimpin maupun karyawan. Sehingga sasaran yang ingin dicapai perusahaan diketahui oleh semua tingkatan tidak hanya level pimpinan akan tetapi tindakan ini akan menguntungkan perusahaan.

- 3) Peningkatan berkesinambungan
Komponen utama dari TQM ialah perbaikan terus-menerus. Perbaikan ini menyebabkan peningkatan yang lebih tinggi terhadap kualitas proses. Perbaikan terus-menerus akan memastikan perusahaan akan menemukan cara-cara baru dan teknik dalam memproduksi produk berkualitas lebih baik, produksi menjadi kompetitif, serta melebihi harapan pelanggan.
- 4) Sistem terintegrasi
 - 1) Proses mikro menambah proses yang lebih besar, dan semua proses digabungkan ke dalam proses bisnis yang diperlukan untuk menentukan dan menerapkan strategi. Setiap orang harus memahami visi, misi dan proses organisasi. Kinerja bisnis harus dipantau dan dikomunikasikan secara terus menerus.
 - 2) Setiap organisasi memiliki budaya kerja yang unik. Dengan demikian, sistem terintegrasi menghubungkan unsur-unsur peningkatan bisnis dalam upaya untuk terus meningkatkan dan mencapai harapan pelanggan, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya.
- 5) Pendekatan strategis dan sistematis
Bagian penting dari manajemen kualitas adalah pendekatan strategis dan sistematis untuk mencapai visi, misi dan tujuan organisasi. Proses ini, disebut perencanaan strategis atau manajemen strategis, termasuk perumusan rencana strategis yang mengintegrasikan kualitas sebagai komponen inti.
- 6) Peningkatan berkelanjutan
Hal utama TQM adalah peningkatan proses berkelanjutan. Perbaikan mendorong perusahaan untuk menjadi analitis dan kreatif dalam menemukan cara untuk lebih kompetitif dan lebih efektif dalam memenuhi harapan pemangku kepentingan.
- 7) Pembuatan keputusan berdasarkan fakta
Untuk mengetahui seberapa baik kinerja suatu perusahaan, data tentang ukuran kinerja sangatlah diperlukan. TQM mewajibkan

perusahaan untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna meningkatkan akurasi pengambilan keputusan, mencapai consensus, dan memungkinkan prediksi berdasarkan riwayat masa lalu.

8) Komunikasi

Selama masa perubahan perusahaan, serta bagian dari operasi sehari-hari, komunikasi yang efektif memainkan peran besar dalam menjaga moral dan memotivasi karyawan di semua tingkatan. Komunikasi melibatkan strategi, metode dan ketetapan waktu. Hal ini menciptakan lingkungan keberhasilan dan persatuan untuk membantu mendorong hasil proses TQM dapat mencapai tujuannya (Ridwan & Yogi, 2018)

d. Manfaat Penerapan Total Quality Management

Manfaat TQM ialah memperbaiki kinerja manajerial dan karyawan dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan. Banyak manfaat yang diperoleh dari penerapan TQM khususnya bagi pelanggan, perusahaan maupun bagi karyawan atau staff. Manfaat tersebut didasarkan pada sistem kerja dari program TQM yang dilandaskan pada perbaikan berkelanjutan (Dayle Vana., 2017)

1) Manfaat bagi pelanggan

- a) Tidak memiliki masalah dengan produk atau pelayanan
- b) Kepedulian terhadap pelanggan lebih diperhatikan
- c) Kepuasan pelanggan terjamin
- d) Merasakan ketentraman

2) Manfaat bagi perusahaan

- a) Terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan
- b) Staff lebih memotivasi
- c) Produktivitas meningkat

- d) Produk cacat berkurang
 - e) Permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat
 - f) Perusahaan lebih berkah, dan jauh dari maksiat
- 3) Manfaat TQM bagi organisasi
- a) Pemberdayaan
 - b) Lebih terlatih dan berkemampuan
 - c) Lebih dihargai dan diakui
- 4) Manfaat lain dari TQM yang mungkin dirasakan bagi perusahaan yang akan datang
- a) Membuat perusahaan sebagai pemimpin dan bukan sekedar pengikut
 - b) Membantu terciptanya *teamwork*
 - c) Membantu perusahaan lebih sensitive terhadap kebutuhan pelanggan
 - d) Membuat perusahaan lebih siap dan mudah beradaptasi terhadap perubahan
 - e) Hubungan antara staff departmen yang berbeda lebih muda

2. Hotel Syariah

a. Pengertian Hotel Syariah

Hotel syariah merupakan hotel atau akomodasi penyedia jasa pelayanan, penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lain bagi umum yang dikelola secara komersial dan memenuhi ketentuan pemerintah, industry, dan syariah. Hotel syariah harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional. Rezeki (Fadhli, 2018) menyimpulkan bahwa standar atau kriteria hotel syariah sebagai berikut :

- 1) Segala fasilitas yang dimiliki hotel syariah harus memiliki manfaat bagi tamu dan tidak mengakibatkan kerusakan, kemungkaran, maupun eksploitas wanita.

- 2) Dilakukan seleksi pada tamu yang akan *check-in*
- 3) Terbuka bagi siapa saja yang tidak merupakan penganjur kerusakan, kemungkar, permusuhan, dan sejenisnya
- 4) Makanan dan minuman yang disediakan harus terjamin kehalalnya
- 5) Dekorasi yang digunakan harus sesuai dengan keindahan dalam Islam dan tidak bertentangan dengan syariah
- 6) Operasional yang mencakup kebijakan, pengelolaan SDM, dan keuangan harus sesuai dengan syariat Islam
- 7) Jalannya operasional hotel diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah
- 8) Pelayanan hotel syariah harus sesuai dengan kaidah dan batasan Islam (Yunitasari et al., 2020)

Istilah Syariah untuk menunjukkan penggunaan sistem Islami dengan dalam melakukan aktivitas ekonomi, nampaknya mulai menyebar luas di berbagai sector bisnis. Dimulai pada Industri Perbankan Syariah, yang dimulai pada tahun 1992, kemudian diikuti oleh sector lainnya, seperti Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah, dan sejak tahun 2013 yang lalu, kini mulai muncul trend Hotel Syariah dan Wisata Syariah.

Hotel Syariah menjadika salah satu tawaran yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter bangsa Indonesia yang luhur. Hotel Syariah mulai berkembang mengikuti tuntutan masyarakat sat ini. Mengembangkan hotel berbasis Syariah tidak seperti mengembangkan hotel konvensional. Pada dasarnya ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, seperti prinsip Syariah itu sendiri yang tidak lepas dari kaidah Islam. Perkembangan hotel berbasis Syariah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan karena berkembangnya pola pikir masyarakat tentang prinsip Syariah, dengan salah satu kelebihanannya adalah memberikan rasa aman. Cukupan bisnis hotel Syariah tidak hanya terbatas

kepada komunitas muslim saja, melainkan diperuntukkan bagi masyarakat umum lainnya. Dari segi manajemen tak jauh beda dengan sistem operasional hotel pada umumnya (Ismayanti, 2017.)

b. Prinsip-Prinsip Hotel Syariah

Berdasarkan fatwa DSN MUI menyebutkan bahwa ketentuan yang menjadikoridor dalam menjalankan operasional hotel syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila.

Semua fasilitas harus berupa fasilitas yang dapat memberikan manfaat bagi tamu. Sarana yang menyebabkan kerusakan, kejahatan, perpecahan, membangkitkan nafsu, eksploitasi perempuan, dan sebagainya harus dihilangkan. Penggunaan fasilitas yang disediakan juga disesuaikan dengan tujuan acara. Seperti halnya tamu yang check-in, khususnya untuk pasangan lawan jenis, dilakukan seleksi tamu. Seleksi dilakukan untuk mengetahui apakah pasangan suami istri atau keluarga. Pemilihan tersebut didasarkan pada dua hal yaitu, pasangan terlihat canggung atau mesra, mengucapkan kata-kata mesra kepada pasangannya, berjauhan saat mengunjungi *front office* dan penampilan, pasangan wanita berpenampilan seksi, pasangan wanita mengenakan seragam sekolah dan berpenampilan menarik. masih muda, tidak membawa perlengkapan apapun. tetap seperti koper dan perbedaan usia yang cukup mencolok. Untuk fasilitas stasiun TV dan hot spot disediakan filter keamanan yang baik, sehingga hanya stasiun yang bisa diakses tidak menampilkan gambar dan tayangan negatif.

- 2) Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi dan/atau tindak asusila.

Menurut U. Adil, hotel syariah dilarang memiliki fasilitas, seperti ruang musik, klub malam, pijat SPA, yang merupakan nilai plus, dan tentunya tidak ada lagi makanan dan minuman favorit di hotel, seperti wine dan whisky. Dekorasi dan ornamen disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam Islam dan tidak bertentangan dengan syariah. Ornamen patung dihilangkan dan lukisan makhluk hidup dihindari. Dekorasi tidak harus kaligrafi. Jika ada fasilitas kolam renang harus ditutup khusus untuk wanita muslimah. Jika tidak memungkinkan untuk membuat jadwal khusus waktu berenang muslimah. Namun tentunya harus diupayakan untuk tidak berada di tempat yang benar-benar terbuka dan dapat diakses secara bebas, seperti kolam renang hotel pada umumnya.

- 3) Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapatkan sertifikat halal dari MUI.

Makanan dan minuman yang disediakan hotel haruslah makanan dan minuman yang dijamin kehalalannya, baik bahannya maupun dalam proses pembuatannya, serta baik untuk kesehatan tubuh yang memakannya

- 4) Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.

Menurut U. Adil, hotel syariah wajib menyediakan kamar yang difasilitasi peralatan ibadah seperti mukenah, sarung, sajadah, dan juga mushaf. Tidak lupa arah kiblat sudah ditentukan dengan jelas. Hotel dilengkapi dengan masjid yang nyaman dan representatif. Apalagi jika sejak awal ditujukan untuk kegiatan besar seperti seminar, pelatihan dan penataran yang memiliki jadwal ibadah khusus, maka masjid besar pun tak terelakkan. Bukan hanya mushola kecil di sudut hotel, dan akan lebih baik

jika masjid tidak terlalu dalam sehingga bisa digunakan oleh masyarakat sekitar.

- 5) Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.

Hotel syariah dalam penerimaan dan rekrutmen SDM, tidak membeda-bedakan agama, suku, ras dan golongan selama memenuhi standar kualifikasi yang telah ditentukan. Perusahaan harus jujur kepada karyawan dan memberikan pelatihan yang dibutuhkan karyawan. Manajemen sumber daya manusia mengacu pada peningkatan kualitas yang mengacu pada tiga hal, yaitu etika, pengetahuan, dan keahlian. Sedangkan pakaian untuk pekerja dan karyawan adalah pakaian yang islami dan menutup aurat, tidak hanya untuk customer service atau petugas reception saja misalnya. Tapi juga semua karyawan termasuk cleaning service dan juru masak jauh dari sudut hotel.

- 6) Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.

Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan menurut syariat Islam yang memenuhi aspek keramahan, keramahan, kejujuran, amanah, suka menolong dan minta maaf dan terima kasih. Berusaha bersikap ramah di setiap kesempatan dengan maksud untuk memasukkan kebahagiaan di hati saudaranya. Senyum tulus penuh amal, bukan rutinitas yang membosankan.

- 7) Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.

Menurut U. Adil, wajib adanya lembaga yang mengawasi jalannya operasional hotel syariah yaitu Dewan Pengawas Syariah (DPS). Pengelolaan keuangan menggunakan bank syariah, seperti pembayaran gaji pegawai, pembiayaan bank,

investasi dan kerjasama harus menggunakan bank syariah. Pengelola hotel harus mengalokasikan dana zakat dan sedekah khusus dari pendapatan yang diperoleh baik untuk keperluan dakwah maupun sosial. Pemasarannya sendiri harus terbuka bagi siapa saja, baik perorangan maupun kelompok, formal maupun informal, dengan berbagai suku, agama, ras dan golongan. Selama aktivitas tamu tidak dilarang oleh negara dan tidak menganjurkan kerusakan, kejahatan dan permusuhan.

c. Fatwa Hotel Syariah

Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) setelah menimbang sebagai berikut :

- 1) Bahwa saat ini sektor pariwisata berbasis syariah mulai berkembang didunia termasuk Indonesia, sehingga memerlukan pedoman penyelenggaraan pariwisata beradsarkan prinsip syariah
- 2) Bahwa ketentuan hukum mengenai pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah belum diatur dalam fatwa DSN-MUI
- 3) Bahwa atas dasar pertimbangan angka 1 dan 2, DSN-MUI memandang perlu menetapkan fatwa tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah.

Mengingat dalam Q.S. Nuh (71) : 19-20 :

“Dan Allah menjadikan bumi untkmu sebagai hampan, supaya kamu melakukan perjalanan dibumi yang luas itu”.

Dan ada juga mengingat Hadis Riwayat Al-Baihaqi yang berbunyi :

“Dari Ibnu Abbas ra. Berkata, bahwa Rasulullah SAW, bersabda : Berpergianlah, kalian akan sehat dan tercukupi”.

Fatwa DSN MUI No. 108 Tahun 2016 menjelaskan bahwa hotel syariah harus terhindar dari kemusyrikan, kemaksiatan, kemafsadatan, tabdzir/israf dan kemungkaran maka pihak hotel harus memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang sesuai dengan syariah untuk menjamin kenyamanan pelayanan hotel sesuai dengan prinsip syariah dan menerapkan prinsip-prinsip syariah terhadap produk, pelayanan, dan pengelolaan. Konsekuensi logis dari pemasaran syariah, maka penawaran hotel tidak bisa lepas dari penerapan jasa. Untuk bisa memberikan pelayanan dengan baik harus mengetahui beberapa hal yang akan dilakukan, karena hotel syariah, memiliki perbedaan yang sangat spesifik dengan hotel konvensional, sehingga manajemen harus mengikuti aturan kesyariahan, agar para tamu merasa puas (Shidqi, 2016).

Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah. Disebutkan bahwa usaha hotel adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah.

B. Kajian Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, disamping itu kajian terdahulu juga membantu peneliti terdahulu dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas penelitian. Kajian yang mempunyai relasi atau keterkaitan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Metode penelitian	Hasil
1.	(Daylevana., 2017)	Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Pelayan Islami Pada Konsumen	Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif	Dengan menggunakan penerapan TQM di perusahaan dapat meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.
2.	(Jaya et al., 2021)	Pengaruh TQM terhadap kinerja UMKM melalui Orientasi Pasar sebagai Variable	Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif	Hasil penelitian ini ialah bahwa TQM memeberikan pengaruh positif dan signifikat terhadap kinerja UMKM di Cengkareng
3.	(Nurul, 2018)	Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Hotel Singgasana Makasar	Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif	Presentase penerapan TQM pada untuk aspek focus terhadap pelanggan singgasana makasar adalah sebesar 86,67% mengacu pada indeks kesesuaian, nilai tersebut masuk dalam kategori sesuai, dengan demikian dapat dikatakan bahwa prinsip TQM untiuk aspek fokus pada pelanggan telah

				diterapkan dengan baik di hotel singgasana makasar.
4.	(Rusydi et al., 2022)	Pengaruh Total Quality Management, dan Budaya terhadap kinerja perusahaan	Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif	Dari hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa variable TQM, budaya organisasi berpengaruh simultan terhadap kinerja perusahaan
5.	(Drs. Jupiter Dakael, M.Si dan Fransiska N.Ralahallo, SE., 2017)	Analisis kendala-kendala potensial dalam penerpan Total Quality Service pada hotel-hotel di Kota Ambon	Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif	Hasil penelitian ini bermanfaat kepada pengelola hotel tentang cara menemukan kendala-kendala TQS
6.	(Adhiputra, 2019)	Analiisis Penerapan TQM Terhadap Kinerja Manjerial Pada Rumah Sakit Umum Denpasar	Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif	Penerapan TQM memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja manajerial. Hal ini dilihat berdasarkan hasil penguji untuk hipotesis 1 bahwa besarnya signifikasi t yaitu 0.023 (<0.05) dan besarnya yaitu 0.235 dengan demikian hasil tersebut mendukung hipotesis 1
7.	(Shella, 2019)	Pengaruh Penerapan Total	Metode penelitian	Dengan menerapka TQM dapat memperbaiki

		Quality Management (TQM) Sistem Pengukuran Kinerja, Dan Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Manajerial dan Kesehatan Kota Medan	menggunakan jenis penelitian kualitatif	kinerja manajerial dalam mengelola perusahaan dan meningkatkan penghasilan perusahaan.
8.	(Kafidjin, 2017)	Analisis Implementasi TQM pelayanan rawat inap di RS Kumalasiwi Mijen Kudus	Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif	Hasil Penelitian yang dilakukan pada komponen-komponen TQM menunjukkan bahwa beberapa komponen sudah meningkat dan terlaksana dalam penerapannya di RS Kumalasiswi Mijen Kudus
9.	(Wahyudi, 2017)	Peranan praktek TQM dan Kepemimpinan dalam memengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Karyawan Pada Clariaon Hotel	Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif	Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pemberdayaan merupakan indikator utama dalam mencerminkan praktek TQM variable

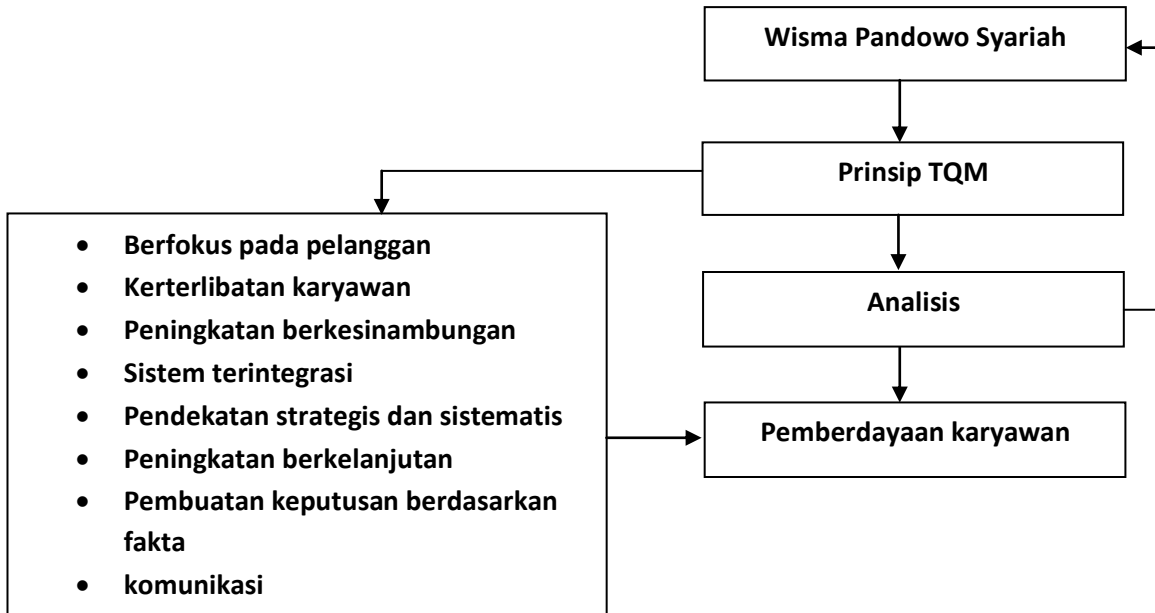
		makasar		
10	(Budiarti, 2020)	Pengaruh Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Human Resource Scorecad (HRSC) Dan Total Quality Management (TQM) Pada PT. Propecsta Garmindo	Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif	Dengan metode ini memudahkan karyawan untuk mengukur atau menegvaluasi bobot indicator performa kinerja karyawan dalam mencapai target.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang yaitu memiliki kesamaan dalam topik penelitiannya dan metode pengumpulan data yang digunakan sama-sama menggunakan metode kuisisioner.

Sedangkan perbedaannya ialah objek penelitian terdahulu hanya berfokus pada kualitas manejerialnya, klasifikasi data yang diambil hanya manajer atau pengurus prusahaan saja, sedangkan penelitian yang sekarang langsung tertuju ke kinerja karyawan di perusahaannya.

Dari hasil penelitian terdahulu yang diatas, peneliti mengambil untuk menjadi acuan dalam penelitiannya. Peneliti memiliki variable yang dianggap sudah memenuhi kriteria pada praktik-praktik *Total Quality Management* (TQM). Tujuannya yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan dan kemajuan perusahaan.

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Maksud dari gambar diatas ialah Wisma Pandowo Syariah dijadikan sebagai objek penelitian. Kemudian melihat bagaimana penerapan total quality management yang terdiri dari delapan prinsip TQM yaitu berfokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, peningkatan berkesinambungan, sistem integritas, pendekatan strategis dan sitematis, peningkatan berkelanjutan, pembuatan keputusan berdasarkan fakta dan komunikasi. Dari ke delapan prinsip tersebut kemudian dianalisis deskriptif komparatif yaitu dengan membandingkan penerapan prinsip *Total Quality Management* (TQM) dengan meningkatnya kualitas pelayanan perusahaan setelah melakukan analisis kita dapat melihat pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dalam pemberdayaan karyawan maka diperoleh hasil penelitian dan rekomendasi bagi perusahaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena permasalahan berhubungan dengan manusia yang secara fundamental bergantung pada pengamatan.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Angki, 2013).

Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan sehari-hari. Jika menggunakan pendekatan kualitatif, dasar teori sebagai pijakan ialah adanya interaksi dari suatu gejala dan gejala lain yang ditafsirkan berdasarkan sudut pandang yang bersangkutan dengan cara mencari makna dari gejala yang sedang diteliti. Tujuan utama pendekatan penelitian kualitatif ialah mengembangkan pengertian, konsep-konsep yang akhirnya menjadi teori tahap ini dikenal sebagai teori "*grounded theory research*". Pendekatan kualitatif desainnya bersifat umum, dan berubah-ubah sesuai dengan situasi lapangan, desain hanya digunakan sebagai asumsi dalam melakukan penelitian. Pendekatan kualitatif data bersifat deskriptif, maksudnya data dapat berupa gejala-gejala yang dikategorikan ataupun dalam bentuk lainnya, seperti foto, dokumen, dan catatan-catatan lapangan saat penelitian dilakukan (Surya Dharma, 2008).

B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di wisma pandowo syariah indrapura, Kec. Seisuka, Kab. Batubara.

2. Waktu pelaksanaan penelitian

Waktu penelitiannya direncanakan dari bulan mei 2022 sampai bulan juli 2022 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2
Rencana Kegiatan Penelitian

Keterangan	2021-2022																			
	Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul		■	■																	
Penyusunan Proposal				■	■	■	■													
Bimbingan Proposal									■	■	■									
Seminar Proposal												■								
Pengumpulan Data													■	■						
Bimbingan skripsi															■	■				
Sidang Skripsi																	■	■	■	■

C. Data dan Sumber Data

1. Jenis data

Data Kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Data primer dan Data sekunder

- a) Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dimana peneliti langsung mengambil data dari Wisma Pandowo Syariah Indrapura yang bersumber dari subjek penelitian. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini diantaranya adalah pelanggan Wisma Pandowo Syariah serta pimpinan, manajemen, dan karyawan yang bekerja di Wisma Pandowo Syariah Indrapura.
- b) Data sekunder adalah data yang sudah diolah terlebih dahulu dan baru didapatkan oleh peneliti dari sumber yang lain sebagai tambahan informasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam. Wawancara dilakukan langsung di lokasi penelitian dengan memanfaatkan informasi itu sendiri.

2. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi atau yang biasa disebut dengan kajian dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung

ditunjukkan kepada subjek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian. Dalam studi Dokumentasi, peneliti biasa melakukan penelusuran data historis objek penelitian serta melihat sejauh mana proses yang berjalan telah terdokumentasi dengan baik.

Terdapat dua jenis dokumen yang digunakan dalam studi dokumentasi yaitu :

a) Dokumen Primer

Dokumen primer yaitu, dokumen yang ditulis langsung oleh orang yang mengalami peristiwa

b) Dokumen Sekunder

Dokumen sekunder yaitu, dokumen yang ditulis kembali oleh orang yang tidak langsung mengalami peristiwa berdasarkan informasi yang diperoleh dari orang yang langsung mengalami peristiwa.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil riset lapangan yang berupa wawancara dimana nantinya data tersebut dikelompokkan dalam kategori sehingga akan menghasilkan suatu kesimpulan yang mudah dipahami (Azisa, 2018)

Analisis data dari penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti. Adapun analisis deskriptif ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

1. Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan tentang Penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) di Wisma Pandowo Syariah melalui wawancara dan observasi langsung dilapangan.

2. Mengidentifikasi masalah yang ada serta menganalisis secara mendalam dengan pendekatan kualitatif.
3. Membuat rancangan penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) dengan mempertimbangkan kondisi yang ada di Wisma Pandowo Syariah.

F. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data pada dasarnya selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh penelitian kualitatif.

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh.

Dalam penelitian kualitatif ini menggunakan teknik keabsahan data triangulasi. Triangulasi merupakan teknik keabsahan data yang menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik suatu informasi yang diperoleh, dengan cara membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini juga menggunakan bahan referensi untuk faktor pendukung dan pembuktian data yang telah ditentukan. Dalam laporan penelitian ini data-data yang dikemukakan dilengkapi juga dengan foto dokumentasi sehingga dapat lebih dipercaya.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Profil Perusahaan

Wisma PandowoSyariah mulai dibangun oleh Nuzula Istia Ningsih pada tahun 2012 dengan luas 600 M, yang memiliki 10 kamar. Saat ini Wisma Pandowo Syariah bertempat di Jalan lintas sumatra utara km 98 simpang kuala tanjung seberang tugu inalum, Sei Suka/Deras, Kec. Sei Suka, Kabupateb Batubara Sumatra Utara 21257.



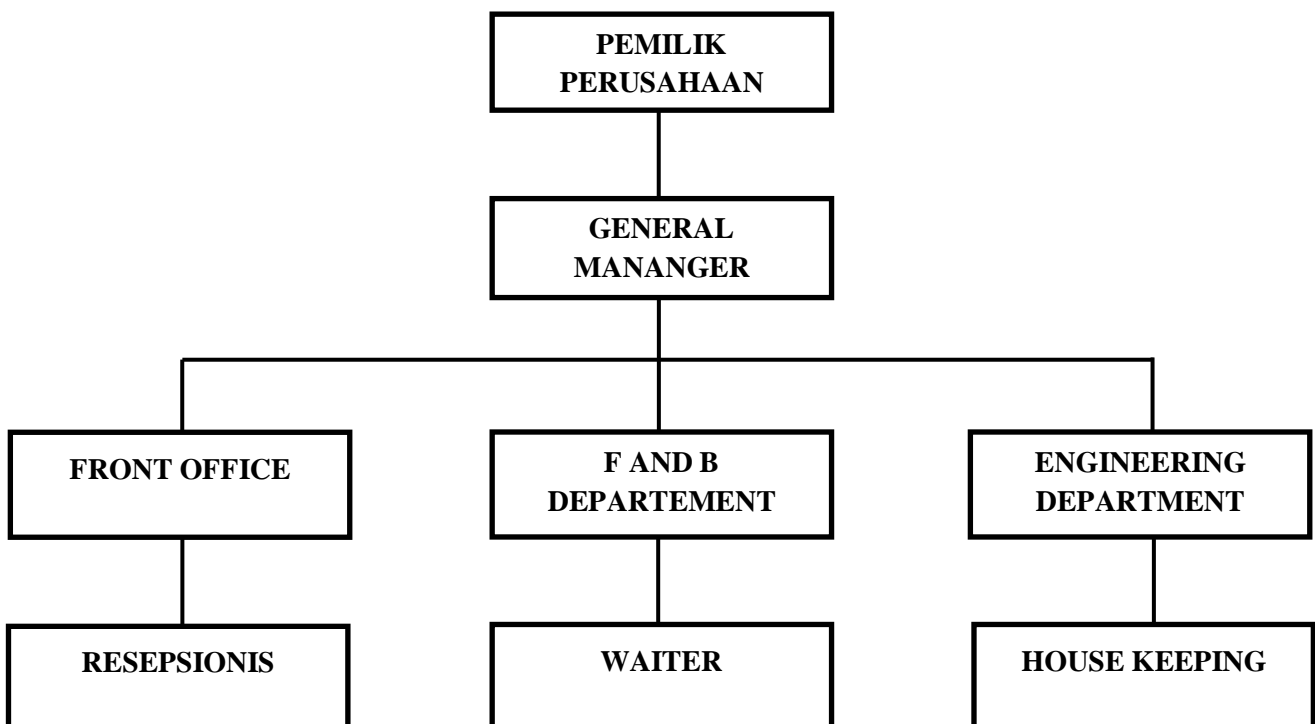
Gambar 2 Lokasi Penelitian

b. Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam mengelola aktifitas usaha wisma, diperlukan suatu manajemen yang dinamis dan kompetitif agar perusahaan dapat mencapai hasil yang memuaskan, dan juga dapat menciptakan hubungan kerja yang baik antara manajer dan karyawan perusahaan.

Pada dasarnya susunan organisasi wisma manapun mempunyai banyak kesamaan karna setiap wisma mempunyai pelayanan pokok yang sama yaitu pelayanan penginapan, makan dan minum.

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi Wisma Pandowo Syariah dapat dilihat dari gambar berikut :



Gambar 3 Struktur Perusahaan

Organisasi adalah suatu bentuk persekutuan yang terdiri dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dari uraian ini dapat dikatakan bahwa wisma adalah suatu organisasi yang berbentuk komersial atau mencari keuntungan. Dimana untuk mendukung kelancaran operasional Wisma, sangatlah diperlukan dukungan organisasi yang baik serta struktur organisasi jelas. Struktur organisasi juga merupakan alat kontrol bagi segala kegiatan perusahaan dan sebagai alat pemersatu fungsi-fungsi dalam perusahaan.

c. Tugas dan Tanggung Jawab

Tugas dan Tanggung jawab pada Wisma Pandowo Syariah sebagai berikut :

- 1) Tugas pemilik perusahaan adalah untuk mengawasi seluruh kegiatan yang ada di wisma.
- 2) Tugas general manager adalah bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang ada di wisma dan para karyawan yang ada dibawahnya.
- 3) Front office bertugas dalam melayani tamu, seperti saat tamu memesan kamar sampai dengan tamu meninggalkan wisma.
- 4) Tugas resepsionis antara lain :
 - a) Mendaftarkan dan menentukan kamar untuk tamu
 - b) Memberikan kunci kamar
 - c) Mengelola data kamar yang terisi
 - d) Mempresentasikan tagihan dan pembayaran
 - e) Menindaklanjuti permintaan tamu
- 5) Tugas F and B Departement adalah bertanggung jawab terhadap pengolahan makanan dan penyajian makanan kepada tamu
- 6) Waiter bertugas dalam melancarkan kegiatan operasional restaurant. Selain tugasnya yang mencatat dan membawakan makanan kepada tamu

- 7) Tugas engineering departement memiliki tugas menghandle yang berkaitan dengan kelancaran penggunaan fasilitas dan asset yang ada di wisma sehingga bisa lebih efektif dan efisien
- 8) Housekeeping bertugas dalam menjaga kebersihan dan kerapian wisma.

d. Fasilitas Yang Ada Di Wisma

- 1) Parkir gratis
- 2) Free Wi-Fi
- 3) Ac disetiap kamar
- 4) Antar jemput bandara
- 5) Restoran
- 6) Bar
- 7) Resepsionis 24 jam
- 8) Dokter panggilan

2. Penerapan Total Quality Manajemen Wisma Pandowo Syariah

Dalam penerapan total quality manajemen (TQM) di wisma pandowo syariah, manajer selalu melakukan sosialisasi, evaluasi kerja dan membuat laporan evaluasi guna melancarkan penerapan total quality manajemen (TQM).

a. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan dimana karyawan belajar menjadi warga perusahaan yang siap menjalankan nilai-nilai perusahaan dimana mereka bekerja. Nilai-nilai perusahaan harus dapat dipatuhi dalam wujud aturan, peraturan, tata kelola, kebiasaan perilaku kerja, kode etik, dan kecerdasan untuk berperilaku atas dasar budaya perusahaan,

Sosialisasi berarti mengembangkan cara karyawan memanfaatkan nilai-nilai perusahaan, dengan cara karyawan memahami satu persepsi untuk berikir, bertindak, bekerja dan menghasilkan kinerja sesuai

dengan semangat dari nilai-nilai perusahaan. Sifat dari sosialisasi haruslah untuk menentukan perilaku individu, dan sifat kolaborasi dalam setiap kepentingan untuk menciptakan prestasi dan kinerja perusahaan.

Pada penelitian ini penerapan tqm sudah dilakukan dengan baik dengan melakukan sosialisasi dan evaluasi.

“saya melakukan sosialisasi setiap sekali dalam setahun atau ketika ada pegawai baru” (Nuzula Istia Ningsih).

Sosialisasi juga proses yang harus terjadi selama hidup manusia , untuk itu penting bagi karyawan untuk memahami apa dan bagaimana cara sosialisasi dalam dunia kerja (Nuzula Istia Ningsih, 2022).

b. Evaluasi kerja

Evaluasi kerja pada perusahaan dilakukan karna adanya remunerasi yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh para pekerja. Evaluasi kerja merupakan suatu metode untuk menentukan nilai relatif atau kinerja karyawan diperusahaan. Evaluasi kerja dapat dilakukan dengan menganalisis serta menilai pekerjaan karyawan secara sistematis.

Tujuan evaluasi kerja antara lain :

- 1) Menentukan nilai relative untuk pekerjaan atau jabatan yang dibentuk secara logis berdasarkan kesepakatan bersama.
- 2) Mempermudah memberikan keputusan bagi karyawan yang belum mendapatkan posisi dalam perusahaan.
- 3) Membantu perencanaan sumber daya.
- 4) Menciptakan konsistensi dalam sistem penggajian yang adil.
- 5) Memperjelas hubungan internal antar karyawan di suatu perusahaan.
- 6) Untuk mengetahui tingkat penguasaan atau pemahaman terhadap kompetensi yang ditetapkan.

- 7) Untuk mengetahui kesulitan atau rintangan yang dihadapi oleh karyawan dalam pekerjaannya sehingga diadakan evaluasi guna membantu memecahkan masalah dan kesulitan yang dihadapi.
- 8) Bisa menjadi umpan balik informasi yang baik untuk pelaksana sehingga bisa memperbaiki kekurangan yang ada.
- 9) Digunakan untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi metode atau cara yang telah diterapkan di perusahaan.

Wisma pandowo syariah juga rutin melakukan evaluasi bagi karyawannya guna memperbaiki kinerja karyawannya.

“saya rutin melakukan evaluasi, agar dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas karyawan untuk kemajuan wisma pandowo syariah” (Nuzula Istia Ningsih).

Evaluasi adalah penilaian dan perbaikan yang dilakukan dalam suatu kegiatan yang telah berlangsung atau dilaksanakan. Evaluasi kinerja karyawan juga merupakan sebuah penilaian yang dilakukan oleh perusahaan atau pelaku kerja untuk mengetahui hasil kinerja karyawannya di perusahaan (Nuzula Istia Ningsih, 2022). Evaluasi kinerja juga digunakan untuk mengetahui apakah hasil kerja karyawan telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya serta standart yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

c. Membuat laporan evaluasi

Setelah melakukan kegiatan evaluasi, maka harus dilanjutkan dengan membuat laporan agar dapat menjadi acuan untuk membuat kegiatan dikemudian hari menjadi lebih baik (Nuzula Istia Ningsih, 2022).

“setelah melakukan evaluasi saya selaku manajer mengadakan diskusi terhadap karyawan untuk mengetahui letak kekurangan kinerja karyawan” (Nuzula Istia Ningsih).

Melalui evaluasi, perusahaan dan karyawan sama-sama mendapatkan keuntungan sebagai berikut :

1) Memberikan penghargaan bagi karyawan dengan kinerja yang baik.

Evaluasi adalah momen bagi manajer untuk mengukur kinerja karyawannya baik itu individu maupun kelompok selama jangka waktu tertentu. dari sinilah ditentukan siapa saja karyawan terbaik dan kompensasi apa yang akan diberikan . bagi karyawan , penghargaan dari perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dan semangat kerjanya. Karyawan yang bersemangat memiliki produktivitas yang tinggi sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2) Mengetahui aspek yang harus diperbaiki .

Selain menunjukkan keunggulan, evaluasi kerja juga menunjukkan berbagai aspek yang harus diperbaiki oleh karyawan, agar bisa bekerja dengan efektif. Akan tetapi, hal ini tidak menjadikan evaluasi suatu hal yang negatif. Contohnya, karyawan bisa membahas berbagai kesulitan terkait pekerjaan selama evaluasi kerja. Jika seorang karyawan memiliki *skill* yang kurang, maka ini adalah kesempatan yang tepat untuk mencanangkan sebuah program pelatihan.

3) Melindungi perusahaan secara hukum .

Perusahaan berhak memutus hubungan kerja bila karyawan melakukan kesalahan yang amat fatal, tidak mampu memenuhi kewajiban, atau memiliki masalah lain yang berpengaruh terhadap perusahaan. Hasil evaluasi kinerja selalu disimpan dalam sebuah dokumen. Dokumen ini merupakan bentuk antisipasi terhadap mantan karyawan yang datang untuk menggugat perusahaan.

4) Untuk menentukan pelatihan yang tepat untuk karyawan.

Setelah perusahaan tahu kelemahan dan kelebihan karyawan melalui proses evaluasi ini, maka dengan begitu perusahaan dapat menentukan jenis *training* apa yang tepat untuk mendorong kemajuan karyawan. Melalui program pelatihan ini akan mampu menambah pengetahuan karyawan, meningkatkan *skill* dan baik pengembangan karier. Diharapkan setelah pelatihan ini, karyawan akan dapat berkontribusi maksimal bagi perusahaan.

3. Perubahan Mindset Karyawan

Mindset adalah pola pikir yang dapat menentukan keberhasilan atau kesuksesan seseorang. Dengan memahami mindset, seseorang dapat mengenali dan memahami diri sendiri. Untuk itu, sangat penting mengetahui bagaimana mindset mempunyai andil besar bagi kehidupan sehari-hari. Cara manajer dalam merubah mindset karyawannya dengan melakukan komunikasi yang baik, briefing dan menerima saran masukan dari karyawan.

a. Komunikasi Antar Manajer dan Karyawan

Komunikasi merupakan aspek paling penting dalam sebuah kerja sama tim. Apalagi dalam urusan pekerjaan. Komunikasi sangat dibutuhkan antar manajer dan karyawan. Komunikasi antara manajer dan karyawan kunci berjalannya strategi perusahaan untuk menghasilkan manajemen yang baik. Komunikasi antar manajer dan karyawan wisma pandowo syariah berlangsung baik dan tidak membatasi antar jabatan.

“sejauh ini komunikasi saya dan karyawan terbilang baik, saya juga menerima karyawan dalam mengutarakan pendapatnya tanpa sungkan” (Nuzula Istia Ningsih).

Bagi perusahaan komunikasi karyawan harus diperhatikan, mengingat betapa besarnya manfaat komunikasi karyawan bagi Wisma (Nuzula Istia Ningsih, 2022). Sangat penting bagi para manajer untuk berkomunikasi diantara mereka sendiri dan juga dengan karyawannya karena komunikasi yang efektif adalah kunci sukses perusahaan, manfaat komunikasi sebagai berikut :

1) Meningkatkan produktivitas perusahaan.

Komunikasi karyawan yang efektif akan menciptakan koordinasi yang baik. Dengan koordinasi yang baik perusahaan akan meningkatkan produktivitasnya. Karena koordinasi yang baik berarti

pembagian kerja yang jelas sehingga pekerjaan akan selesai dengan cepat. Maka produktivitas perusahaan meningkat.

2) Meningkatkan kinerja karyawan

Kepuasan kinerja karyawan merupakan tingkat kepuasan karyawan disuatu divisi kepada kinerja karyawan dari divisi lain dalam suatu perusahaan. Tidak hanya kerjasama antar karyawan dalam satu bidang, kinerja karyawan secara tidak langsung akan membaik.

3) Menghindari konflik

Ketika karyawan sedang menghadapi konflik tentu akan mempengaruhi kinerja mereka, baik itu konflik antar karyawan maupun konflik manajer dan karyawannya, maka dari itu harus ada komunikasi khusus untuk menyelesaikannya. Salah satunya dengan adanya mediasi antara pihak yang sedang berselisih.

4) Menyampaikan dan menerapkan peraturan perusahaan.

Perusahaan tentu memiliki banyak peraturan yang harus diberlakukan bagi karyawannya. meskipun peraturan tersebut sudah dibuat dengan kalimat yang baik, tetap saja ada karyawan yang salah paham, sehingga terdapat 2 pemahaman di kalangan karyawan. Apabila ada komunikasi antar karyawan yang baik, kesalahpahaman peraturan perusahaan dapat diminimalisir. Perusahaan juga tidak perlu turun tangan menjelaskan peraturan tersebut satu per satu.

5) Mengambil keputusan

Dalam sebuah perusahaan, akan ada banyak pilihan-pilihan atau sikap yang harus dipertimbangkan karena akan mempengaruhi masa depan perusahaan. Tidak jarang perusahaan akan meminta pendapat dan masukan dari para karyawannya, misal melalui rapat kerja besar yang diikuti semua karyawan.

6) Merealisasikan tujuan dan target perusahaan

Setelah komunikasi perusahaan dengan karyawan terjalin dengan baik, tentu tidak akan ada kesulitan bagi perusahaan untuk

menyampaikan target dan tujuan perusahaan kepada mereka. Para karyawan pun memiliki satu tujuan juga. Kemudian komunikasi antar karyawan akan mulai bekerja dengan sendirinya. Saling mengoreksi dan mengingatkan target perusahaan menjadi salah satu kunci kestabilan dan keuntungan perusahaan.

b. Pengertian *briefing*

Briefing adalah sebuah pengarahan yang diberikan kepada karyawan yang akan melakukan pekerjaan. Kegiatan *briefing* dilakukan untuk memberikan pengarahan terhadap karyawan yang akan memulai pekerjaan sesuai dengan rencana kerja. Selain itu *briefing* juga dilakukan untuk mensosialisasikan kegiatan, aturan, dan kebijakan baru dan belum diketahui karyawan yang bersangkutan. Dengan demikian *briefing* sangat diperlukan agar para anggota atau karyawan dapat memahami dengan baik kegiatan yang akan dimulai. Akan tetapi *briefing* sering kali dipandang sebelah mata padahal, jika tidak mengikuti *briefing* dengan baik, pemahaman mengenai informasi yang disampaikan tentu tidak maksimal dan karyawan rawan melakukan kesalahan dalam bekerja.

Manajer wisma pandowo syariah selalu melakukan *briefing* untuk mencegah kelalaian dalam bekerja (Nuzula Istia Ningsih, 2022).

“saya selalu melakukan briefing agar karyawan lebih memiliki persiapan yang matang untuk memulai pekerjaan”(Nuzula Istia Ningsih).

Manfaat dan tujuan *briefing* antara lain ;

1) Menyatukan tujuan bersama

Tidak hanya menyampaikan informasi kepada para karyawan, salah satu manfaat tujuan *briefing* ialah menyamakan persepsi antara manajer dan karyawannya agar dapat mencapai tujuan bersama.

Hal ini menjadi hal yang sangat penting, jika setiap karyawan memiliki persepsi yang berbeda tentu akan menimbulkan perpecahan dan kesalahpahaman. Untuk menghindari hal tersebut, *briefing* dapat dilakukan dengan mengadakan dialog terbuka. Dalam kesempatan tersebut, para karyawan dapat mengemukakan pendapat untuk didiskusikan bersama hingga menghasilkan visi dan misi bersama.

2) Membangun pikiran positif

Setiap orang tentu memiliki pikiran yang berbeda, baik positif maupun negatif. Pikiran negatif salah satu karyawan tentu berbahaya bagi perusahaan. Oleh sebab itu *briefing* diperlukan untuk menstimulasi pikiran positif setiap karyawan. Melalui *briefing* semua kesalahpahaman dapat diluruskan.

3) Menggali adanya ide kreatif

Selanjutnya, manfaat dan tujuan *briefing* ialah untuk menggali ide kreatif dari para karyawan. Dalam kesempatan tersebut setiap karyawan bebas mengemukakan pendapat dan menyampaikan ide miliknya. Selanjutnya, berbagai pendapat dan ide kreatif tersebut akan didiskusikan dan dipertimbangkan bersama.

4) Mendektesi adanya masalah yang muncul

Dalam sebuah *briefing* proses audiensi juga sangat diperlukan. Hal ini bertujuan untuk mendengarkan keluhan dari para karyawan untuk mendengarkan keluhannya. Oleh karena itu *briefing* sangat dianjurkan untuk dilakukan agar berbagai masalah dapat dipecahkan bersama. Di sisi lain, kesempatan ini juga dapat dimanfaatkan untuk mempererat hubungan para karyawan.

Dalam penerapan tqm karyawan wajib memahami dan mengerti apa itu tqm, karena karyawan berperan penting dalam penerapan tqm di Wisma Pandowo Syariah, para karyawan juga menjadi ujung

tombak dalam melayani dan memuaskan pelanggan, oleh setiap karyawan perusahaan sedikit banyaknya harus mengerti dan belajar mengenai sistem tqm yang ada diperusahaan.

Karyawan Wisma Pandowo Syariah memahami TQM dalam perusahaan (Jumari, 2022).

“yang saya pahami mengenai tqm ialah sebuah sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan perusahaan” (jumari)

c. Pengertian Saran Dan Masukan

Saran adalah sebuah hal yang berupa usulan, anjuran ataupun solusi terhadap suatu hal yang baik itu bisa berupa permasalahan, situasi yang sedang membutuhkan pendapat atau masukan dalam melakukan suatu hal.

Masukan atau saran, dsisi lain ialah sebuah tanggapan terhadap suatu hal yang disertai dengan memberikan kesempatan bagi karyawan yang memberikan kesempatannya untuk berkembang. Manjer juga memberi kesempatan bagi kaeyawannya untuk bebas berpendapat dan mengusulkan saran atau masukan (Nuzula Istia Ningsih, 2022).

” saya memberi kesempatan bagi karyawan untuk berpendapat dan memberi saran masukan agar mereka lebih merasa di nyaman dan percaya diri dalam melakukan pekerjaanya ” (Nuzula Istia Ningsih).

Dengan membebaskan karyawan untuk memberi saran dan masukan secara tidak langsung dapat meningkatkan etos kerja dan meningkatkan inisiatif karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

1) Etos kerja karyawan

Etos kerja karyawan adalah sbuah semangat kerja yang menjadi ciri khas serta juga keyakinan seseorang maupun suatu kelompok. Semangat ini memiliki arti thumuhat yang berkehendak atau berkemauan serta semangat yang tinngi dalam mencapai hal yang

positif. Tidak bisa dipungkiri bahwa setiap perusahaan tentu ingin memiliki karyawan yang etos kerja yang tinggi sifat tersebut akan memberikan manfaat yang positif guna memajukan perusahaan.

2) Inisiatif karyawan

Inisiatif merupakan prakarsa atau tindakan yang didasari oleh kemauan sendiri, secara lebih spesifik dapat didefinisikan bahwa memiliki inisiatif di dunia kerja berarti memiliki hal-hal yang bukan kewajiban utamamu dalam bekerja namun dapat mempermudah pekerjaan bahkan menghasilkan kinerja karyawan yang baik untuk perusahaan.

4. Pemahaman Karyawan Terhadap Penerapan *Total Quality Management* (TQM)

Pemahaman merupakan kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengetahui tentang sesuatu yang dapat dilihat dari berbagai aspek.

Pemahaman karyawan terhadap penerapan total quality manajemen sangatlah penting karena jika karyawan dapat memahami Total Quality Management (TQM) hal-hal yang dapat membangun untuk Wisma Pandowo dapat lebih baik, salah satu contohnya target perusahaan dapat diselesaikan pada tepat waktu, karyawan juga berperan dalam meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang berhubungan langsung dengan dunia kerja

“karyawan harus memahami dalam penerapan tqm, karena mau bagaimanapun untuk menyukkseskan penerapan tqm harus didukung oleh karyawan dan staff wisma pandowo syariah” (Nuzula Istia Ningsih).

Karyawan harus memahami total quality manajemen (TQM) karena karyawan terlibat dan berperan penting dalam penerapan total quality manajemen (TQM) di Wisma Pandowo Syariah (Nuzula Istia Ningsih, 2022). Peran karyawan sangatlah penting karena suatu target perusahaan dapat diselesaikan pada tepat waktu, karyawan juga berperan dalam meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang berhubungan langsung dengan dunia kerja.

“karyawan pasti terlibat dalam penerapan tqm, karena mau bagaimanapun untuk menyukseskan penerapan tqm harus didukung oleh karyawan dan staff wisma pandowo syariah” (Nuzula Istia Ningsih).

Karyawan juga terlibat dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting (Nuzula Istia Ningsih, 2022). Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang dibuat.

Peran karyawan dalam penerapan tqm ialah keuletan membina kreatifitas, keiklasan dalam menjalankan program perusahaan, kemampuan untuk mengembangkan diri, keyakinan dan kepercayaan akan manfaat manajemen terpadu. Pelaksanaan total quality manajemen (TQM) tidak akan berjalan secara maksimal apabila tidak melibatkan karyawannya, semua karyawan harus melakukan peran aktif dalam pencapaian tujuan yang diharapkan perusahaan. Semuanya berperan dalam peningkatan mutu perusahaan.

Pemahaman yang baik terhadap karyawan akan berdampak positif bagi kinerja karyawan tersebut. Peningkatan layanan yang berkualitas pada suatu perusahaan dipengaruhi adanya tingkat kinerja karyawan pada perusahaan, karena karyawan merupakan aset penting dalam memberikan kontribusi kepada organisasi atau perusahaan. Dengan demikian dapat

diartikan bahwa manusia sebagai sumber daya terpenting dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu perusahaan agar tercapai tujuan yang diinginkan suatu perusahaan dan meminimalisir kerugian. Kinerja dapat diukur dan diketahui jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standart keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh perusahaan.

Manfaat yang akan didapatkan dari penilaian kinerja karyawan ialah :

- a. Sebagai sarana perbaikan prestasi. Dengan menentukan kebutuhan pengembangan yang dapat mendukung peningkatan prestasi karyawan
- b. Mempermudah penentuan penempatan, promosi, perpindahan dan penurunan pangkat.
- c. Melatih dan mengembangkan kemampuan karyawan.
- d. Membantu manajer mengidentifikasi keberhasilan kinerja karyawannya.

5. Kesadaran Karyawan Terhadap Penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM)

Kesadaran karyawan adalah disiplin kerja untuk memenuhi peraturan dan tujuan perusahaan. Disiplin kerja merupakan salah satu sikap yang dibutuhkan perusahaan pada setiap karyawannya. Dimana disiplin kerja merupakan suatu kesadaran yang perlu dimiliki setiap karyawan dalam mematuhi peraturan yang ada di perusahaan. Peraturan dibuat agar setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan dapat memberikan hasil yang produktif.

Kesadaran merupakan suatu disiplin kerja seorang karyawan dalam menaati semua peraturan yang berlaku di perusahaan, termasuk norma-norma sosial didalamnya. Sikap ini perlu dimiliki oleh setiap karyawan. Dimana karyawan dengan suka rela dan penuh kesadaran taat atas semua peraturan dan sistem yang diterapkan oleh perusahaan.

“dalam meningkatkan kesadaran karyawan dalam penerapan total quality manajemen, saya selalu berkomunikasi dengan baik, selalu mengingatkan karyawan akan penerapan tqm dan bersikap tegas terhadap karyawan yang kurang disiplin “(Nuzula Istia Ningsih).

Disiplin kerja juga dapat diartikan sebagai alat bagi perusahaan untuk berkomunikasi dengan karyawan, agar mereka bersedia mengubah perilaku serta berupaya untuk mematuhi segala peraturan. Kedisiplinan menjadi alat penting untuk meningkatkan kinerja dan menjamiun produktivitas kegiatan. Dengan begitu, hasil yang didapat perusahaan bisa lebih efektif dan optimal.

Tujuan disiplin kerja sebagai berikut :

- a. Meminimilisir pekerjaan yang tidak produktif, membantu perusahaan untuk mengidentifikasi perilaku yang dapat mengganggu produktivitas yang mungkin dilakukan oleh karyawan. Selanjutnya, perusahaan dapat menerapkan beberapa sanksi untuk menertibkan karyawan.
- b. Meningkatkan kinerja karyawan. Disiplin kerja dapat diterapkan untuk mengikat kedisiplinan karyawan sehingga dapat bekerja sesuai arahan dan patuh terhadap aturan yang diterapkan. Namun dalam hal ini, perusahaan juga harus memperhatikan kesejahteraan karyawan untuk menunjang kinerja karyawan yang semakin baik.
- c. Ketegasan pimpinan untuk menegur dan menghukum setiap pegawai yang indisipliner atau tidak disiplin akan mewujudkan kedisiplinan yang baikl pada perusahaan. Sikap tegas dari manajer sangat diperlukan di setiap perusahaan.

B. Pembahasan

Hasil penelitian di atas merupakan proses penelitian yang telah dilakukan peneliti

selama kurun waktu Juli – September 2022 dengan memenuhi persyaratan pengurusan surat izin penelitian pada Fakultas Agama Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah hingga mendapatkan surat persetujuan riset kepada Ibu Nuzula Istia Ningsih Selaku Manajer Wisma Pandowo Syariah Indrapura sebagai informan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (Tqm) Pada Wisma Pandowo Syariah (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura)

1. Penerapan *Total Quality Manajemen (TQM)* di Wisma Pandowo Syariah

Dalam penerapan total quality manajemen (TQM) di wisma pandowo syariah, manajer selalu melakukan sosialisasi, evaluasi kerja dan membuat laporan evaluasi guna melancarkan penerapan total quality manajemen (TQM).

Dikaitkan dengan penerapan Total Quality Manajemen (TQM) di Wisma Pandowo Syariah bahwasanya TQM merupakan suatu sistem manajemen yang mengikut sertakan semua unsur perusahaan baik atasan, staff dan pelaksanaan teknis lapangan. Sistem TQM harus dimengerti dan dipahami dan diterapkan secara strategis, efisien dan efektif secara berkelanjutan dalam semua aktivitas di lingkungan perusahaan demi tercapainya tujuan, sasaran dan target produktivitas dengan prioritas target perusahaan dan kepuasan pelanggan(Suwarno et al., 2020).

Dikaitkan dengan penelitian terdahulu Total Quality Manajemen (TQM) itu sendiri yaitu Dengan menggunakan penerapan TQM di perusahaan dapat meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan (Daylevana, 2017).

2. Cara mengubah mindset karyawan terhadap pentingnya pelaksanaan *Total Quality Manajemen*(TQM) di Wisma Pandowo Syariah Indrapura.

Dalam menyelesaikan permasalahan dalam mengubah mindset karyawan terhadap TQM perlunya mengetahui apa arti mindset yaitu sendiri adalah pola pikir yang dapat menentukan keberhasilan atau kesuksesan seseorang. Dengan memahami mindset, seseorang dapat mengenali dan memahami diri sendiri. Untuk itu, sangat penting mengetahui bagaimana mindset mempunyai andil besar bagi kehidupan sehari-hari. Berbagai macam cara untuk mengubah mindset tersebut dengan cara melakukan komunikasi antar karyawan dengan manajer dapat diperbaiki dengan bagus dan karyawan memiliki hak untuk mengutarakan suara atau pendapat pada suatu hal yang dapat mengembangkan kinerja antar karyawan dan pimpinan.

Dikaitkan dengan cara mengubah mindset karyawan pentingnya TQM yaitu Bagi perusahaan komunikasi karyawan harus diperhatikan, mengingat betapa besarnya manfaat komunikasi karyawan bagi perusahaan. Sangat penting bagi para manajer untuk berkomunikasi diantara mereka sendiri dan juga dengan karyawannya karena komunikasi yang efektif adalah kunci sukses perusahaan (Ridwan&Yogi, 2018).

Dikaitkan dengan penelitian terdahulu mengenai bagaimana cara mengubah mindset karyawan terdapat Komunikasi karyawan yang efektif akan menciptakan koordinasi yang baik. Dengan koordinasi yang baik perusahaan akan meningkatkan produktivitasnya. Karena pembagian kerja yang jelas sehingga pekerjaan akan selesai dengan cepat. Maka produktivitas perusahaan meningkat (Budiarti,2020).

3. Pentingnya pemahaman dan pengetahuan bagi karyawan terhadap sistem *Total Quality Manajemen*(TQM) di Wisma Pandowo Syariah Indapura

Dalam pemahaman dan pengetahuan bagi karyawan terhadap sistem Total Quality Manajemen (TQM) yaitu keterlibatan karyawan dalam penerapan total quality manajemen, peran karyawan sangatlah penting karena suatu target perusahaan dapat diselesaikan pada tepat waktu , karyawan juga berperan dalam meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang berhubungan langsung dengan dunia kerja.

Dikaitkan dengan teori penerapan pemahaman dan pengetahuan bagi karyawan yaitu Peran karyawan dalam penerapan tqm ialah keuletan membina kreatifitas , keiklasan dalam menjalankan program perusahaan, kemampuan untuk mengembangkan diri, keyakinan dan kepercayaan akan manfaat manajemen terpadu (Nurul,2018).

Dikaitkan dengan penelitian terdahulu bahwasanya dengan menerapkan TQM dapat memperbaiki kinerja manajerial dalam mengelola perusahaan dan meningkatkan penghasilan perusahaan (shella,2019).

4. Kesadaran Karyawan Terhadap Penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah

Dalam membuka kesadaran karyawan terhadap penerapan *total quality manajemen* (TQM) di Wisma Pandowo Syariah adalah manajer harus bersikap tegas terhadap karyawan agar karyawan memiliki disiplin kerja yang baik serta kesadaran karyawan menaati dan memiliki rasa tanggung jawab atas tugas yang diberikan manajer kepada mereka. Kesadaran juga Meningkatkan kinerja karyawan.

Dikaitkan dengan cara menyadarkan karyawan yaitu disiplin juga tidak kalah pentingnya dengan prinsip lainnya, artinya disiplin dan kesadaran setiap karyawan selalu mempengaruhi hasil dan prestasi karyawan. Oleh sebab itu dalam setiap organisasi maupun perusahaan perlu ditregaskan disiplin bagi setiap karyawannya dan meningkatkan kinerja ataupun produktivitas karyawan (finni d. Kawulusan, 2016).

Dikaitkan dengan penelitian terdahulu bahwasannya sangat penting bagi karyawan dalam menyadari penerapan total quality manajemen (TQM) dikarenakan disiplin dan kesadaran karyawan sangat diperlukan di perusahaan guna meningkatkan produktivitas dan kemajuan perusahaan (daylevana, 2017).

BAB V

PENUTUPAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Penerapan Total Quality Management (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah , maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) di Wisma Pandowo Syariah dalam penerapan total quality manajemen (TQM) di wisma pandowo syariah, manajer harus selalu melakukan sosialisasi, evaluasi kerja dan membuat laporan evaluasi guna melancarkan penerapan total quality manajemen (TQM) maka karena itu dibutuhkannya Sistem Operasional Prosedur pada setiap perusahaan agar setiap pekerjaan memiliki tata cara yang sesuai dan dapat diberlakukan dengan secara baik.
2. Cara mengubah mindset karyawan pentingnya dalam perkembangan TQM yaitu Bagi perusahaan komunikasi karyawan harus diperhatikan, mengingat betapa besarnya manfaat komunikasi karyawan bagi perusahaan. Sangat penting bagi para manajer untuk berkomunikasi diantara mereka sendiri dan juga dengan karyawannya karena komunikasi yang efektif adalah kunci sukses perusahaan.
3. Peran karyawan dalam penerapan tqm ialah keuletan membina kreatifitas , keiklasan dalam menjalankan program perusahaan, kemampuan untuk mengembangkan diri, keyakinan dan kepercayaan akan manfaat manajemen terpadu.

B. Saran

Setelah penulis menarik kesimpulan tentang Penerapan Total Quality Management (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah, maka penulis akan memberikan saran yang mungkin dapat membangun dan bermanfaat antara lain:

Pada penerapan TQM untuk karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan pada Wisma Pandowo Syariah ada beberapa hal yang harus di perbaiki antara karyawan dengan atasan ataupun pimpinan, baik dari segi komunikasi, sosialisasi dan cara kerja yang baik untuk meningkatkan kualitas alangkah baiknya antara pimpinan dan karyawan dapat bekerjasama, saling berkomunikasi yang baik, mengemukakan pendapat dan menunjukkan kinerja yang optimal untuk kemajuan diri sendiri maupun perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, M. W. (2019). Analisis Penerapan Tqm Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Umum Di Denpasar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(1), 49–60. <https://doi.org/10.23887/jia.v3i1.16628>
- Alansori, A., Listyaningsih, E., Yuliansyah, Y., Lukman, I., & Sariningsih, E. (2021). Pengaruh Total Quality Management, teknologi dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 2(2), 129–139. <https://doi.org/10.35912/jakman.v2i2.204>
- Asmawiyah, A. (2021). PENINGKATAN KINERJA MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KEPUASAN KERJA Performance Improvement Through Total Quality Management And Job Satisfaction. *Journal of Economic, Public, and Accounting (JEPA)* , 3(2), 103–112.
- Ateng Supriyatna, R. D. Ramdani, D. S. (2013). Edisi Juli 2013 Volume VII No. 1. *KORELASI KANDUNGAN BESI TERLARUT TERHADAP KELIMPAHAN Phytoconis Sp. PADA PERAIRAN SITU CIBURUY KABUPATEN BANDUNG BARAT*, VII(1), 33–52.
- Budiarti, novi yulia. (2020). Pengaruh Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Human Resaource Scorecad (HRSC) Dan Total Quality Manajemen (TQM) Pada PT. Propecsta Garmino. *skripsi rafichi rahman*, 1-107
- Departemen Pendidikan, D. J. P. M. P. D. T. K. (2008). *Kompetensi Penelitian dan Pengembangan 05-B1*.
- Drs. Jupiter Dakael, M.Si dan Fransiska N.Ralahallo, SE., M. S. (2017). Analisis Kendal-Kendala potensial dalam penerapan dalam Total Quality Service Pada Hotel-Hotel di Kota Ambon. *Manis*, 1(1), 9–18.
- Fiqh, P., Dasar, K., Pengampu, D., Mustofa, I., & Si, M. (2017). *Institut Agama Islam Negeri Metro. 141273510*.
- Nurul. (2018). Analisis Penerapan Prinsip-prinsip Total Quality management (TQM) Terhadap Kinerja perusahaan Pada Hotel Singgasana Makasar *SKRIPSI Nurul*, 1-81
- Hukum, K., Kampung, M., Memiliki, M. U., Atas, S., Ulayat, H., Metodologi, B. I., Pendekatan, P. A., & Penelitian, M. (2013). *Metodelogi Penelitian*. 66–79.

- Indonesia, U., Fakultas, P., Masyarakat, K., Studi, P., Administrasi, K., Sakit, R., & Indonesia, U. (2014). *Analisis implementasi*. 1–20.
- Jaya, A. S., Purwohedi, U., & Armeliza, D. (2021). Pengaruh TQM terhadap Kinerja UMKM Melalui Orientasi Pasar sebagai Variabel Intervening. *Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 2(2), 215–241.
- Makassar, D. I. K. (n.d.). *Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah*.
- Musran Munizu. (2010). Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 12(2), pp.185-194. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/18176>
- Ridwan, M., & Yogi, S. (2018). Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Gaya Kepemimpinan, dan Komitmen Pimpinan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Perusahaan Jasa Titipan Kilat Di Kota Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 7(03), 263–273.
- Rusydi, B., Farild, M., & Bakhtiar, F. (2022). *Volume . 18 Issue 1 (2022) Pages 59-67 INOVASI : Jurnal Ekonomi , Keuangan dan Manajemen ISSN : 0216-7786 (Print) 2528-1097 (Online) Pengaruh total quality management , dan budaya organisasi terhadap kinerja perusahaan The effect of total quality management , and organizational culture on company performance*. 18(1), 59–67. <https://doi.org/10.29264/jinv.v18i1.10826>
- Sari, D. E. K., Surachman, S., & Ratnawati, K. (2018). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 11–25. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2313>
- Shella, M. (2019). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan (Reward) terhadap Kinerja Manajerial Dinas Kesehatan Kota Medan. *Jurnal Akuntansi*, 1–80. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/72>
- Shidqi, N. (2016). Kepatuhan syariah pada hotel sofyan betawi jakarta kepada fatwa dsn mui no: 108/dsn-mui/x/2016. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 1993–2018.
- Sitio, V. S. S. (2020). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja

senin, 1 agustus 2022

Jumari, karyawan Wisma Pandowo Syariah Indrapura, *wawancara*, senin, 1
agustus 2022

LAMPIRAN







MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berbasis Keunggulan Berbasis Al-Qur'an dan Nilai-nilai Program Studi No. 89/SK/BAN-PT/UMSU/PT/II/2018
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Muhtar Bani No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax (061) 6623474, 6631003
 http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada Yth : Dekan FAI UMSU

27 Syawal 1443 H
 28 Mei 2022 M

Di -
 Tempat



Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rufi Julyansyah Pratama
 Npm : 1801280027
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Kredit Kumulatif : 3,45

Mengajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura)	<i>[Signature]</i> 28-5-2022	<i>[Signature]</i> <i>[Stamp]</i>	<i>[Signature]</i> 15/6/22
2	Pengaruh Manajemen Kelembagaan Dan Pengelolaan Tempat Pelelangan Ikan Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Nelayan Dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Desa Pantai Labu			
3	Analisis Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pengelolaan Cafe Baca Yang Berbasis Syariah Di Desa Pantai Labu			

Nb Mahasiswa yang bersangkutan sudah mendownload dan mencetak bulipanda skripsi FAI
 Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.
 Wassalam.

Hormat Saya

[Signature]

Rufi Julyansyah Pratama

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU
 Umpu' Canda' Terpercaya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Dia manambah surat ini agar diutamakan
 Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati S.Pd,M.Si
 Dosen Pembimbing : Dr. Sugianto

Nama Mahasiswa : Rofi Julyansyah Pratama
 Npm : 1801280027
 Semester : VIII
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
21/6 2022	Bab I => perbaikan LBAI masalah fenomena masalah	f	
25/6 2022	Bab I, II dan III di perbaiki lagi	f	
4/7 2022	perbaikan bab I, II & III bab III => jumlah analisis data perbaiki	f	
5/7 2022	Ace	f	

Medan, 15 Juli 2022



Diketahui/Ditetujui
 Dekan

Asoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Ditetujui
 Ketua Program Studi

Isra Hayati S.Pd,M.si

Pembimbing Proposal

Dr. Sugianto



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
<http://fai.umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [@](#) umsumedan [u](#) umsumedan

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Kita melangkah ke depan untuk mengabdikan
kebermanfaatan kepada masyarakat

BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

Pada hari **Kamis, 21 Juli 2022** telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Manajemen Bisnis Syariah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ruffi Julyansyah Pratama
Npm : 1801280027
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura)

Disetujui/ ~~Tidak disetujui~~

Item	Komentar
Judul	- Perbaiki Margin bawah kertas
Bab I	- Perbaikan Penulisan Daftar tabel dan gambar - Perbaiki rumusan dan tujuan Penelitian
Bab II	
Bab III	- Tambahkan Deskripsi Waktu Penelitian - Perbaikan Data Primer dan Sekunder
Lainnya	- Perlu aplikasi model
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, Kamis 21 Juli 2022

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Isra Hayati, S.Pd, M.Si)

Sekretaris Program Studi

(Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si)

Pembimbing

(Dr. Sugianto, MA)

Pembahas

(Isra Hayati, S.Pd, M.Si)



UMSU
Yogyakarta

UIN
MAMPAWA

MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [f](#) [umsumedan](#) [g](#) [umsumedan](#) [t](#) [umsumedan](#) [r](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Manajemen Bisnis Syariah** yang diselenggarakan pada Hari **Kamis, 21 Juli 2022** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rufi Julyansyah Pratama
Npm : 1801280027
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura)

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, Kamis, 21 Juli 2022

Tim Seminar


Ketua Program Studi


(Isra Hayati, S.Pd., M.Si)

Sekretaris Program Studi


(Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si)

Pembimbing


(Dr. Sugianto, MA)

Pembahas


(Isra Hayati, S.Pd., M.Si)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Zaenal, S.Pd.I., MA



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menerima surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fai.umsu.ac.id>

fai@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 866/IL.3/UMSU-01/F/2022
Lamp : -
Hal : Izin Riset

29 Dzulhizah 1443 H
28 Juli 2022 M

Kepada Yth :
Ka. Wisma Pandowo Syariah Indrapura
di-

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Rufi Julyansyah Pratama
NPM : 1801280027
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura).

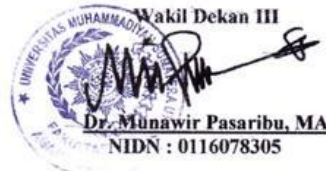
Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh



A.n Dekan,

Wakil Dekan III



CC. File





Wisma Pandowo Syariah

Jalan Lintas Sumatera Utara Km 98, Simpang Kuala Tanjung
Kec. Sei Suka, Kabupaten Batu Bara 21257.

No : 223/REP-WPS/VIII/2022
Hal : Izin Riset
Lamp :-

Batubara, 4 Agustus 2022

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di -
Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor: 866/TL.3/UMSU-01/F/2022 tanggal 28 Juli 2022 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang akan dilaksanakan di Wisma Pandowo Syariah, adapun data Mahasiswa sebagai berikut:
Nama : Rofi Julyansyah Pratama
NPM : 1801280027
Judul : Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) pada Wisma Pandowo Syariah (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura)
2. Permohonan tersebut telah disetujui untuk melaksanakan riset di Wisma Pandowo Syariah. Selama menjalankan riset, mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Wisma Pandowo Syariah.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) Eksemplar laporan kepada Wisma Pandowo Syariah.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

WassalamualaikumWr. Wb
Wisma Pandowo Syariah
Manager



Nuzula Istia Ningsih

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Rofi Julyansyah Pratama
NPM : 1801280027
Tempat, Tanggal Lahir : Dumai , 17 Juli 1999
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Dusun Simpang Pujud
Nama OrangTua
a. Ayah : Rudy Mangun
b. Ibu : Fitriyani

B. Jenjang Pendidikan

SD Irsyadul Islamiyah : Tamat Tahun 2011
SMPN 2 Muara Bungo : Tamat Tahun 2014
SMAN 1 Muara Bungo : Tamat Tahun 2017
S1 UMSU : Tamat Tahun 2022

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat yang sebenar-benarnya dan rasa tanggungjawab

Medan, 17 September 2022
Penulis



Rofi Julyansyah Pratama