

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar**

##### **2.1.1 Kinerja Karyawan**

Perilaku aktual setiap orang, Yang dimaksud dengan kinerja adalah apa yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan posisinya dalam perusahaan. Kinerja, atau prestasi kerja, adalah hasil kerja yang dihasilkan seseorang dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari tujuan yang harus dicapai atau kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dikenal sebagai kinerja individu (Wau, Samalua W., 2021).

Kemampuan seorang Kinerja menunjukkan seberapa baik individu melaksanakan tanggung jawab mereka sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh perusahaan dan deskripsi pekerjaan mereka. Kinerja adalah apa yang dihasilkan oleh suatu profesi atau pekerjaan pada jangka waktu tertentu berdasarkan fungsi atau petunjuknya. Kinerja didefinisikan sebagai kapasitas untuk menyelesaikan tugas dan memenuhi kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan oleh organisasi untuk setiap orang sesuai dengan pekerjaan yang diberikan (Azkiya et al., 2021)

Menurut (Surajiyo et al., 2021) kinerja mengacu pada kemampuan individu, kelompok, atau unit organisasi untuk mencapai tujuan strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menunjukkan perilaku yang dipersyaratkan. Menurut (Pratiwi & Sulistiyani, 2021), terdapat lima karakteristik yang dapat

digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Karakteristik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kualitas, atau seberapa dekat produk yang diselesaikan memenuhi tujuan yang diinginkan, adalah ukuran kualitas.
2. Kuantitas: Kuantitas, yang dapat berupa jumlah unit tenaga kerja atau siklus yang dihasilkan, adalah jumlah yang dihasilkan.
3. Ketepatan waktu: Sejauh mana tugas diselesaikan pada waktu mulai yang telah ditentukan.
4. Efektivitas: Tingkat keahlian sumber daya organisasi dengan tujuan meningkatkan pendapatan dikenal sebagai efektivitas.
5. Kemandirian: Pekerja dapat melakukan tugas mereka sendiri tanpa bantuan.

Berdasarkan definisi di atas, faktor-faktor berikut dapat digunakan untuk menilai kinerja sumber daya manusia: kualitas pekerjaan yang dihasilkan, volume pekerjaan yang dapat diselesaikan, ketepatan waktu penyelesaian tugas, dan efisiensi penggunaan sumber daya organisasi.

### **2.1.2 Kedisiplinan**

Tatanan kehidupan pribadi dan sosial dapat diatur oleh disiplin. Ketertiban dan disiplin berkaitan dengan kedisiplinan. Karena ketertiban berasal dari sesuatu di luar diri seseorang, maka ketertiban mengacu pada kepatuhan seseorang terhadap aturan. Dengan demikian, disiplin adalah ketaatan yang dihasilkan dari kesadaran dan motivasi yang berasal dari dalam diri individu tersebut. Di sisi lain,

ketertiban mengacu pada sistem hukum yang digunakan untuk membangun situasi yang terstruktur dan teratur (Tentama et al., 2020).

Proses menunjukkan sejumlah tindakan yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip kesetiaan, ketaatan, kepatuhan, dan keteraturan menciptakan dan membentuk disiplin. Ketertiban, kepatuhan, dan ketaatan adalah nilai-nilai yang dikembangkan dan dibentuk dari waktu ke waktu. Di sini, prosesnya dapat berupa pengenalan dari lingkungan dan panutan, pendidikan formal dan pengalaman, serta arahan keluarga. Seseorang yang memiliki disiplin akan mampu membedakan apa yang seharusnya dan tidak seharusnya dilakukan (Vallennia et al., 2020).

Ketika seseorang sudah memiliki pola pikir disiplin, maka sikap atau tindakan yang dilakukan tidak lagi dipandang sebagai suatu kesulitan, melainkan menjadi beban bagi dirinya jika tidak menunjukkan perilaku disiplin, karena pentingnya kepatuhan sudah mendarah daging dalam setiap tindakannya. Tidak mungkin untuk memisahkan disiplin yang terbentuk pada diri seseorang dari dorongan yang membentuknya (A'yunina, 2019).

Empat komponen disiplin-aturan sebagai pedoman perilaku, konsekuensi bagi yang melanggarnya, penghargaan untuk perilaku yang baik sesuai dengan hukum, dan konsistensi dalam peraturan dan cara-cara di mana mereka diajarkan dan diterapkan-seharusnya dapat mengajarkan pekerja untuk berperilaku sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh organisasi (Sapitri & Hermani, 2019).

## 1. Peraturan

Aturan adalah standar perilaku yang ditetapkan. Setiap karyawan dapat menetapkan pola tersebut. Tujuannya adalah untuk memberikan pedoman kepada anggota staf tentang perilaku yang tepat dalam keadaan tertentu. Karyawan mempelajari perilaku yang sesuai di tempat kerja dan dalam interaksi antarpribadi dari peraturan juga.

## 2. Hukuman

Istilah "hukuman" berasal dari bahasa Latin *punire*, yang berarti pembalasan dendam atau pembalasan terhadap seseorang atas pelanggaran, kesalahan, atau penentangan. Hukuman memiliki beberapa tujuan, termasuk mengajarkan karyawan untuk membedakan mana yang benar dan mana yang salah, mendorong mereka untuk menjauhkan diri dari perilaku yang tidak dapat diterima oleh masyarakat, dan mengajarkan mereka bahwa beberapa tindakan benar dan yang lainnya salah dengan menghukum mereka karena melakukan hal yang salah dan tidak menghukum mereka karena melakukan hal yang benar. Ada beberapa bentuk sanksi: Pengurangan gaji, pemindahan ke departemen lain, kontrak tidak diperpanjang, atau bahkan dipecat.

## 3. Penghargaan

Penghargaan adalah cara untuk mengucapkan "terima kasih" atas pekerjaan yang telah dilakukan dengan baik. Apapun jenis insentif yang diberikan, harus sesuai dengan tahap perkembangan anak. Jika tidak, maka akan menjadi kurang efektif. Karena penghargaan memiliki kekuatan untuk mendorong pekerja mengulangi perilaku yang dapat diterima secara sosial, maka penghargaan memiliki nilai instruksional.

#### 4. Konsisten

Tingkat stabilitas atau keteraturan tertentu yang menginspirasi dan meningkatkan rasa hormat terhadap figur otoritas dan hukum dikenal sebagai konsistensi. Setelah dikumpulkan dan disahkan, setiap aspek disiplin ini perlu diterapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, karena berfungsi sebagai sumber instruksional dan sumber insentif bagi anggota staf. Konsistensi adalah kualitas yang diperlukan dalam semua aspek disiplin, dan jika dipertahankan, tidak ada penyesuaian yang akan dilakukan untuk memenuhi persyaratan pengembangan lainnya.

#### **2.1.3 Kualitas Produk**

Kualitas adalah elemen pemuas kebutuhan yang terkait erat dengan barang dan jasa yang disediakan oleh bisnis. Kualitas produk mengacu pada pengetahuan bahwa barang penjual memiliki faktor penjualan yang lebih unik dibandingkan dengan merek pesaing. Menurut (Mansur M & Marifah, 2019), kualitas produk ditentukan oleh kapasitasnya untuk melakukan peran yang dimaksudkan. Hal ini mencakup fitur-fitur seperti etahanan umum, ketepatan, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, dan perbaikan produk (Mansur M & Marifah, 2019).

Karena kualitas adalah konsep yang dinamis, apa yang dianggap berkualitas tinggi saat ini bisa jadi dianggap berkualitas rendah di masa depan. Tujuan dari kualitas produk adalah untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Barang, jasa, manusia, prosedur, dan lingkungan merupakan bagian dari kualitas. Karena kualitas produk adalah karakteristik umum dari sifat barang dan jasa yang berdampak pada kemampuannya untuk memenuhi permintaan dan keinginan pelanggan, perusahaan akan berusaha untuk menghasilkan produk

berkualitas tinggi yang terlihat jelas pada aspek luar dan dalam produk (Nurhidayah & Azis, 2023).

Menurut (Rahim, 2023) berikut ini adalah tujuan dari kualitas produk:

1. Bertujuan agar barang yang diproduksi memenuhi persyaratan yang ditentukan.
2. Mengusahakan agar biaya inspeksi serendah mungkin.
3. Berusahalah untuk meminimalkan biaya desain yang terkait dengan produksi tertentu.
4. Usahakan agar biaya produksi serendah mungkin.

Dari definisi-definisi tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk mengacu pada sejauh mana kualitas intrinsiknya, baik positif maupun negatif, yang memungkinkan pelanggan untuk menggunakannya sesuai keinginan mereka.

#### **2.1.4 Metode Fishbone Diagram**

Ilmuwan Jepang menemukan sebuah metode untuk meningkatkan kualitas pada tahun 1960-an yang disebut fishbone. Ilmuwan Dr. Kaoru Ishikawa lahir di Tokyo, Jepang pada tahun 1915 dan belajar Teknik Kimia di Universitas Tokyo. Alat kontrol kualitas yang disebut Fishbone digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang muncul dalam bisnis. Dalam penerapannya, fishbone digunakan untuk menemukan elemen-elemen yang menjadi masalah. Dengan demikian, fishbone dapat menjadi katalisator untuk investigasi lebih lanjut guna mengidentifikasi sumber masalah perusahaan (Sugiono, 2022).

Empat kategori bahan atau peralatan, tenaga kerja, dan proses termasuk dalam diagram tulang ikan, alat analisis untuk mengidentifikasi masalah kualitas dan pos pemeriksaan. Selama proses brainstorming, alasan yang sesuai dengan masing-masing kategori terkadang dihubungkan dengan tulang cabang yang berbeda (Khoerunnisa et al., 2023).

Bagan dengan bentuk tulang ikan disebut bagan bentuk tulang ikan, dan digunakan untuk menentukan alasan utama atau penyebab kesulitan berulang dalam pengendalian kualitas. Terdapat kategori-kategori lain yang saling berkaitan dimana penyebab atau faktor utama ini dapat dibagi, seperti manusia, material, dan mesin (Sugiono, 2022). Menurut (Widyantoro & Danielson Adisyah, 2020), ada enam penyebab potensial yang ditunjukkan dalam grafik tulang ikan ini. Keenam faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Material

Material Material ialah hasil yang dimana belum diproses yang dipergunakan secara langsung pada alur atau diproses menuju barang jadi.

2. Method

Metode Instruksi kerja, prosedur, dan proses dalam organisasi disebut metode.

3. Machine

Peralatan yang dimaksud adalah peralatan yang mencakup instrumen dan komputer untuk memproses material.

4. Measurement

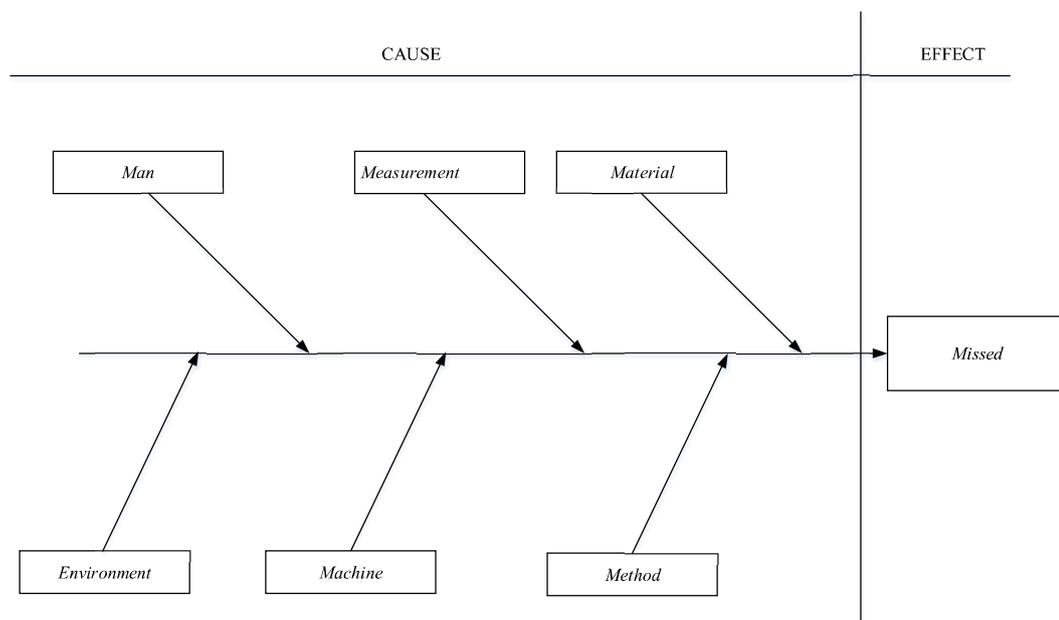
Pengukuran adalah metode yang digunakan dalam organisasi untuk mengevaluasi jumlah atau kualitas pekerjaan yang dihasilkan, termasuk prosedur inspeksi.

#### 5. Environment

Lingkungan yang dimaksud adalah lingkungan di mana prosedur tertentu diikuti atau ditangani. Lingkungan alam dan fasilitas pada tempat kerja bisa dikatakan menjadi bagian dari alam.

#### 6. Man Power

Manusia adalah entitas yang berdampak pada prosedur yang diikuti perusahaan.



**Gambar 2. 1** Contoh diagram Fishbone

### **2.1.5 Pengaruh Kedisiplinan Kerja Dan Kinerja Karyawan Terhadap Penerapan Total Quality Manajemen**

Karyawan di Oemah Djowo Classic Otto Resto Yogya-karta terus berjuang untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, yang menyebabkan pelanggan mengeluhkan waktu tunggu yang terlalu lama. Selain itu, kualitas makanan juga menurun akibat penyediaan makanan yang terkadang masih beku atau keras. Hal ini pada dasarnya bermula pada kebiasaan kerja para pekerja yang tidak merata dalam menjalankan tugasnya. Kemudian Dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM, Oemah Djowo Classic Oto Resto Yogyakarta mulai meningkatkan kualitas produknya untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan dan membuat bisnisnya menguntungkan. Di antara langkah-langkah ini adalah kontrol kualitas dan disiplin kerja yang ketat untuk mengurangi jumlah barang yang basi, rusak, atau tidak dapat dijual, serta meningkatkan kualitas yang lebih baik dan perbaikan proses yang berkesinambungan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penerapan manajemen mutu terpadu di Oemah Djowo Classic Otto Resto Yogyakarta dengan disiplin kerja. Penelitian ini juga bermaksud untuk mengetahui hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan, serta pengaruh kinerja karyawan terhadap implementasi manajemen mutu terpadu di Oemah Djowo Classic Otto Resto Yogyakarta.

Mengingat bahwa Oemah Djowo Classic Otto Resto Yogya-karta sedang berusaha untuk membangun Total Quality Management (TQM) untuk mencapai persyaratan bisnis, penelitian ini dilakukan di sana. Penelitian ini melihat hubungan sebab akibat antara variabel-variabel sebagai bagian dari investigasi

eksplanatori. Tiga faktor yang dipergunakan pada pengkajian: dampak disiplin kerja (X1), kinerja karyawan (X2), serta penggunaan total quality management (Y). Teknik Pengambilan Sampel dan Populasi 40 orang pekerja, termasuk mereka yang bekerja di bagian dapur, pramusaji, pemasaran, dan umum (SDM) di Oemah Djowo Classic Otto Resto, merupakan populasi pada pengkajian. Dalam penelitian ini, sampel terdiri oleh semua responden dari populasi.

Personil di Oemah Djowo Classic Otto Resto Yogyakarta diberikan kuesioner sebagai bagian dari metode pengumpulan data penelitian. Tiga belas item negatif dan tujuh belas item positif-total tiga puluh pernyataan-digunakan untuk membuat kuis ini. Responden kemudian mencantumkan lima area yang mereka setuju: Sangat Tidak Setuju (STS) Setuju (S) Tidak Setuju (TS) Ragu-ragu (R) Sangat Setuju (SS). Analisis data menggunakan alat statistik (SPSS) dan bersifat kuantitatif, menggunakan angka-angka yang dapat dihitung atau diukur. termasuk uji regresi linier berganda, reliabilitas, dan validitas.

Temuan-temuan dari investigasi para peneliti sudah banyak diketahui. Ada dua faktor utama yang sangat mempengaruhi bagaimana Total Quality Management (TQM) diterapkan: disiplin kerja dan kinerja karyawan.  $R = 0,769$  adalah nilai yang ditentukan oleh analisis koefisien determinasi. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor disiplin kerja karyawan dapat mempengaruhi sekitar 76,9% penerapan Total Quality Management. Namun, sebanyak 23,1% dari adopsi TQM dipengaruhi oleh variabel-variabel di luar model kajian, termasuk lingkungan kerja, motivasi, perilaku produktif kepemimpinan, serta lain lain.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Dibawah merupakan bahan referensi dari kajian sebelumnya yang digunakan oleh pengkaji:

**Tabel 2. 1** Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	(Odar et al., 2024)	The Influence Of Work Quality, Trust, And Work Discipline On The Performance Of Employees Of Pakuhaji District, Tangerang Regency	Metode Kuantitatif Dengan analisis regresi linier berganda	Disiplin kerja, kualitas, dan kepercayaan secara parsial dan bersamaan mempengaruhi kinerja karyawan.
2	(Rahim, 2023)	Pengaruh Disiplin dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Total Quality Management (TQM) sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Bank BCA Kantor Cabang Bogor)	Metode Kuantitatif Dengan analisis Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS).	Disiplin kerja secara langsung dan tidak langsung meningkatkan kinerja karyawan, dengan TQM sebagai perantara. Beban kerja memiliki dampak merugikan secara langsung terhadap kinerja, namun TQM juga dapat memberikan dampak baik secara tidak langsung terhadap kinerja. Total Quality Management (TQM) telah terbukti memiliki dampak yang baik terhadap kinerja karyawan.
3	(Wiwa, 2022)	Effect Of Work Quality And Work Discipline On	Metode Kuantitatif Dengan	Sementara kualitas layanan dan produk memiliki dampak

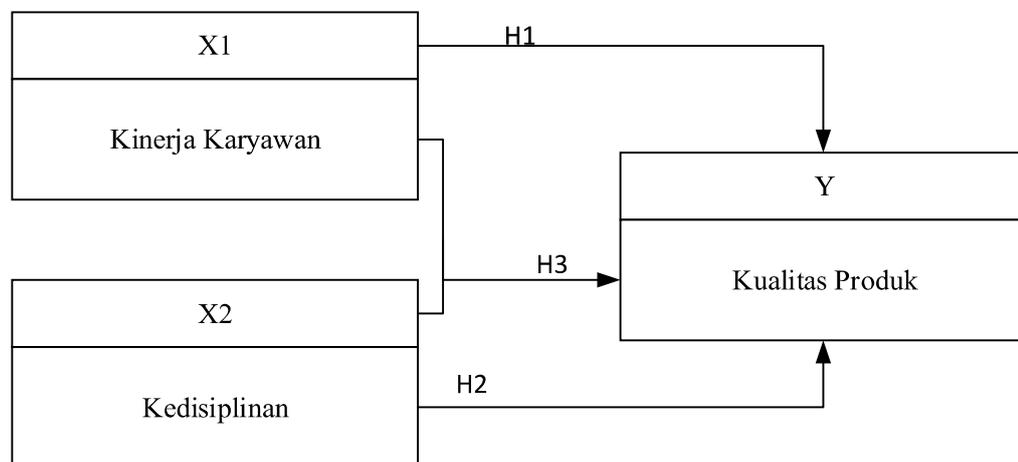
		Employee Performance At Navagreen Natural Skincare Sleman	analisis regresi linier berganda	yang besar, kinerja karyawan tidak memiliki pengaruh yang nyata.
4	(Azkiya et al., 2021)	Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia: Studi Riset Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1	Metode Kuantitatif Dengan analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kinerja karyawan memiliki dampak besar terhadap penerapan Total Quality Management (TQM) di Oemah Djowo Classic Oto Resto Yogyakarta.
5	(Nurhidayah & Azis, 2023)	Pengaruh kualitas produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Sindang Jaya	Metode Kuantitatif Dengan analisis regresi linier berganda	Kinerja dipengaruhi oleh otonomi dan disiplin kerja secara bersamaan. Pada kenyataannya, kinerja dan disiplin kerja memiliki hubungan positif yang tinggi. Terdapat korelasi positif yang kuat antara kinerja dan otonomi.
6	(A'yunina, 2019)	Pengaruh Kedisiplinan Kerja Dan Kinerja Karyawan Terhadap Penerapan Total Quality Manajemen Di Oemah Djowo Classic Oto Resto Yogyakarta	Metode Kuantitatif Dengan analisis regresi linier berganda	Kinerja karyawan di PT SIIX Electronics Indonesia secara signifikan dipengaruhi oleh budaya organisasi dan disiplin kerja. Lebih lanjut, di PT SIIX Electronics Indonesia, disiplin kerja dan budaya organisasi memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan.
7	(Tentama	The Role Of Work	Metode	Hasil penelitian ini

	et al., 2020)	Discipline And Autonomy On Employee Performance: A Case Of Private University In Indonesia	Kuantitatif Dengan analisis regresi linier berganda	menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, terkadang secara bersamaan.
8	(Ovando & Rustam, 2022)	The Effect Of Organizational Culture And Work Discipline On Employee Performance At Pt Siix Electronics Indonesia	Metode Kuantitatif Dengan analisis regresi linier berganda	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kualitas kehidupan kerja secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan secara parsial dan bersamaan.
9	(Pratiwi & Sulistiyani , 2021)	The influence of Work Discipline and Quality Of Work Life toward Employee Performance at PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Tengah	Metode Kuantitatif Dengan analisis regresi linier berganda	Dampak langsung dari disiplin kerja terhadap kinerja lebih besar dibandingkan dengan dampak tidak langsung dari disiplin kerja terhadap kinerja melalui kualitas kerja. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas kerja dengan kinerja karyawan serta antara disiplin kerja dengan kualitas kerja.
10	(Mansur M & Marifah, 2019)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kualitas Kerja Sebagai Variabel Intervening	Metode Kuantitatif Dengan Analisis Jalur (Path Analysis)	Pengaruh langsung disiplin kerja terhadap kinerja lebih besar daripada pengaruh tidak langsung disiplin kerja terhadap kinerja melalui kualitas kerja. Terdapat hubungan yang positif dan

				substansial antara kualitas kerja dengan kinerja karyawan serta antara disiplin kerja dengan kualitas kerja.
--	--	--	--	--

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Struktur penelitian yang harus dilakukan adalah seperti yang tercantum di bawah ini:



**Gambar 2. 2** Kerangka Pemikiran

H1 = Kinerja Karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk

H2 = Kedisiplinan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk

H3 = Kinerja karyawan dan kedisiplinan bersama-sama secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk