

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori Terkait Judul

##### 1. Ruang Lingkup TQM (Total Quality Management)

###### a. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

Pada dasarnya manajemen mutu atau yang bisa dikenal *Total Quality Management* (TQM) dapat diartikan sebagai cara atau metode perusahaan untuk meningkatkan performansi secara berkesinambungan pada setiap level operasi ataupun proses, juga dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi melalui pemanfaatan semua sumber daya manusia dan modal yang ada. Jerome S. Arcaro mendefinisikan manajemen mutu sebagai sebuah proses yang terstruktur, terencana, terorganisir untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.

Kaizan mendefinisikan manajemen mutu sebagai proyek kecil yang berupaya untuk membangun kesuksesan, kepercayaan diri dan mengembangkan dasar peningkatan selanjutnya. Maka untuk mewujudkan hal tersebut, ia menjelaskan akan adanya tindakan perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau pengendalian serta tindak lanjut terhadap semua sistem organisasi, baik internal perusahaan maupun eksternal perusahaan. Dan hal ini pun mencakup semua dimensi material, metode, mesin, dana, sumber daya manusia, dan lingkungan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>10</sup>

Selain itu, Dan Chase, et al juga menjelaskan bahwa *Total Quality Management* merupakan cara pandang baru dalam strategi bisnis yang berusaha untuk memaksimalkan daya siang perusahaan melalui kualitas-kualitas yang diciptakan perusahaan, sehingga dengan kualitas yang tidak serupa dengan kompetitor lain, perusahaan akan lebih mudah dalam memperoleh respon yang baik dari konsumen. Ia pun juga menegaskan, bahwa dalam menjalankan Total Quality Management, perusahaan harus melibatkan semua karyawan, menciptakan kualitas yang berkesinambungan,

---

<sup>10</sup> Dr. Ahmad, ST., MM. IPP, *Manajemen Mutu Terpadu*, 8, 11.

baik kualitas produk, jasa, sumber daya manusia, proses produksi dan lingkungan dalam perusahaan .<sup>11</sup>

Bahkan, setrategi manajemen mutu ini juga memfokuskan dirinya untuk mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Maka dari itu, untuk mampu memberikan kepuasan padanya, perlu adanya pembaharuan-pembaharuan yang dapat menarik daya minat customer. Seperti yang disampaikan oleh Syafaruddin, bahwa falsafah TQM terfokus pada pernyataan “do the right things first tim every time”. Yaitu, mengerjakan sesuatu yang benar sejak pertama kali setiap waktu dengan melakukan kerangka berfikir untuk melakukan perbaikan kualitas secara terus menerus.<sup>12</sup>

Keterlibatan konsumen merupakan tindakan proaktif dengan membeli produk, menawarkan produk kepada rekan, bahkan menjadi langganan perusahaan, karena telah merasakan kualitas yang diberikan perusahaan, baik dari kualitas produk maupun kualitas pelayanan atau jasa.<sup>13</sup>

Sedangkan Dipietro dalam Rusdiana menjelaskan, bahwa *Total Quality Management* adalah sebuah konsep perbaikan yang selalu dikelola secara terus-menerus, yang melibatkan semua karyawan di setiap level organisasi, untuk mencapai kualitas yang *excellent* dalam semua aspek organisasi melalui proses manajemen. Sedangkan Vincent mendefinisikan Total Quality Management suatu cara untuk meningkatkan kinerja secara berkesinambungan pada setiap level operasi, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan memanfaatkan SDM untuk menciptakan kualitas, menuju ketertarikan *customer* lalu menghasilkan laba yang maksimal.<sup>14</sup>

Dalam literature lain seperti jurnal yang ditulis oleh Saril, juga menjelaskan, bahwa menurut Margono Selamat tujuan utama dari penerapan TQM adalah untuk

---

<sup>11</sup> Callystha Prayhoego dan Devie, “Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Perusahaan,” *Jurnal Business Accounting Review* 1 (2013): 2.

<sup>12</sup> Dr. Ahmad, ST., MM. IPP, *Manajemen Mutu Terpadu*, 11, 12.

<sup>13</sup> Dr. Etta Mamang Sangadji, M.Si dan Dr. Sopiah, MM., M.Pd, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV Andi Offet, 2013), 54.

<sup>14</sup> Muhammad Rizal Nur Irwan, “Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Peningkatan Laba Pada PT. TJCM,” *Jurnal Ekbis* 20, no.2 (2019): 1-2. DOI:<http://dx.doi.org/10.30736%2Fekbis.v20i2.236>

meningkatkan mutu pekerjaan, memperbaiki produktivitas dan efisien dalam memberikan kepuasan bagi customer, baik dari segi produk maupun pelayanan.<sup>15</sup>

Merujuk dari beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu terpadu adalah setrategi-setrategi yang digunakan perusahaan melalui sumber daya yang ada untuk memaksimalkan mutu yang mampu memikat daya tarik customer dan menghasilkan laba yang maksimal. Hal ini bisa tercapai manakala semua lini perusahaan memahami arti pentingnya total quality, dengan begitu maka akan membuat semua anggota perusahaan akan memaksimalkan daya dan fikiranya untuk menciptakan perusahaan yang berkualitas bagus, baik dari isi produk maupun jasa.

b. Dasar Perlunya Penerapan *Total Quality Management* atau MMT

Penerapan manajemen mutu terpadu ini pada awalnya dimulai semenjak berakhirnya Perang Dunia II, dimana pada waktu itu Jepang yang awalnya memfokuskan harga yang murah untuk sebuah produk, beralih ke paradigma baru, bahwa pada masa mendatang kualitas merupakan prioritas kunci kesuksesan bagi perusahaan. Berbagai upaya perbaikan pun dilakukan oleh Jepang. Seperti penguatan kualitas sumber daya manusia, proses penciptaan produk, dan infrasetruktur yang berkualitas yang memenuhi kebutuhan. Penguatan kualitas SDM pun dilakukan dengan mengirimkan para manajer perusahaan ke negara lain untuk mempelajari pendekatan-pendekatan yang dilakukan perusahaan asing untuk mampu menghasilkan performa perusahaan yang bagus. Tidak hanya itu, para dosen luar negeri pun diundang untuk memberikan kursus-kursus pelatihan kepada para manajer perusahaan Jepang. Akhirnya Jepang pun menemukan setrategi-setrategi untuk menciptakan revolusi dalam kualitas. Beberapa diantaranya adalah:

- 1) Para manajer atas secara personal mengambil alih pimpinan revolusi tersebut.

---

<sup>15</sup> Saril, Total Quality Management (TQM) Sebagai Perwujudan Peningkatan Mutu Pendidikan, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9, no. 2 (2019): 966. DOI : 10.35673/ajmpi.v9i2.430

- 2) Semua level dan fungsi menjalani pelatihan untuk mengelola kualitas.
- 3) Perbaikan kualitas dilakukan dengan revolusioner dan terus-menerus.
- 4) Tenaga kerja dilibatkan dalam perbaikan kualitas melalui konsep pengendalian kualitas.

Berkat usaha-usaha yang dilakukan perusahaan-perusahaan manufaktur Jepang tersebut, pada pertengahan tahun 1970-an kualitas produk-produk yang dihasilkan mampu melampaui kualitas dari perusahaan-perusahaan dari barat. Seperti Mobil, Motor, dan elektronika mereka unggul dalam hal kualitas produk. Akhirnya, Jepang pun mengalami kenaikan ekspor secara drastis, sementara itu negara-negara barat pun mengalami penurunan. Seperti halnya Amerika Serikat, pada masa yang bersamaan itu ia mengalami penurunan ekspor, karena terpacu mengedepankan harga dan mengesampingkan kualitas.

Dasar paradigam perlunya penerapan MMT sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik untuk dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang baik. Dan cara yang mampu menghasilkan produk yang bermutu adalah dengan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan untuk menciptakan ketertarikan banyaknya *customer*. Maka metode yang relevan untuk diterapkan adalah manajemen mutu terpadu atau bisa disingkat MMT. Yaitu metode yang berfokus pada kepuasan pelanggan dengan melakukan berbagai cara melalui sumberdaya yang ada. Seperti pemantauan produksi, sistem manajemen produksi yang bagus, pelayanan terhadap pelanggan bagus, adanya festival-festival perusahaan untuk pelanggan dan lain sebagainya.

Penerapan MMT dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama, yang pada gilirannya akan meningkatkan laba serta daya saing perusahaan. Dengan melakukan perbaikan terus-menerus maka perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute. Rute pertama yaitu eksternal atau pasar, dimana perusahaan akan memiliki keunggulan yang tidak dimiliki kompetitor lain, dengan catatan keunggulan yang dibuatnya tersebut merupakan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan oleh *customer*. Dengan demikian, mutu yang dimiliki perusahaan

mampu mendatangkan customer yang banyak. Rute kedua yaitu internal perusahaan yang dalam hal ini adalah biaya. Yaitu dimana perusahaan dapat meningkatkan mutu produknya melalui peningkatan kualitas operasional perusahaan yang tahan dari kerusakan, sehingga tidak akan banyak mengeluarkan biaya perbaikan operasional. Dengan demikian, laba yang diperoleh tidak akan.

c. Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu

Menurut Hensler dan Brunell ia mengemukakan empat prinsip utama dalam manajemen mutu terpadu. Adapun empat prinsip tersebut adalah:

1) Kepuasan Pelanggan

Dalam manajemen mutu terpadu, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diartikan secara luas. Kualitas tidak hanya dipandang sebagai spesifikasi-spesifikasi yang dibuat perusahaan, namun juga persepsi yang diungkapkan oleh *customer*, baik dari sisi produk, pelayanan, timbal balik perusahaan dan lain sebagainya. Perusahaan atau organisasi sebisa mungkin harus bisa memenuhi harapan customer, termasuk didalamnya juga ada harga, keamanan dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, setiap perusahaan yang ingin sukses dimasa sekarang atau yang akan datang, perlu sekali untuk mampu memuaskan harapan customer.

Kualitas atau mutu yang dihasilkan oleh perusahaan adalah sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan loyalitas dan daya tarik langganan ataupun customer yang baru. Semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang didapat oleh customer.

2) Respect Terhadap Setiap Orang

Perusahaan yang sudah memiliki reputasi kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki bakat dan kreativitas tersendiri yang unik dan bisa menjadi pendongkrak bagi kemajuan perusahaan. Dengan demikian karyawan merupakan SDM yang juga tidak boleh dipandang remeh. Oleh karena itulah, setiap oraganisasi yang memiliki reputasi yang baik akan memerlakukan karyawannya dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan.

### 3) Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan manapun yang sudah memiliki kapabilitas bagus, akan menentukan pergerakannya kedepan dengan melihat situasi dan kondisi yang *real*. Biasanya perusahaan akan menentukan kebijakan-kebijakan bagi perusahaannya melalui data yang telah terekap oleh para manajer, maupun anggota lainnya. Adapun dua konsep pokok yang berkaitan dengan itu. Pertama, pertimbangan waktu, dimana perbaikan tidak dapat dilakukan secara bersamaan oleh semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Maka yang bisa dilakukan perusahaan adalah hanya mampu membuat kebijakan yang disesuaikan dengan sumber daya yang ada dan kesempatan yang mampu untuk dijangkau.

Konsep yang kedua, yaitu variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang berhubungan dengan tingkat daya kerja SDM. Artinya segala kinerja SDM tentunya dapat melemah maupun menguat. Dengan demikian, manajemen dapat melihat dan memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

### 4) Perbaikan Berkesinambungan

Pada prinsip yang keempat ini sebenarnya meneruskan dari prinsip yang ketiga, yaitu manajemen berdasarkan fakta. Perbaikan berkesinambungan ini akan bisa dicapai jika perusahaan mampu melihat situasi kondisi perusahaan, apakah ada hal-hal yang perlu dibenahi ataupun yang perlu ditambah kualitasnya. Oleh karena itulah, manajemen fakta perlu diterapkan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan berkesinambungan. Ini artinya perusahaan perlu menerapkan sistem yang berfungsi untuk mencegah adanya kesalahan-kesalahan yang pernah dialaminya. Untuk mewujudkan sistem yang berkesinambungan ini konsep yang digunakan disini adalah siklus PDCA yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan,

pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.<sup>16</sup>

## 2. *Total Quality Management* Dalam Perspektif Islam

### a. Manajemen Islam

kata "Manajemen" secara terminology dalam perspektif Islam dimaknai oleh Yunus melalui konteks Al Qur'an berasal dari kata "yudabbiru" yang berarti mengarahkan, mengelola, melaksanakan, menjalankan, mengatur, atau mengurus. Ramayulis juga mengatakan, bahwa yang sama dengan hakikat manajemen adalah at-tadbir (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata "dabbara" yang artinya mengatur. Seperti dalam firman Allah SWT sebagai berikut.

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي  
يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

Artinya: *Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian urusan itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitungan.* (Q.S. As-Sajadah: 5)<sup>17</sup>

Ayat di atas dalam tafsir Ibnu Katsir dijelaskan, bahwa perintah Allah turun dari langit yang tertinggi sampai lapisan yang paling bawah dari bumi lapis ketujuh, sebagaimana yang disebutkan dalam ayat lain melalui firman-Nya dalam surat At Talaq ayat 12. Semu amal perbuatan yang dilakukan oleh hamba hambanya dilaporkan oleh para malaikat pencatatnya ke atas langit yang terdekat, sedangkan jarak antara langit yang terdekat dan bumi sama dengan jarak perjalanan lima ratus tahun dan ketebalan langit sama dengan jarak lima ratus tahun. Allah telah

<sup>16</sup> M.SI Dr. Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu* (Makassar: CV Sah Media, 2017), 12-16.

<sup>17</sup> Dr. Mesiono, S.Ag., M.Pd, Mursal Aziz, M.Pd. I, *Manajemen Dalam Perspektif Ayat-Ayat Al Qur'an* (Medan: Perdana Publising, 2020), 51-52

mengatur semua urusan itu, dialah yang mengetahui semua amal perbuatan hambanya.<sup>18</sup>

Selain itu, manajemen menurut buku yang berjudul “Manajemen Dalam Perspektif Ayat-Ayat Al-Qur’an” oleh penulis Mesiono menjelaskan, bahwa manajemen dalam pandangan Islam adalah menuntun ummatnya agar dalam melakukan suatu pekerjaan apapun dilakukan dengan baik, tepat, terarah. Dalam buku itu, Karebet dan Yusanto juga menjelaskan, bahwa manajemen dipandang sebagai ilmu dan juga aktivitas. Artinya, bahwa manajemen lahir berdasarkan fakta empiris tanpa terkait dengan nilai maupun peradaban manapun. Sedangkan, manajemen sebagai aktivitas ialah setiap perbuatan baik maupun buruk yang akan memiliki konsekuensi tersendiri dan juga akan dipertanggung jawabkan di hadapan Allah SWT.<sup>19</sup>

Sedangkan menurut Amin dan Tim FEBS FEUI menjelaskan mengenai manajemen dalam perspektif Islam, jika dilihat dari segi bahasa Arab berasal dari kata *idara* yang berarti berkeliling atau lingkaran. Dalam konteks bisnis bisa diartikan bahwa, "bisnis berjalan pada siklusnya". Maka manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan seorang pimpinan ataupun manajer untuk melakukan serangkaian strategi, guna mencapai siklus organisasi yang berorientasi pada tujuan organisasi yang selalu berkembang, melalui SDM yang ada.

Sedangkan A. Riawan Amin memaknai manajemen dalam perspektif Islam sebagai *Getting God will done by the people* atau melaksanakan keridaan Allah SWT melalui orang. Sementara Veithzal Rivai, Amiur Nuruddin, dan Faisar Ananda Arfa memaknai manajemen perspektif Islam sebagai ilmu yang mempelajari tentang strategi pemaksimalan aktivitas agar sesuai dengan tujuan perusahaan, tanpa melenceng dari hukum Islam dan tetap memakai nilai-nilai Islam dalam pelaksanaannya. Jika dilihat dari sudut pandang bisnis Islam, maka dapat diartikan

---

<sup>18</sup> Dr. Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al- Syeikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1* (Jakarta: Pustaka Imam Asy Syafi`l, 2003) 423.

<sup>19</sup> Dr. Mesiono, S.Ag., M.Pd, Mursal Aziz, M.Pd. I, *Manajemen Dalam Perspektif Ayat-Ayat Al Qur'an* (Medan: Perdana Publising, 2020), 51-52

sebagai bentuk bisnis yang terintegrasi dengan tetap mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam.<sup>20</sup>

Menurut Ketua Dewan Penasihat Majelis Ulama Indonesia, Prof KH Ali Yafie, dalam Islam, manajemen dipandang sebagai perwujudan amal soleh yang bertitik tolak dari niat baik. Dengan niat baik tersebut akan memunculkan motivasi aktivitas yang bagus demi kesejahteraan bersama.<sup>21</sup> Sama halnya dengan penjelasan yang dikemukakan oleh Rifai et al ia menjelaskan bahwa manajemen dalam perspektif Islam memiliki fondasi yang kokoh, pertama berupa tauhid. Tauhid menjadi dasar dalam menjalankan segala aktivitas, di bidang ekonomi, manajemen, ekonomi, budaya dan lain sebagainya.

Lalu setelah mengenal tauhid sebagai dasar yang pertama, kemudian dasar yang kedua sebagai turunan dari tauhid adalah syari'ah dan akhlaq. Syariat Islam yang berdasarkan Al Qur'an dan Hadits sebagai jalan untuk membimbing manusia agar senantiasa beraktivitas sesuai perintah Allah. Sedangkan akhlaq akan membimbing aktivitas ekonomi dan manajemen agar senantiasa mengedepankan moralitas dan etika untuk mencapai tujuan yang diharapkan organisasi.<sup>22</sup>

Berbeda lagi dengan manajemen yang diartikan oleh Ari Prasetyo dalam bukunya yang berjudul "Pengantar Manajemen Islam". Dalam bukunya tersebut ia menjelaskan, bahwa manajemen dalam perspektif Islam adalah bagaimana seorang pimpinan perusahaan mampu memperlakukan karyawan ataupun pegawainya secara adil, serta mampu mengelola perusahaan agar berjalan sesuai tujuan yang telah direncanakan. Tidak hanya itu saja, Islam juga telah mengatur etika manajemen dalam berbisnis. Saifulllah mengemukakan bahwa terdapat etika manajemen bisnis sebagaimana yang telah dipraktikkan oleh Nabi Muhammad SAW.

---

<sup>20</sup> Nova Yanti Maleha, "Manajemen Bisnis Dalam Islam," *Jurnal ECONOMICA SHARIA* 1, no. 2 (2016): 43, 44.

<sup>21</sup> Zainarti, "Manajemen Islami Perspektif Al- Qur'an," *Jurnal Iqra`* 8, No.1 (2014): 49.

<sup>22</sup> Tika Widiastuti dan Taufan Bramantoro, *Manajemen Syariah Dalam Pengelolaan Penyedia Layanan Kesehatan* (Surabaya: Airlangga University Press, 2021), 5.

1) pertama adalah kejujuran.

Kejujuran adalah poin utama sebagai sifat Nabi Muhammad SAW dalam kegiatan perdagangannya. Kejujuran disini memiliki makna yang luas, tidak hanya jujur dalam berbicara, namun juga jujur dalam tindakan. Seperti tidak melakukan penipuan, tidak menyembunyikan cacat, dan juga jujur dalam melakukan penimbangan barang dan lain sebagainya.

2) Amanah

Amanah yaitu mempunya seseorang dalam menjaga kepercayaan yang diberikan oleh orang lain dalam segala hal, dan tidak terkecuali pada bidang ekonomi pula. Amanah ini tercermin dari sosok Nabi Muhammad SAW yang pada waktu itu dipercaya oleh saudagar kaya bernama Khatijah. Nabi di percaya untuk membawa barang dagangan Khatijah selama perjalanan.

3) Tepat dalam menimbang

Etika bisnis yang diajarkan oleh Rasulullah dalam berdagang adalah seimbang dalam menakar timbangan. Nabi Muhammad SAW tidak pernah mengurangi timbangan dan juga tidak melakukan penukaran barang yang kondisinya tidak sama. Hal ini lah yang menjadi prinsip nabi dalam berdagang dan hal ini pula yang seharusnya dianut oleh setiap muslim.<sup>23</sup>

Tidak hanya itu saja, manajemen yang memiliki fungsi POAC (Planning, Organizing, Actuwating, Controlling) juga telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW, meskipun terdapat perbedaan yang kecil. Hal ini seperti penjelasan yang diungkapkan oleh Selamat Hartanto melalui jurnal yang berjudul "Manajemen Ala Rasulullah Dalam Perspektif Entrepreneur". Dalam jurnal tersebut ia menuliskan, bahwa sejak abad 14 Rasulullah SAW telah mengajarkan kepada ummatnya akan pentingnya manajemen. Maka beliau pun mengajarkan 4P, yaitu Perencanaan, Pembagian, Pemimpin atau kepemimpinan dan Pengawasan sebagai bentuk manajemen. Keempat hal tersebut akan mampu memberikan kontribusi yang bagus bagi perusahaan jika dilakukan dengan efektif dan efisien.

---

<sup>23</sup> Ari Prasetyo, *Pengantar Manajemen Islami*, 2-3.

Adapun keempat bentuk manajemen tersebut akan dijelaskan dibawah ini.

#### 1) Perencanaan

Sebuah organisasi, tentunya dibuat karena memiliki tujuan. Maka dari itu, penting sekali sebuah perencanaan yang berorientasi pada tujuan organisasi. Seperti yang telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW dalam perjalanan hijrahnya bersama para sahabat ke Madinah. Para sahabat membantu Nabi dalam merumuskan setrategi ke Madinah agar tidak tertangkap oleh kaum Quraisy. Berikut rencana Nabi yang dijalankan bersama para sahabatnya. a). Pelaksanaan hijrah dilakukan pada waktu malam hari. b). Jalur hijrah melalui jalan alternatif. c). Sebelum melakukan hijrah ke Madinah, harus dipastikan terlebih dahulu, apakah kaum Madinah mau menerima Nabi beserta rombongannya, sebagaimana yang tertera pada perjanjian aqoba satu dan dua. d). Saat melakukan hijrah, para sahabat beserta nabi tidak membawa harta benda yang berlebihan. Sehingga nantinya dapat mengurangi kecurigaan penduduk Mekkah dari perjalanan hijrah Nabi tersebut. Semua perencanaan hijrah nabi dilakukan dengan sangat teliti, sehingga dalam perjalanan tersebut beliau bersama sahabat sukses untuk sampai ke Madinah.

Dari penjelasan tersebut, tentunya tidak hanya berlaku bagi Nabi dan sahabat dimasukkannya. Namun, perencanaan juga perlu diaplikasikan dalam segala hal, tak terkecuali dalam organisasi, yang pastinya harus memiliki perencanaan untuk memaksimalkan hasil pada tujuan yang ditentukan. Seorang pimpinan ataupun manajer hendaknya benar-benar merencanakan segala macam hal, mulai dari strategi pemasaran, strategi penetrasi pasar, dan juga strategi dalam pengembangan SDM. Sehingga akan mengurangi kerugian yang didapat.

#### 2) Pembagian Kerja

Pembagian kerja bagi SDM adalah hal yang tak kalah penting. Pembagian ini juga perlu diperhatikan tentang kompeten SDM dalam bekerja, juga perlu adanya kontrol kinerja bagi setiap SDM perusahaan. Dalam hal ini, budaya organisasi, teknologi, dan juga

sumber daya yang dimiliki juga perlu diperhatikan untuk memaksimalkan kinerja organisasi. Hal itu pun dicontohkan oleh Rasulullah SAW ketika hijrah ke Madinah. Dalam Sirah Rasulullah SAW., dikisahkan, bahwa beliau mengelola dan mendelegasikan beberapa sahabat, seperti Ali, Asma' binti Abu Bakar dan juga kaum Ansor. Ali ditugaskan untuk tidur dikamar Rasulullah. Hal ini pun dilakukan oleh Nabi karena ia tahu, bahwa Ali adalah orang yang dapat dipercaya untuk mengemban tugas itu. Lalu Asma' ditugaskan untuk membawa bekal makanan saat Nabi dan Abu Bakar berada di gua Tsur. Lalu golongan Muhajirin ditugaskan untuk menyambut dan menjaga keselamatan Muhajirin yang ikut hijrah ke Madinah.

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa Rasulullah tidak menjalankan semua rencana tersebut, melainkan melalui penugasan terhadap sahabat dan kaum Ansor. Dari strategi yang dilakukan oleh Rasulullah tersebut tentunya juga dapat diimplementasikan pada perusahaan. Perusahaan yang berkompeten tentunya akan mengerahkan semua SDM nya dalam tugas-tugas yang sesuai kapabilitas. Tidak hanya mengandalkan para manajer, namun juga kepada karyawan untuk dapat dilatih dan dikembangkan kecakapannya dalam hal lain. Dengan demikian, ketrampilan karyawan akan semakin bertambah, berkembang dan mampu menghendel tugas-tugas spesifik perusahaan. Selain itu, juga akan dapat meningkatkan loyalitas dari seorang karyawan.

### 3) Memimpin

Memimpin memiliki makna mengarahkan, memotivasi, dan mendukung para pekerja agar bersama-sama mencapai tujuan perusahaan. Pemimpin yang menjalankan tugasnya memimpin pasukan adalah kunci utama keberhasilan sebuah organisasi. Maka dari itu, seorang pemimpin harus memiliki beberapa kriteria sebagai berikut.

- a) Memiliki pemahaman yang jelas tentang visi misi perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar pemimpin mampu mengarahkan para manajer maupun karyawan agar bekerja sesuai rencana yang berorientasi pada visi misi perusahaan.

Dengan adanya pemahamannya visi dan misi perusahaan oleh seorang pimpinan, akan membuat kebijakan-kebijakan yang dibuat pun akan berorientasi pada visi dan misi perusahaan,

- b) Mampu mempengaruhi orang lain. Hal ini dapat difahami sebagai kemampuan pemimpin dalam menjalin hubungan dan mengarahkan para bawahannya dengan mudah. Dengan kemampuan pemimpin yang seperti itu, maka akan lebih mudah bagi seorang pemimpin dalam mencapai tujuannya melalui para karyawan dan orang lain.
- c) Memiliki kemahiran yang tinggi. Pemimpin yang memiliki kecakapan dalam salah satu bidang maupun banyak hal bagi perusahaan, tentunya akan memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaannya.

#### 4) Pengawasan

Dalam sebuah organisasi tentunya terdapat staf-staf yang bertugas untuk mengawasi kinerja karyawan. Hal ini dilakukan guna mengetahui bagaimana proses kerja para karyawan. Dengan begitu, jika terdapat kesalahan yang ditimbulkan oleh pekerja, staf yang bertugas sebagai pengawas dapat memberikan pengarahan ataupun solusi terbaik. Dalam sebuah atsar Umar RA pernah berkata bahwa “Hisablah (instropeksilah) dirimu sebelum nanti dihitung di akhirat.”

Manajemen Ala Rasulullah Dalam Perspektif Entrepreneur oleh penulis Selamat Hartanto. Ia menjelaskan bahwa pengawasan merupakan suatu hal yang penting sehingga membuat sebuah organisasi tidak mudah untuk bercerai berai. Sama halnya dengan organisasi, jika dalam sebuah organisasi terdapat kontrol organisasi yang baik maka akan membuat kinerjanya lebih baik dibandingkan jika tidak ada kontrol di dalam sebuah organisasi tersebut. Pengawasan dalam sebuah perusahaan juga bertujuan

untuk melihat sejauh mana rencana-rencana perusahaan yang telah terealisasi.<sup>24</sup>

Sama halnya dengan manajemen pengawasan yang tertera pada buku berjudul “Manajemen Profetik, Konstruksi Teoritis Dalam Manajemen Pendidikan Islam” oleh penulis Dr Yuliarti, yang menjelaskan bahwa fungsi pengawasan lebih menekankan pada kesesuaian antara fungsi perencanaan dengan pengaktualisasian dalam mewujudkan tujuan organisasi agar bekerja dengan baik. Dan pesan inilah yang tersirat dalam sebuah ayat sebagaimana firman Allah SWT sebagai berikut.

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَا  
يَكُونُ مِنْ نَجْوَى ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةٍ إِلَّا  
هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَا آدْنَى مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ  
أَيْنَ مَا كَانُوا ثُمَّ يُنَبِّئُهُمْ بِمَا عَمِلُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّ اللَّهَ  
بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٥٦﴾

Artinya: "Tidakkah kamu perhatikan bahwa sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang ada di langit dan di bumi?. Tiada rahasia pembicaraan antara tiga orang, melainkan Dialah keempatnya. Dan tiada (pembicaraan antara) lima orang, melainkan Dialah keenamnya. Dan tiada (pula) pembicaraan antara jumlah yang kurang dari itu ataupun lebih banyak, melainkan dia berada bersama mereka di manapun mereka berada. Kemudian Dia akan memberitahu kepada mereka pada hari kiamat apa yang telah mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah

<sup>24</sup> Selamat Hartanto, “Manajemen Ala Rasulullah Dalam Perspektif Entrepreneur,” *Jurnal Intelegensia* 4, no. 1 (2016): 32–34. DOI: <https://doi.org/10.34001/intelegensia.v6i1.1354>

*maha mengetahui segala sesuatu” ( Q.S Al Mujadilah ayat 7)*<sup>25</sup>

Ayat di atas menurut Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al- Syeikh merujuk pada tafsir Imam Ibnu Katsir menjelaskan, bahwa Allah senantiasa mengawasi mereka, mendengar ucapan, rahasia dan perbincangan mereka. Dan para utusan-Nya juga bersama ilmu-Nya mencatat apa yang telah ia bisikkan, meskipun Allah sendiri mengetahui dan mendengarnya. Oleh karena itu, banyak riwayat yang menjelaskan ijma` yang menyepakati bahwa yang dimaksud dengan ayat ini adalah kebersamaan ilmu-Nya.<sup>26</sup>

Ayat di atas menurut Yuliarti jika makna itu ditarik kedalam konteks manajemen, maka ia memiliki aktivitas yang menyeluruh dan terperinci untuk menyelaraskan antara kerja perusahaan dengan tujuan yang dibuatnya. Pada usaha ini, memunculkan pengevaluasian sebagai alat untuk mengetahui keberhasilan fungsi perencanaan yang akan atau telah dibuat. Oleh karena itulah, fungsi pengawasan ini melalui ayat di atas bisa dibilang sebagai sarana usaha untuk mengetahui ketepatan perencanaan yang telah direncanakan, apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan ataukah belum.<sup>27</sup>

a. Pengertian *Total Quality Management* Perspektif Islam

Istilah TQM ( Total Quality Management) dalam beberapa sumber di artikan dari tiga kata, yaitu total, quality dan management. Kata total dalam konsep TQM dimaknai sebagai kinerja yang berkualitas dari setiap anggota organisasi guna mensukseskan organisasinya. Lalu kata quality di artikan sebagai semua hal yang dinilai dapat memenuhi harapan dari banyaknya customer. Sedangkan, kata management dapat diartikan sebagai pengelolaan

---

<sup>25</sup> Dr Yuliarti, M. Ag, dan Dr Umiarto M. Pd.I, *Manajemen Profetik, Konstruksi Teoritis Dalam Manajemen Pendidikan Islam* (Jakarta: AMZAH, 2018), 67, 68.

<sup>26</sup> Dr. Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al- Syeikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, 82.

<sup>27</sup> Dr Yuliarti, M. Ag, dan Dr Umiarto M. Pd.I, *Manajemen Profetik, Konstruksi Teoritis Dalam Manajemen Pendidikan Islam*, 67, 68.

organisasi mulai dari perencanaan hingga tujuan organisasi tercapai.

Maka, dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwa TQM sebenarnya pendekatan praktis yang memfokuskan diri untuk mampu memberikan terpenuhinya ekspektasi customer, dengan melakukan perbaikan terus menerus melalui pemanfaatan SDM yang ada secara efektif dan efisien. Namun demikian, Islam pun telah menjelaskan tentang itu, seperti yang tertera dalam buku yang berjudul “Pengantar Manajemen Islami” oleh pengarang Ari Prasetyo, ia menjelaskan, bahwa TQM perspektif nilai Islam pun mengarahkan kepada ummatnya agar selalu mencoba mengerjakan segala sesuatu dengan selalu baik di awal dan diharapkan selalu menjadi lebih baik di hari esok. Maka dari itu, setiap anggota organisasi memiliki tanggung jawab yang sama, yaitu bertanggung jawab secara berkelanjutan untuk mampu memberikan apa yang diharapkan oleh customer, melalui peningkatan kualitas mutu atau jasa yang ada pada organisasi tersebut.<sup>28</sup>

Selain itu, Islam pun mengajarkan kepada ummatnya, agar dalam melakukan suatu pekerjaan dilakukan dengan sebaik mungkin. Seperti yang dikatakan oleh Raziki Waldan dalam jurnalnya yang berjudul “Total Quality Management Dalam Perspektif Islam.” Ia menjelaskan bahwa terdapat hadis yang di riwayatkan oleh Baihaqi yang berisi tentang itqun. Rasulullah SAW bersabda “*Allah menyukai itu jika salah satu dari anda melakukan sesuatu untuk melakukannya dengan mahir (itqun)*”. Teks ini memerikan keterangan bagi kita agar dalam melakukan setiap urusan dilakukan secara ahli dan juga menyeru agar setiap orang dapat di percaya dalam melaksanakan tanggung jawabnya.<sup>29</sup>

Hal itu pun sama dengan literature yang berjudul “Dibalik Nama Itqun,” oleh penulis Dani Rikman. Dalam literturnya itu ia juga mengutip sebuah hadis yang sama dengan yang telah tertera di atas. Hal ini bisa di lihat dari hadis berikut.

---

<sup>28</sup> Ari Prasetyo, *Pengantar Manajen Islam* (Surabaya: Airlangga University Press, 2021), 235-236.

<sup>29</sup> Raziki Waldan, “Icrhd: Total Quality Management Dalam Perspektif Islam.” *Journal of International Conference On Religion, Humanity and Development*, 2020, 265

عَنْ عَائِشَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: إِنْ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

Dari Aisyah RA, Sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “*Sesungguhnya Allah 'azza wa jalla menyukai jika salah seorang di antara kalian melakukan suatu amal secara itqan (jelas, terarah, tuntas).*” Hadits ini diriwayatkan oleh Imam At-Tabrânî, dalam al-Mu‘jam al-Awsat, No. 897, dan Imam Baihaqi dalam Sya’bu al-Îmân, No. 5312.<sup>30</sup>

Hadits di atas, dalam buku yang berjudul “Manajemen Syari’ah Dalam Praktek” oleh pengarang Didin Hafidhuddin, ia menjelaskan, bahwa dalam pandangan Islam segala sesuatu harus dilakukan dengan benar, rapih, tepat dan teratur. Setiap proses dalam organisasi harus dilakukan secara itqun. Setiap pekerjaan tidak boleh dilakukan secara asal asalan. Pekerjaan yang dilakukan secara itqun juga dapat mendatangkan kecintaan Allah kepada orang tersebut, dan manajemen mutu seperti ini adalah ajaran yang disyari’atkan oleh Islam.<sup>31</sup> Hal itu pun senanda dengan apa yang dilakukan oleh Rasulullah Saw sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh Profesor. Afzalul Rahman dalam buku yang berjudul “Muhammad a Trader”. Dalam bukunya tersebut ia menjelaskan, bahwa Nabi Muhammad adalah seorang pebisnis yang adil dan jujur dalam membuat suatu perjanjian bisnis.

*"Muhammad melakukan transaksi dengan jujur dan adil dan tidak pernah memberikan pelanggannya untuk mengeluh. Dia selalu menepati janjinya dan mengirimkan tepat waktu barang-barang berkualitas yang disepakati bersama antara para pihak. Dia selalu menunjukkan rasa tanggung jawab dan integritas yang tinggi dalam berurusan dengan orang lain"*

---

<sup>30</sup> S.Pd.I Dani Rikman, "Dibalik Nama Itqun, 2017," 2017, <https://itqan.sch.id/berita/detail/51/dibalik-nama-itqan.html>.

<sup>31</sup> DR. KH. Didin Hafidhiddin, M.SE., *Manajemen Syariah Dalam Praktik* (Depok: Gema Insani, 2008), 1.

Dari penjelasan yang diungkapkan oleh Prof. Afzalul Ramhan diatas, menunjukkan bahwa Nabi Muhammad SAW adalah seorang pedagang yang berkompoten dan optimal dalam berbisnis, karena beliau sangat baik dalam melayani pelanggan. Ia pun juga jujur dan adil dalam membuat perjanjian bisnis, sehingga pelanggan yang datang kepadanya pun merasa puas tanpa adanya komplain. Ia juga baik dalam menjaga janji dan memberikan barang pesanan customer dengan tepat waktu, menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar dan integritas yang tinggi dengan siapapun.

Dasar-dasar etika dan manajemen bisnis tersebut menjadi prinsip-prinsip nabi yang diwariskan pada ummatnya. Bahkan prinsip-prinsip bisnis modern, seperti tujuan pelanggan dan kepuasan konsumen, pelayanan yang ramah, kompetensi, efisiensi, transparansi, persaingan yang sehat dan kompetitif telah ada pada diri Rasulullah ketika ia masih muda.<sup>32</sup> Hal ini pun menjadi landasan bahwa TQM telah ada sejak Islam itu berkembang, karena dari deskripsi diatas menunjukkan tindakan yang berorientasi pada kualitas, melalui perilaku Rasulullah Saw yang mengutamakan pelayanan yang bagus dan memberikan produk yang bagus yang diminta oleh customer. Hanya saja, TQM dalam Islam memiliki nilai nilai spiritual, seperti sikap jujur, bertanggungjawab dan berakhlakul karimah

Dalam sumber lain pun menjelaskan seperti demikian, Islam mengenal yang namanya kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari jurnal yang berjudul "Pengaruh Lima Dimensi Mutu Pelayanan Perspektif Islami terhadap Kepuasan Mitra pada KSPPS BMT Binamas" yang ditulis oleh Syarifuddin M dan Kasiman. Ia menjelaskan bahwa Islam sangat memperhatikan tentang bagaimana memberikan pelayanan maupun barang yang baik dan berkualitas kepada orang lain. Hal ini seperti yang tertera pada ayat suci Al-Qur'an sebagai berikut.

---

<sup>32</sup> Ahmad Jarifin, *Strategi Bisnis Ala Rasulullah Yang Tak Pernah Rugi*, (Yogyakarta: Araska, 2019), 64

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفُقُوا مِن طَيِّبَتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا  
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ  
 وَلَسْتُمْ بِفَاحِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah maha" kaya lagi maha terpuji (QS, Al-Baqarah (2): 267) <sup>33</sup>

Ayat di atas menurut Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al- Syeikh dalam tafsir ibnu katsir menjelaskan, bahwa Allah memerintahkan hamba-hambanya yang beriman untuk berinfak dalam artian bersedekah. Lebih lanjut, Ibnu Abbas menjelaskan, bahwa mereka diperintahkan oleh Allah untuk menginfakkan harta kekayaan yang paling baik, paling bagus, dan paling berharga. Dan dia melarang berinfak dengan hal-hal yang remeh dan hina. <sup>34</sup>

Menurut Gunara dan Hardiyanto dalam jurnal itu pun juga menjelaskan, bahwa pelayanan yang bermutu tidak sekedar mengatur dan melayani, melainkan juga bagaimana seseorang ataupun perusahaan mengerti, memahami dan merasakan. Dengan kepekaan tersebut, maka customer akan terkesan dengan pelayanan kita, karena bisa mengerti dan memahami keinginan konsumen. Adanya hal tersebut juga

<sup>33</sup> Syarifudin M dan Kasiman, "Pengaruh Lima Dimensi Mutu Pelayanan Perspektif Islami Terhadap Kepuasan Mitra Pada KSPPS BMT Binamas," *Jurnal Ekonomi Islam* 19, no. 1 (2019): 78.

<sup>34</sup> Dr. Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al- Syeikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, 534.

akan membuat hati dan fikiran konsumen cenderung loyal terhadap perusahaan kita, kepuasan konsumen terhadap produk maupun jasa pun tidak akan diragukan lagi.<sup>35</sup>

Tidak hanya kualitas dalam hal pelayanan. Islam juga menjelaskan kualitas dalam hal produk, meskipun dalam hal ini tidak dijelaskan terperinci seperti kualitas produk perspektif moderen. Sebagaimana yang tertera dalam ayat suci Al-Qur'an sebagai berikut.

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۗ وَهُوَ

الْعَزِيزُ الْغَفُورُ ﴿٢﴾

Artinya: “yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun.” (Q.S Al-Mulk: 2)

الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ طِبَاقًا ۗ مَا تَرَىٰ فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِن

تَفَوُّتٍ ط ۚ فَارْجِعِ الْبَصَرَ هَلْ تَرَىٰ مِن فُطُورٍ ﴿٣﴾

Artinya: yang telah menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. kamu sekali-kali tidak melihat pada ciptaan Tuhan yang Maha Pemurah sesuatu yang tidak seimbang. Maka lihatlah berulang-ulang, Adakah kamu Lihat sesuatu yang tidak seimbang?<sup>36</sup>

Dalam surat Al Mulk ayat ke dua di atas, Menurut Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al-Syeikh, dalam Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1, menjelaskan bahwa ayat ini dijadikan dalil oleh orang-orang yang berpendapat bahwa kematian adalah suatu yang wujud, karena ia diciptakan (makhluk) Sedangkan makna ayat itu sendiri bahwa Allah telah mengadakan makhluk ini dari ketiadaan untuk menguji mereka,

<sup>35</sup> Syarifudin M dan Kasiman, “Pengaruh Lima Dimensi Mutu Pelayanan Perspektif Islami Terhadap Kepuasan Mitra Pada KSPPS BMT Binamas,” 78.

<sup>36</sup> Mohammad Bashri Asyari, *Ekonomi Islam Perspektif Tafsir, Studi Tafsir Tematis Ayat-Ayat Ekonomi Dalam Al Qur'an* (Pamekasan: Duta Media Pubhling, 2020), 137-138.

yakni untuk menguji siapakah di antara mereka yang paling baik amalannya.<sup>37</sup>

Sedangkan menurut Mohammad Bashri Asyari dalam karyanya yang berjudul “Ekonomi Islam Perspektif Tafsir, Studi Tafsir Tematis Ayat-Ayat Ekonomi Dalam Al Qur’an“ berpendapat mengenai ayat di atas, bahwa tujuan dihidupkan dan dimatikannya manusia untuk diuji, siapa yang paling baik amalannya. Secara tersirat, ayat ini dapat dipahami sebagai seruan kepada manusia agar setiap apa yang dikerjakan, termasuk juga dalam hal produksi, manusia di tuntut agar dapat menghasilkan produk yang dalam peringkat Ahsan amalan (karya yang paling baik atau optimal) baik dari sisi kualitas, motivasi dan kuantitas outputnya.

Selanjutnya, pada ayat ke tiga dijelaskan, bahwa penciptaan Langit yang berlapis tujuh, Allah memperlihatkan, bahwa tidak ada cacat pada setiap ciptaannya itu. Kata tafawut bermakna jauh, cacat ataupun tidak tepat. Dan ketika kita melihat ciptaan Allah yang berupa langit yang berlapis tujuh itu, maka tidak akan kita temui cacat didalamnya, semua serasi antara satu sama lainnya memiliki kualitas yang sama bagus. Sama halnya dalam dunia bisnis, bahwa penggalan ayat itu juga mengisyaratkan bahwa manusia seharusnya meniru Allah SWT. Yaitu, dengan membuat produk unggulan dengan cara memperhatikan kualitas materi dan upaya yang optimal. Tidak hanya itu saja, namun juga diperlukan evaluasi terhadap produk yang telah dibuat dengan cara menguji kualitasnya, baik melalui obserfasi maupun uji coba untuk mendapatkan kebenaran dari kualitas produk tersebut.<sup>38</sup>

Selain itu, dalam sumber lain, dalam buku yang berjudul “Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi “ dengan penulis Dr. H. Azhari Akmal ia menjelaskan terkait dengan produksi yang berkualitas. Dalam buku itu ia menjelaskan melalui Surat Al-Kahfi ayat 92-97 tentang makna yang tersirat dalam ayat tersebut. Ia menjelaskan, bahwa sepintas ayat di atas tidak memiliki keterkaitan dengan produksi. Namun, jika dikaji lebih dalam makna yang tersirat dari ayat di atas

---

<sup>37</sup> Dr. Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al- Syeikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, 237.

<sup>38</sup> Mohammad Bashri Asyari, *Ekonomi Islam Perspektif Tafsir, Studi Tafsir Tematis Ayat-Ayat Ekonomi Dalam Al Qur’an*, 137-138.

tidak saja berisi bagaimana menjadikan sesuatu yang biasa menjadi sesuatu yang luar biasa, lebih baik dan lebih bernilai. Maka dari itu, untuk mampu menciptakan produk yang bermanfaat dan juga bernilai, maka dibutuhkan seorang manajer yang dapat mengatur proses organisasi itu terlaksana dengan baik.<sup>39</sup>

Selain itu, dalam jurnal yang berjudul “Manajemen Mutu dalam Perspektif Islam” oleh penulis Dian dan Anisa Wahyuni pun menyampaikan hal yang sama. Dalam karyanya itu, ia mengutip sebuah keterangan tentang Total Quality Management dari Mahmuddin, yang menyampaikan bahwa “Islam mengajarkan kepada manusia agar ketika mengerjakan segala sesuatu haruslah itqun, yaitu tindakan yang dilakukan dengan sungguh sungguh, teliti, tidak setengah-setengah dan sepuh hati, sehingga pekerjaan yang dilakukan akan menghasilkan hasil yang rapih, indah, tertib dan sesuai dengan apa yang diperintahkan atu yang harusnya terjadi

Maksud dari apa yang disampaikan oleh Mahmuddin di atas, dalam jurnal itu dijelaskan, bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan dengan benar akan memberikan hasil yang baik pula, yaitu mampu memuaskan keinginan pelanggan. Dan hal itu tentunya melalui tahapan-tahapan yang berkesinambungan. Seperti adanya proses yang berkualitas, kinerja SDM secara optimal dan mempunyai komitmen dalam bekerja. Maka dari itu, perlu adanya pengelolaan SDM yang tepat, tak terkecuali mengenai pemilihan SDM yang bermutu dan berdedikasi tinggi.<sup>40</sup> Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Qashash ayat 26 dalam jurnal yang berjudul Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Karyawan Berbasis Nilai-Nilai Islam (Studi pada PT. Hadji Kalla Kota Palopo) dengan penulis Muzayyanah Jabani dan Indah Fitriani, ia berpendapat dalam lingkup manajemen sumber daya manusia. Ia berpendapat bahwa pemilihan karyawan itu di dasarkan dari dua sudut pandang. Yang pertama yaitu dari sisi jasmani, yang kedua dari sisi rohani. Dari sisi jasmani dapat dilihat dari mampunya seseorang dalam

---

<sup>39</sup> Dr. H. Azhari Akmal Tarigan, M.Ag, *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Al-Qur`an* (Medan: CV Perdana Mulya Sarana, 2012), 177-178.

<sup>40</sup> Dian Dan Anisa Wahyuni, “Manajemen Mutu Dalam Perspektif Islam,” *Jurnal Idaarah* 3, No. 2 (2019): 260.

menjalankan tugasnya sebagai karyawan. Tidak hanya mampu, namun juga profesionalisme, yang mana hal itu juga sebagai bentuk tingkatan seseorang, yang awalnya hanya mampu menjadi lebih mampu.

Kemudia dari sisi rohani yaitu sikap yang tercermin dari batin seorang karyawan berupa jujur dan juga amanah. Dasar yang jujur dan juga amanah akan membuat profesionalisme seorang karyawan maupun tim organisasi menjadi lebih tinggi derajatnya. Hal ini karena mereka tidak hanya mengandalkan kepintaran maupun skil, namun juga memiliki budi pekerti yang baik. Dengan terpenuhinya dua unsur itu, maka kemajuan organisasi pun akan mampu terlaksana.<sup>41</sup>

Sama dengan atsar yang pernah disampaikan oleh Ali bin Abi Thalib KW, yang artinya: *”Jika engkau ingin mengangkat pegawai, maka pilihlah secara selektif. Janganlah engkau mengangkat pegawai karena ada unsur kecintaan dan kemuliaan (nepotisme), karena hal ini akan menciptakan golongan durhaka dan khianat. Pilihlah pegawai karena pengalaman dan kompetensi yang dimiliki, tingkat ketakwaannya dan keturunan orang shaleh, serta orang yang memiliki akhlak mulia, argumen yang shahih, tidak mengejar kemuliaan (pangkat) dan memiliki pandangan yang luas atas suatu pekerjaan”*.

Menurut penjelasan yang disampaikan oleh Nila Mardiah dalam jurnalnya yang berjudul “Rekrutmen, Seleksi Dan Penempatan Dalam Perspektif Islam,” ia menjelaskan bahwa seleksi tidak boleh dilakukan dengan hanya mementingkan orang yang mereka tidak mremiliki kriteria seleksi. Melainkan, keterangan di atas menganjurkan akan perlunya pemilihan tenaga kerja adalah mereka yang memiliki kriteria seperti memiliki pengalaman dan kompetisi, memiliki ketakwaan dan keturunan shalih dan memiliki akhlak mulia<sup>42</sup>

Standar-standar diatas merupakan suatu bentuk pemikiran yang mengedepankan kualitas. Sama halnya dengan TQM yang berumber dari Jepang oleh W. Edwards

---

<sup>41</sup> Muzayyanah Jabani dan Indah Fitriani, “Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Karyawan Berbasis Nilai-Nilai Islam, 94.

<sup>42</sup> Nila Mardiah, “Rekrutmen, Seleksi Dan Penempatan Dalam Perspektif Islam,” *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 1, No. 2 (2016): 230.

Deming, hanya saja TQM yang dimaknai dari segi islami ia lebih umum dan memiliki nilai spiritual yang di sandarkan pada Tuhan. Seperti halnya perlunya SDM yang memiliki ketakwaan kepada Allah SWT, menerapkan TQM dengan dasar amal shaleh, memiliki niat yang baik, dan memiliki akhlaq yang mulia. Maka dapat di simpulkan, bahwa TQM secara perspektif Islam adalah manajemen yang dilakukan dengan berkualitas, disertai dengan niat yang baik untuk mendapatkan hasil yang berkualitas pula, melalui pemanfaatan SDM yang dimiliki oleh perusahaan, mulai dari pimpinan perusahaan hingga karyawan perusahaan, dengan tetap memegang nilai-nilai Islam.

c. Prinsip-Prinsip TQM Perspektif Islam

Prinsip TQM dalam pandangan moderen ada beberapa ahli yang mengungkapkannya. Seperti pendapat dari Hensler dan Brunnell yang menjelaskan bahwa prinsip TQM ada 4, yaitu fokus pelanggan, respek terhadap setiap orang, perbaikan berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan. Demikian pula dengan TQM yang dikaji secara Islami, terdapat beberapa prinsip yang dikemukakan oleh Raziki Waldan dalam *Journal of International Conference On Religion, Humanity and Development*. Adapun prinsip-prinsipnya adalah seperti tauhid, itqun, kualitas produk, jujur, amanah, ramah terhadap customer dan juga perbaikan berkesinambungan.<sup>43</sup> Berikut penjelasanya.

1) Tauhid

Tauhid adalah keyakinan seseorang terhadap Allah SWT sebagai dzat yang maha Esa. Allah sebagai tempat meminta dan segala aktivitas haruslah mengarah pada nilai-nilai yang ditanamkan Allah melalui Al Qur'an. Termasuk dalam hal muamalah, yang dalam menjalankannya tidak boleh menyimpang dari norma-norma Islam.<sup>44</sup> Termasuk diantaranya adalah dalam hal kualitas, yang mana tauhid sendiri merupakan landasan yang sangat vital bagi setiap muslim dalam berorganisasi. Setiap aktivitas

---

<sup>43</sup> Raziki Waldan, "Icrlhd: Total Quality Management Dalam Perspektif Islam," *Journal of International Conference On Religion, Humanity and Development*, 2020, 266.

<sup>44</sup> Miko Polindi, "Filosofi Dan Perwujudan Prinsip Tauhîdullah, Dan Al-'Adâlah, Dalam Ijarah, Dan Ijarah Muntahia Bi-Tamlik (IMBT)," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 1, no. 1 (2017): 2–3.

organisasi di dasari dengan prinsip tauhid, sehingga apa yang dilakukannya tidak hanya berkualitas dalam hal pemuasan pelanggan, tetapi lebih dari itu, yaitu untuk mendapatkan berkah serta keridhoan dari Allah SWT. Masalah kualitas dalam Islam terkait erta dengan pengerjaan keunggulan. Dalam Islam, keunggulan itu mengacu pada keridhoan Allah. Oleh karena itu, semua perbuatan baik dan setiap ibadah termasuk pekerjaan yang dilakukan oleh seorang muslim tentunya harus sesuai dengan syari`at Islam dan juga memenuhi etika kerja yang telah di tetapkan oleh majikan agar dapat memperoleh keridhoan Allah SWT.<sup>45</sup>

## 2) Itqun Dalam berbisnis

Kata Itqun dalam bahasa arab merupakan bentuk masdar yang bermakna menyempurnakan atau mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Kata itqun dalam kajian islam bisa ditemukan dalam hadits Nabi Muhammad SAW yang di riwayatkan Imam Thabrani. Rasulullah Saw bersabda :

إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

Artinya: Dari Aisyah R.A. Sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda “ *sesungguhnya Allah 'azza wa jalla menyukai jika salah seorang di antara kalian melakukan suatu amal secara itqan*” (HR Thabrani).

Penjelasan diatas, menunjukkan agar setiap pekerja dilakukan dengan profesional. Karena dengan profesional, maka pekerjaan yang dilakukannya pun akan indah dan menghasilkan keluaran yang berkualitas. Jika dikaji dalam hal manajemen, sebenarnya sabda dari Rasulullah SAW diatas telah menunjukkan bahwa Islam telah menerapkan falsafah TQM, hanya saja TQM perspektif Islam tidak hanya untuk memperoleh kualitas yang bagus dan memenangkan persaingan global, namun juga untuk

---

<sup>45</sup> Raziki Waldan, “Icrhd: Total Quality Management Dalam Perspektif Islam.” 266

memperoleh keberkahan Allah SWT. Arah pekerjaan yang jelas landasan yang manatap dan cara-cara untuk mendapatkannya dilakukan secara transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai Allah SWT.<sup>46</sup>

### 3) Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan hal yang tidak boleh dilupakan oleh seorang entrepreneur. Dalam pemasaran Islam, produk haruslah yang terjaga kemurniannya dari barang yang haram. Hal ini merupakan sedikit gambaran, bahwa Islam telah memberi rambu-rambu agar orang terhindar dari produk yang negatif. Selain itu, Islam juga mengarahkan kepada ummatnya agar memproduksi sesuatu haruslah yang berkualitas dan juga memberi tahu mengenai kualitas dan kelemahan produk itu. Termasuk juga perusahaan, yang mana dalam memproduksi suatu barang harus dengan proses yang baik, agar kualitasnya juga baik, begitu pula dalam memberikan pelayanan pada customer juga harus ramah.<sup>47</sup>

Sejalan dengan itu, sebenarnya Islam telah memberikan dasar dalam ayat suci Al-Qur`an, yaitu pada surat Al-Mulk ayat 2. Allah berfirman.

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا  
 وَهُوَ الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ

Artinya: “yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun.” (Q.S Al-Mulk: 2)

<sup>46</sup> Dani Rikman, “DIBALIK NAMA ITQUN, 2017.” <https://itqan.sch.id/berita/detail/51/dibalik-nama-itqan.html>

<sup>47</sup> M. E Sari Fitri, *Pengantar Manajemen Bisnis Syari`ah*, (Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2022), 94.

الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَوَاتٍ طِبَاقًا ۗ مَا تَرَىٰ فِي خَلْقِ  
الرَّحْمَنِ مِن تَفْوُوتٍ ۗ فَأَرْجِعِ الْبَصَرَ هَلْ تَرَىٰ مِن فُطُورٍ



Artinya: yang telah menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. kamu sekali-kali tidak melihat pada ciptaan Tuhan yang Maha Pemurah sesuatu yang tidak seimbang. Maka lihatlah berulang-ulang, Adakah kamu Lihat sesuatu yang tidak seimbang? <sup>48</sup>

Dalam surat Al Mulk ayat ke dua di atas menurut penjelasan Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al- Syeikh dalam Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1 menjelaskan bahwa kematian adalah hal yang pasti, karena ia adalah makhluk. Sedangkan makna dari ayat itu sendiri adalah Allah telah mengadakan makhluk dari ketiadaan menjadi ada untuk menguji mereka siapakah di antara mereka yang paling baik amalnya. Kemudian pada ayat selanjutnya ia menjelaskan bahwa Allah menciptakan langit yang berlapis-lapis, yakni tingkat demi tingkat. Selanjutnya ayat itu disambung dengan penjelasan bahwa ciptaan Allah berupa langit yang berlapis-lapis tidak ada yang cacat, benturan, ketidakcocokan kekurangan, aib dan kerusakan. Oleh karena itu, Allah memerintahkan pada manusia untuk melihat berulang-ulang dan apakah kamu melihat sesuatu yang tidak seimbang. <sup>49</sup>

Selain itu, menurut Mohammad Bashri Asyari dalam bukunya yang berjudul “Ekonomi Islam Perspektif Tafsir, Studi Tafsir Tematis Ayat-Ayat Ekonomi Dalam Al Qur’an” menjelaskan tentang tujuan dihidupkan dan dimatikannya manusia adalah untuk diuji, siapa yang paling baik amalnya. Secara tersirat,

<sup>48</sup> Mohammad Bashri Asyari, *Ekonomi Islam Perspektif Tafsir, Studi Tafsir Tematis Ayat-Ayat Ekonomi Dalam Al Qur’an*, 138.

<sup>49</sup> Dr. Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al- Syeikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, 237-238.

ayat ini dapat dipahami sebagai seruan kepada manusia agar setiap apa yang dikerjakan, termasuk juga dalam hal produksi, manusia di tuntut agar dapat menghasilkan produk yang dalam peringkat Ahsan amalan (karya yang paling baik atau optimal) baik dari sisi kualitas, motivasi dan kuantitas outputnya.

Selanjutnya ayat di atas disambung dengan ayat yang juga sama sama menjelaskan akan kualitas produk yang diciptakan oleh Allah SWT untuk kita tiru. Pada ayat ke tiga dijelaskan, bahwa penciptaan Langit yang berlapis tujuh, Allah memperlihatkan, bahwa tidak ada cacat pada setiap ciptaa-Nya itu. Kata tafawut bermakna jau, cacat ataupun tidak tepat. Dan ketika kita melihat ciptaan Allah yang berriupa langit yang berlapis tujuh itu, maka tidak akan kita temui cacat didalamnya, semua serasi antara satu sama lainnya memiliki kualitas yang sama bagus. Sama halnya dalam dunia bisnis, bahwa penggalan ayat itu juga mengisyaratkan bahwa manusia seharusnya meniru Allah SWT. Yaitu, dengan membuat produk unggulan dengan cara memperhatikan kualitas materi dan upaya yang optimal. Tidak hanya itu saja, namun juga diperlukan evaluasi terhadap produk yang telah dibuat dengan cara menguji kualitasnya, baik melalui obserfasi maupun uji coba untuk mendapatkan kebenaran dari kualitas produk tersebut.<sup>50</sup>

#### 4) Jujur dalam berbisnis

Berbicara mengenai pemanfaatan SDM, maka prinsip kejujuran merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan setiap karyawan. Secara normative, Islam telah mengatur dalam berbagai bidang kehidupan manusia. Salah satu hal yang sangat ditekankan adalah tentang kejujuran dalam berbisnis.

Menurut Fahrul Razi berdasarkan berbagai sumber pustaka disebutkan, bahwa kesuksesan Rasulallah disebabkan karena kepribadiannya yang selalu mengutamakan kejujuran, amanah, serta mengutamakan kepuasan konsumen. Sehingga, ia memperoleh reputasi sebagai seorang pedagang yang

---

<sup>50</sup> Mohammad Bashri Asyari, *Ekonomi Islam Perspektif Tafsir, Studi Tafsir Tematis Ayat-Ayat Ekonomi Dalam Al Qur'an*, 138.

dapat dipercayakarena kualitas diri yang dimilikinya. Para pakar bisnis moderen pun mencoba meneliti tentang jejak bisnis Rasulullah SAW. Dan ternyata, dalam penelitiannya itu mereka menyimpulkan bahwa kesuksesan Nabi Muhammad SAW dalam berniaga adalah karena menggunakan etika dalam berbisnis. Seperti kepribadiannya yang selalu mengutamakan kejujuran, amanah, serta kepuasan pelanggan. Seperti sebuah hadits Rasulullah SAW yang artinya: *"Muslim satu dengan muslim lainnya itu bersaudara, maka tidak boleh seorang muslim menjual barang yang cacat kepada saudaranya kecuali menjelaskannya."* (HR Ibnu Majah)

Dalam ajaran Islam, kejujuran merupakan syarat pokok dalam, kegiatan bisnis, ia pun sering menganjurkan jujur dalam aktivitas bisnis masyarakat pada masa itu. Rasulullah sendiri selalu bersikap jujur dalam berbisnis. Beliau menegur terhadap setiap pedagang yang meletakkan barang busuk di sebelah bawah dan barang baru dibagian atas. Hal itu dimaksudkan agar pembeli tidak tertipu dengan ulah pedagang yang menjual barang busuk dengan hiasan barang yang bagus di atasnya.<sup>51</sup>

Dari sisi kontekstual, hadist ini dapat dimaknai bahwa dalam berbisnis seorang interpreneur haruslah bersikap transparasi. Apa yang menjadi kelebihan dari sebuah produk harus dijelaskan, begitu pula dengan cacat ataupun kelemahan dari sebuah produk juga harus dijelaskan, agar apa yang dilakukan tidak merugikan orang lain

Lebih luas lagi, Al-Qur'an pun sebenarnya juga telah menjelaskan akan sikap jujur dalam perniagaan, termasuk diantaranya adalah bisnis. Dalam Qur'an Allah telah berfirman.

---

<sup>51</sup> Mohammad Reevani Bustami, ph.D., Moh Mudzakkir, M.A, *CSR Islam Tujuan Prinsip Transformasi Organisasi Untuk Kemajuan Bisnis Dan Masyarakat* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2021), 46-49.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا  
بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. (Q.S Asy-Syu`ara : 181-182)<sup>52</sup>

Ayat di atas menurut penjelasan Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al- Syeikh dalam kryanya yang berjudul Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1, menjelaskan bahwa ayat itu menyerukan pada kita agar dalam memberikan atau menyerahkan sesuatu pada manusia agar menyempurnakan takarannya dan jangan mengurangi timbangannya sehingga akan memberikannya secara kurang. Akan tetapi, ambillah oleh kalian sebagaimana kalian memberi dan berikanlah oleh kalian sebagaimana kalian mengambil.<sup>53</sup>

Selain itu dalam jurnal yang berjudul “Prinsip Kejujuran dalam perdagangan versi al-qur`an “ oleh pengarang Muhammad Nizar menjelaskan, bahwa Al-Qur`an memerintahkan kepada manusia untuk jujur, ikhlas dan benar dalam setiap perjalanan hidupnya. Bahkan, dalam bidang bisnis pun islam sangat menuntut hal itu. Kejujuran merupakan tonggak dalam kehidupan seorang muslim yang beradab. Setiap orang yang berlaku jujur tentunya akan mendapatkan ketentraman hati, menghilangkan rasa takut dan mendatangkan keadilan.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> Muhammad Nizar, “Prinsip kejujuran dalam perdagangan versi al-qur`an,” *Jurnal Ilmu Al-Qur`an dan Tafsir* 2, no. 2 (2017): 311-315.

<sup>53</sup> Dr. Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al- Syeikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, 178.

<sup>54</sup> Muhammad Nizar, “Prinsip kejujuran dalam perdagangan versi al-qur`an,” *Jurnal Ilmu Al-Qur`an dan Tafsir* 2, no. 2 (2017): 311-315.

5) Amanah dalam berbisnis

Secara etimologis kata amanah berasal dari akar kata Amuna, yang artinya dapat dipercaya. Dari akar kata itulah kemudian membentuk beberapa makna, seperti aman, menyelamatkan, perlindungan dan lain sebagainya. Hal ini pula yang telah dilakukan oleh Rasulullah SAW. Tak terkecuali dalam hal berbisnis. Maka dari itu, sifat amanah adalah hal yang sangat penting untuk dimiliki oleh setiap anggota perusahaan, agar tugas yang diberikan oleh pimpinan perusahaan ataupun manajer perusahaan dijalankan sesuai dengan arahan.

Menurut Andi Bustami, Rasulullah SAW dalam hidupnya selalu menjunjung tinggi kejujuran dan sifat amanah, sehingga bisnis yang dijalankannya pun meraih kesuksesan yang gemilang. Oleh karena itulah, TQM dalam perspektif Islam tidak bisa lepas dari kepribadian Rasulullah SAW, karena kepribadiannya itu mampu membuat usahanya maju. Menurut Yucki Prihadi, berkembangnya usaha yang dijalankan oleh Rasulullah sangat banyak didukung oleh keadaan hati beliau yang bersih. Sehingga, hati yang bersih itu dapat membuat tindakan beliau penuh dengan kejujuran, amanah, sopan terhadap siapapun, ramah dan mampu membuat keputusan yang tepat.<sup>55</sup>

6) Kepuasan Pelanggan

Dalam manajemen mutu terpadu, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diartikan secara luas. Kualitas tidak hanya dipandang sebagai spesifikasi-spesifikasi yang dibuat perusahaan, namun juga persepsi yang diungkapkan oleh *customer*, baik dari sisi produk, pelayanan, timbal balik perusahaan dan lain sebagainya.<sup>56</sup>

Sama dengan Islam, bahwa kepuasan pelanggan adalah salah satu prinsip yang diajarkan oleh Islam dalam hal jual beli. Hal ini dapat kita lihat dari berbagai sumber Islami, seperti Al-Qur'an maupun Hadis Rasulullah SAW. Dalam sebuah buku

---

<sup>55</sup> M.A. Rusydie Anwar, *Rahasia Bisnis Laris Manis Ala Rasulullah SAW* (Yogyakarta: Araska, 2020), 91,94

<sup>56</sup> M.SI Dr. Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu*, 15

yang berjudul “88 Strategi Bisnis ala Rasulullah yang Tak Pernah Rugi” oleh penulis Ahmad Jarifin menjelaskan, bahwa dalam berbisnis, Rasulullah Saw senantiasa memperlakukan pelanggan dengan baik layaknya ia memperlakukan dirinya sendiri. Beliau melayani mereka dengan sepenuh hati dan juga sangat mengutamakan kepuasan pelanggan.<sup>57</sup>

Salah satu cara yang dapat membuat pelanggan puas dengan usaha kita adalah dengan membuat produk sebaik mungkin. Seperti yang tertera dalam buku yang berjudul “Ekonomi Islam Perspektif Tafsir, Studi Tafsir Tematis Ayat-Ayat Ekonomi Dalam Al Qur’an. Dalam buku tersebut, ia mengutip sebuah ayat Al Qur’an surat Al-Mulk ayat 2. Dalam ayat ini ia berpendapat bahwa setiap apa yang dilakukan oleh manusia tentunya harus yang terbaik, karena tujuan dari hidup matinya manusia adalah beramal shaleh. Maka, begitu pula dalam dunia usaha, seorang pengusaha haruslah dapat membuat apa yang dicapainya mencapai peringkat ahsan amalan atau produk yang berkualitas.<sup>58</sup>

Selain kualitas produk, kualitas pelayanan pun juga merupakan hal yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen yang pada akhirnya akan membuat usaha semakin berkembang dan mendapatkan keberkahan. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW berikut ini. "*Allah SWT merahmati orang yang ramah dan toleran dalam berbisnis.*" (HR. Bukhari dan Tarmizi) Hadit`s di atas menjelaskan betapa pentingnya seseorang muslim dalam berbisnis haruslah menerapkan sikap yang ramah. Dengan adanya sikap yang ramah itu akan membuat sebuah usaha menjadi diberkahi Allah Swt.

Lebih lanjut hadit`s di atas dalam buku yang berjudul “99 prinsip bisnis sukses ala Rasulullah” oleh penulis Shohibul Ulum menjelaskan, bahwa sifat toleran merupakan salah satu kunci keberhasilan Rasulullah Saw dalam menjalankan bisnisnya. Sifat

---

<sup>57</sup> Ahmad Jarifin, 88 Strategi Bisnis ala Rasulullah yang Tak Pernah Rugi, (Yogyakarta: Araska, 2019): 41.

<sup>58</sup> Mohammad Bashri Asyari, *Ekonomi Islam Perspektif Tafsir*, 138.

toleran tersebut akan mampu membuka kunci rizki dan akan membuat hidup para pebisnis menjadi tenang. Selain itu, dengan sikap toleran yang ada pada diri seorang pebisnis akan membuat pergaulan menjadi mudah, mempermudah urusan jual beli, serta mempercepat kembalinya modal, dan juga mendorong kukuhnya jalinan kemitraan.<sup>59</sup>

7) Perbaikan berkesinambungan

Prinsip ini juga bisa disebut dengan *improvement*, yaitu sebuah tindakan yang dilakukan untuk selalu berprogres atau berubah ke arah yang lebih baik lagi. Dalam buku yang berjudul “Pengantar Manajemen Islami” oleh penulis Ari Prasetyo, ia menjelaskan bahwa salah satu prinsip TQM adalah perbaikan berkesinambungan. Ia menjelaskan bahwa TQM merupakan pendekatan dalam menjalankan suatu usaha untuk memaksimalkan kualitas dan juga daya saing perusahaan ataupun organisasi melalui perbaikan berkesinambungan atas produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan juga lingkungannya.<sup>60</sup>

Sama halnya dengan Islam, dimana dalam ajarannya juga mendorong ummatnya untuk senantiasa melakukan perubahan-perubahan berkesinambungan. Seperti yang disampaikan oleh Purwo Udiutomo dalam artikelnya yang berjudul “Islam Dan Filosofi Continuous Improvement.” Dalam karyanya itu ia menjelaskan bahwa filosofi *continuous improvement* mendorong setiap orang untuk mampu menciptakan sesuatu dengan standar kualitas yang unggul melalui pendekatan perbaikan terus menerus atau berkesinambungan. Ia juga menjelaskan, bahwa *continuous improvement* adalah usaha untuk memelihara atau meningkatkan nikmat Allah SWT. Dan disinilah *continuous improvement* mulai menjalankan perannya, melalui diri sendiri maupun organisasi senantiasa melakukan perubahan untuk

---

<sup>59</sup> A.R. Shohibul Ulum, 99 Prinsip Bisnis Sukses ala Rasulullah (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021), 219.

<sup>60</sup> Ari Prasetyo, *Pengantar Manajen Islam*, 233.

memelihara nikmat yang telah Allah limpahkan terhadap orang tersebut.<sup>61</sup>

Selain itu, dalam buku yang berjudul “88 Strategi Bisnis Ala Rasulullah yang Tak Pernah Rugi” oleh pengarang Ahmad Jarifin, ia juga menjelaskan, bahwa ada empat paradigma bagi seorang wirausaha yang visioner. Salah satunya adalah fleksibilitas. Seorang entrepreneur harus bisa cepat menyesuaikan diri dengan lingkungan usaha. Hal ini diyakini akan membawa perusahaan untuk terus berkembang sesuai perubahan zaman.<sup>62</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian tentang penerapan TQM dalam perspektif Islam terhadap kinerja perusahaan CV Sinar Mulyo Kapok", sebelumnya penulis mencari serta menelaah berbagai penelitian sebelumnya. Dalam beberapa penelitian terdahulu, peneliti menemukan suatu hasil yang relevan terhadap penelitian yang peneliti lakukan. Seperti beberapa penelitian yang ada di bawah ini.

### a. Penelitian Pertama

Penelitian yang pertama ini berasal dari Desy Eka Kartika Sari, Surachman, Kusuma Ratnawati. Dalam penelitiannya ini, mereka mengangkat pembahasan yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja.” Adapun dalam pembahasan yang di lakukan ini memberikan hasil bahwa TQM memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi praktik TQM dapat meningkatkan baik kepuasan kerja karyawan maupun kinerja karyawan secara langsung. Kemudian kepuasan yang dirasakan karyawan juga dapat meningkatkan kinerja karyawan secara langsung. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan perantara mediasi sebagian (partial mediation) pada pengaruh praktik.

---

<sup>61</sup> Purwo Udiutomo, “Islam Dan Filosofi Continuous Improvement,” *campusnesia.co.id*, 2016, <http://www.campusnesia.co.id/2016/05/islam-dan-filosofi-continuous.html?m=1>.

<sup>62</sup> Ahmad Jarifin, *Strategi Bisnis Ala Rasulullah Yang Tak Pernah Rugi*, (Yogyakarta: Araska, 2019), 16.

Adapun perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah bahwa dalam penelitian di atas membahas tentang penerapan TQM terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja. Sedangkan penelitian yang akan peneliti kali ini juga membahas tentang penerapan TQM, namun terdapat perbedaan, berupa adanya nilai islami dalam penerapan TQM. Maka hal ini menjadi menarik untuk dapat dikupas lebih lanjut lagi.<sup>63</sup>

b. Penelitian kedua

ini berasal dari I Wayan Suartina, Ni Nyoman Adityarini Abiyoga Vena Swara, Ni Luh Sri Astiti. Dalam penelitiannya ini, mereka mengangkat pembahasan yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan Pada Pt. Tomorrow's Antiques Indonesia.” Dalam penelitiannya ini memberikan penjelasan, bahwa variabel TQM seperti fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, melakukan rapat bulanan dengan karyawan, karyawan ikut serta dalam perbaikan berkesinambungan dan jalinan komunikasi yang baik antara manajer dengan karyawan memberikan dampak pada semakin tinggi pula perilaku produktif karyawan.

Sedangkan perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah, bahwa dalam penelitian di atas membahas tentang “Pengaruh *Total Quality Management* (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan,” dan dalam penelitiannya juga tidak mengangkat nilai-nilai Islam yang terkandung di dalamnya. Sedangkan penelitian yang akan peneliti kali ini juga membahas tentang penerapan TQM, namun terdapat perbedaan, berupa adanya nilai islami dalam penerapan TQM. Maka hal ini menjadi menarik untuk dapat dikupas lebih lanjut lagi.<sup>64</sup>

Penelitian Ketiga

c. Penelitian Ketiga

Lalu penelitian yang ketiga ini berasal dari Saiful Anwar. Dalam penelitiannya ini, mereka mengangkat pembahasan yang

---

<sup>63</sup> Kusuma Ratnawati Desy Eka Kartika Sari, Surachman, “Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja,” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 5, no. 1 (2018): 11, 21.

<sup>64</sup> I Wayan Suartina, “Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan,” *Jurnal Widya Manajemen* 1, no. 2, (2019): 1–14.

berjudul “*Implementasi Total Quality Management Dalam Bisnis Pendidikan.*” Dalam penelitian yang dilakukan itu memberikan penjelasan, bahwa penerapan TQM dalam dunia pendidikan setidaknya menerapkan lima kriteria. 1) kepemimpinan yang efektif; 2) fokus pada kepuasan pelanggan; 3) peningkatan kualitas berkelanjutan; 4) komunikasi yang efektif dan 5) team work. Sedangkan untuk memaksimalkan penerapan TQM, seluruh anggota sekolah haru mampu menjadi SDM yang berkualitas serta mengerti visi dan misi sekolah.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan mencakup beberapa hal. Seperti perbedaan lingkup organisasi, jika penelitian terdahulu tersebut dalam lingkup pendidikan, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah dalam lingkup perusahaan. Selain itu TQM yang peneliti lakukan kali ini juga ditinjau dari perspektif Islam. Sehingga memiliki fundamental atau dasar yang kuat<sup>65</sup>

#### d. Penelitian Keempat

Lalu penelitian yang keempat ini berasal dari Rina Saparina, Abdul Azis Wahab dan Muhtarom Mirfani. Dalam penelitiannya ini, dia mengangkat pembahasan yang berjudul “*Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Layanan Sekolah.*” Adapun hasil penelitian yang ia lakukan ini memberikan hasil bahwa perlunya penerapan TQM yang saling bersinergi dari semu lini anggota sekolah, dari mulai kepala sekolah, guru dan karyawan lainnya . Dan hal ini pun harus diperkuat dengan motivasi yang maksimal dari kepala sekolah untuk meningkatkan layanan sekolah. Dengan begitu, maka semua anggota sekolah dapat berkomitmen dalam menjaga kualitas layanan kepada peserta didik dan lingkungan.

Sedangkan perbedaan penelitian dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah bahwa, dalam penelitian yang akan peneliti lakukan adalah dalam lingkup perusahaan. Selain itu, dalam penelitian yang akan peneliti lakukan memiliki karakteristik berupa adanya nilai islami yang akan memadukan antara TQM secara modern dengan TQM Islami. Sehingga

---

<sup>65</sup> saiful Anwar, “Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Bisnis Pendidikan,” *Jurnal Pendidikan* 4, no. 2 (2019): 46–51.

memiliki penelitian kali ini memiliki fundamental atau dasar yang kuat.<sup>66</sup>

### C. Kerangka Berfikir

Menurut Sekaran (1992) Kerangka berfikir diartikan sebagai gambaran yang menjelaskan secara konseptual antara teori dalam penelitian dan identifikasi atas beragam permasalahan yang menjadi rumusan mengapa pentingnya riset tersebut dijalankan dan diselesaikan. Sedangkan menurut Sugiyono, kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana memadukan antara teori dengan faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting<sup>67</sup> Begitu pula dengan penelitian kali ini, peneliti juga akan membuat kerangka berfikir tentang penerapan TQM perspektif nilai-nilai islam di Home Industri Kasur, berikut susunanya



---

<sup>66</sup> Muhtarom Mirfani Rina Saparina, Abdul Azis Wahab, “Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Layanan Sekolah,” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 27, no. 1 (2020): 1.

<sup>67</sup> dkk Eko Sudarmanto, *Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 45.

**Tabel 2.1**  
**Skema Kerangka Berfikir Penerapan TQM Islami di Home Industri Kasur**

