

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, *SERVANT LEADERSHIP* DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA ORGANISASI
(Studi Empiris Pada Rumah Sakit di Kota Serang, Kota Cilegon, dan Kabupaten Serang)

SKRIPSI

AKUNTANSI MANAJEMEN

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Mencapai Gelar Sarjana

Akuntansi Pada Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonom dan Bisnis

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa



OLEH:

Dina Nisauzakiyah

5552200084

JURUSAN S-1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

2024

PERSETUJUAN PENGESAHAN PEMBIMBING DAN DEWAN PENGUJI

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, *SERVANT LEADERSHIP* DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA ORGANISASI**

(Studi Empiris Pada Rumah Sakit di Kota Serang, Kota Cilegon, dan Kabupaten Serang)
Telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan dinyatakan:

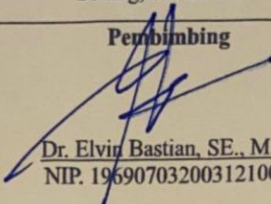
LULUS

Pada Hari Selasa, 02 Juli 2024

Oleh Dewan Penguji

Serang, 02 Juli 2024

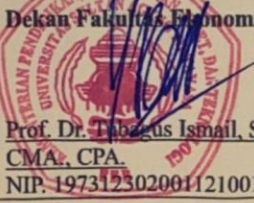
Pembimbing

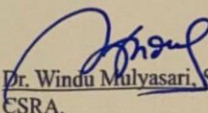

Dr. Elvin Bastian, SE., M.Si
NIP. 196907032003121001

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

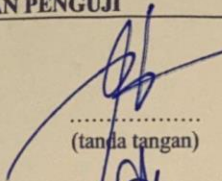
Ketua Jurusan Akuntansi


Prof. Dr. Theobaldus Ismail, SE., MM., Ak., CA.,
CMA., CPA.
NIP. 197312302001121001


Dr. Windu Mulyasari, SE., Ak., M.Si., CSRS.,
CSRA.
NIP. 197612092006042001


DEWAN PENGUJI

1. Dr. Elvin Bastian, SE., M.Si
NIP. 196907032003121001
(Ketua Penguji)


.....
(tanda tangan)

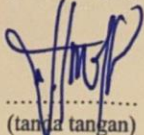
12/8 2024
.....
(tanggal ttd)

2. Ina Indriana, SE., M.Si., Ph.D
NIP. 197406082005012002
(Penguji 1)


.....
(tanda tangan)

22/7/2024
.....
(tanggal ttd)

3. Mulyanah, SE., M.Si
NIP. 198209152006042001
(Penguji 2)


.....
(tanda tangan)

11/7/2024
.....
(tanggal ttd)

Nama : Dina Nisauzakiyah
No. Induk Mahasiswa : 5552200084
Jurusan : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata-I (S-1)

PERSETUJUAN PEMBIMBING
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN SKRIPSI
Draft skripsi ini, disetujui untuk dipertahankan dalam sidang

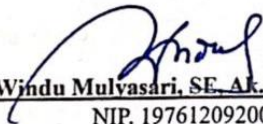
Pembimbing I,


Dr. Elvin Bastian, SE., M.Si
NIP. 196907032003121001

Tanggal :6/6.....2024.....

KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ketua Jurusan Akuntansi,


Dr. Wjndu Mulvasari, SE. Ak., M.Si., CSRS., CSRA
NIP. 197612092006042001

Tanggal :

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, *SERVANT LEADERSHIP* DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA ORGANISASI

(Studi Empiris Pada Rumah Sakit di Kota Serang, Kota Cilegon, dan Kabupaten Serang)

Nama : Dina Nisauzakiyah
No. Induk Mahasiswa : 5552200084
Jurusan : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata-1 (S1)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dina Nisauzakiyah

NIM : 5552200084

Bidang : Akuntansi Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, *Servant Leadership*, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Empiris Pada Rumah Sakit di Kota Serang, Kota Cilegon, dan Kabupaten Serang)

Dengan ini menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku



Dina Nisauzakiyah
NIM 5552200084

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas berkah, rahmat, dan karuniaNya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Karya ini penulis persembahkan untuk :

Orang tua penulis tercinta, terima kasih atas segala bentuk dukungan, doa, keikhlasan, kasih sayang serta pengorbanan yang begitu besar selama ini, semoga Allah SWT melindungi, memuliakan, dan memanjangkan umur.

Aamiin...

Kakakku dan Adikku serta sahabat-sahabat penulis yang senantiasa memberikan dukungan, saran, motivasi, dan semangat dalam mengejar cita-cita.

Terimakasih atas dukungan, cinta, pengorbanan, doa, kebaikan, dan kasih sayang yang kalian berikan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian dengan yang lebih indah.

Aamiin Yaa Robbal 'aalamin...

LEMBAR MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Q.S Al-Insyirah ayat 6-8)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Q.S. Al-Baqarah ayat 153)

“Just Keep Swimming”

(Finding Nemo)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Mahasa Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, *Servant Leadership*, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Empiris Pada Rumah Sakit di Kota Serang, Kota Cilegon, dan Kabupaten Serang)”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata satu atau S1 pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak dapat menyelesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Fatah Sulaiman, S.T., M.T., selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Bapak Prof. Dr. Tubagus Ismail, SE., Ak, MM., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Ibu Dr. Windu Mulyasari, SE.Ak., M.Sc selaku Ketua Jurusan S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Ibu Kurniasih Dwi Astuti, SE.Ak., M.Akt selaku Sekertaris Jurusan S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

5. Bapak Dr. Elvin Bastian, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, ilmu, motivasi, nasihat, serta mengarahkan penulis dengan sabar untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Hj. Lia Uzliawati, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu, membimbing, motivasi, nasihat, serta mengarahkan penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Seluruh *Staff* Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
9. Seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini, Bapak Mahdum dari RSUD Banten, Ibu Upit dari RSUD dr. Drajat Prawiranegara, Bapak Handoko dari RSIA Mutiara Bunda, Bapak Agus dari RS Sari Asih, Ibu Rizka dari RS Budiasih, Bapak Agung dari RS Krakatau Medika, Ibu Ima dari RSUD Kota Serang, Ibu Mike dari RSM Achmad Wardi, dan Ibu Manda dari RSUD Kota Cilegon.
10. Kedua orang tua penulis, Ibu dan Ayah yang telah mendoakan, memberikan dukungan, arahan, dan ridho yang diberikan selama penulis berproses.
11. Kakak dan Adik penulis yang telah mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.
12. Sahabat seperjuangan penulis, Adila, Ai, Alfi, Nura, Adel, Sifa, Dini, Tsabita, Rindu, dan Nurul yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan

skripsi ini dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama perkuliahan.

13. Sahabat-sahabat penulis (Selma, Nadila, Irma, Zalfa, Tasya, Sipur, dan Vio) yang telah setia menemani, memotivasi, dan mendengarkan keluh kesah serta mendukung dan mendoakan apapun yang dilakukan.
14. Sahabat KKM 61 Curug Agung (Adin, Jao, Dita, Devy, dan Alifia) yang telah setia menemani, memotivasi, dan mendengarkan keluh kesah serta mendukung dan mendoakan apapun yang dilakukan.
15. Teman-teman angkatan 2020 S-1 Akuntansi, teman-teman kelas D, dan teman-teman konsentrasi akuntansi manajemen angkatan 2020 yang telah menemani dan memberikan dukungan kepada penulis.
16. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa maupun dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, segalan saran dan kritik yang membangun dalam memperbaiki penulisan sangat penulis harapkan. Penulis berharap pula semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk perkembangan pengetahuan bagi penulis maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Serang, 28 November 2023

Dina Nisauzakiyah

5552200084

ABSTRAK

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), *Servant Leadership*, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Total Quality Management* (TQM), *Servant Leadership*, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 88 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi, *Servant Leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi, dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi.

Kata kunci : Total Quality Management, Servant Leadership, Komitmen Organisasi, Kinerja Organisasi.

ABSTRACT

The Influence of Total Quality Management (TQM), Servant Leadership and Organizational Commitment On Organizational Performance

This research aims to examine the influence of Total Quality Management (TQM), Servant Leadership, and Organizational Commitment on Organizational Performance. The sample in this study amounted to 88 respondents using the purposive sampling method. This research uses primary data obtained from the results of distributing questionnaires and then analyzed using SPSS version 25.

The research results show that Total Quality Management (TQM) has a significant positive effect on Organizational Performance, Servant Leadership has a significant positive effect on Organizational Performance, and Organizational Commitment has a significant positive effect on Organizational Performance.

Keywords: Total Quality Management, Servant Leadership, Organizational Commitment, Organizational Performance.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
LEMBAR MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10

2.1.1	Teori Kontinjensi.....	10
2.1.2	<i>Total Quality Management (TQM)</i>	13
2.1.3	<i>Servant Leadership</i>	21
2.1.4	Komitmen Organisasi.....	25
2.1.5	Kinerja Organisasi.....	28
2.2	Penelitian Terdahulu	35
2.3	Kerangka Pemikiran	38
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	39
2.4.1	Pengaruh Penerapan TQM Terhadap Kinerja Organisasi	39
2.4.2	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> Terhadap Kinerja Organisasi.....	41
2.4.3	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		46
3.1	Jenis Penelitian	46
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	46
3.3	Populasi dan Sampel.....	49
3.4	Sumber Data	50
3.5	Metode Pengumpulan Data	50
3.6	Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Hasil Penelitian.....	58

4.1.1	Gambaran Umum Responden.....	58
4.1.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	64
4.1.4	Uji Kualitas Data.....	78
4.1.5	Uji Asumsi Klasik.....	83
4.1.6	Uji Hipotesis.....	87
4.2	Pembahasan.....	93
4.2.1	Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Organisasi.....	93
4.2.2	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> Terhadap Kinerja Organisasi.....	95
4.2.3	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Keterbatasan.....	101
5.3	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....		103

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3. 1	Operasional Variabel	47
Tabel 3. 2	Skala Ordinal.....	51
Tabel 4. 1	Daftar Rumah Sakit yang Menjadi Sampel.....	58
Tabel 4. 2	Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian	59
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	60
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	62
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
Tabel 4. 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	64
Tabel 4. 8	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 4. 9	Tanggapan Responden Mengenai TQM.....	69
Tabel 4. 10	Tanggapan Responden Mengenai <i>Servant Leadership</i>	71
Tabel 4. 11	Tanggapan Responden Mengenai Komitmen Organisasi.....	73
Tabel 4. 12	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Organisasi.....	75
Tabel 4. 13	Hasil Uji Validitas Variabel TQM	78
Tabel 4. 14	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Servant Leadership</i>	79
Tabel 4. 15	Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi.....	80
Tabel 4. 16	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Organisasi	80
Tabel 4. 17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel TQM.....	81

Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Varibel <i>Servant Leadership</i>	82
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Varibel Komitmen Organisasi.....	82
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Varibel Kinerja Organisasi.....	83
Tabel 4. 21 Hasil Uji Normalitas.....	83
Tabel 4. 22 Hasil Uji Multikolinieritas	85
Tabel 4. 23 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
Tabel 4. 24 Hasil Uji F	88
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89
Tabel 4. 26 Hasil Uji t	90
Tabel 4. 27 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat RSDP.....	6
Gambar 1. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat RS Krakatau Medika.....	6
Gambar 1. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat RS Hermina Ciruas	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4. 1 Kurva Histogram.....	84
Gambar 4. 2 Kurva Normal P – P Plot.....	84
Gambar 4. 3 Kurva Scatterplot.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan	108
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	110
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 4 Daftar Perusahaan.....	120
Lampiran 5 Tabulasi Data	121
Lampiran 6 <i>Output Statistical Product And Service Solutions</i> (SPSS).....	131
Lampiran 7 Surat Balasan Perusahaan.....	142
Lampiran 8 Biodata Mahasiswa.....	151

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajer perusahaan jasa menggunakan metode *Total Quality Management* (TQM) sebagai alat bantu yang digunakan dalam melaksanakan kinerjanya. *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu sistem dan metodologi komprehensif yang digunakan untuk melaksanakan tugas operasional dalam suatu organisasi. Tujuannya adalah mengoptimalkan keunggulan kompetitif organisasi melalui perbaikan terus menerus atas barang, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya berdasarkan karakteristik *Total Quality Management* (TQM) (Tjiptono, 1998). *Total Quality Management* (TQM) disebut pula pengelolaan mutu total yaitu sebuah konsep yang berupa usaha meningkatkan mutu secara terus menerus di semua tingkatan manajemen dan struktur organisasi (Harianto, 2005).

Pelaku dunia bisnis harus menyadari pentingnya pencapaian mutu. Organisasi yang berfokus pada pencapaian mutu menyadari bahwa keterampilan mendengarkan dan memberi respon yang cepat terhadap pemenuhan kebutuhan dan keinginan tertentu para pelanggan dan klien merupakan rahasia keberhasilan dalam mencapai mutu. Sebagai contoh, perusahaan IBM (*International Business Machines Corporation*) mengukur mutu sama dengan keseluruhan kepuasan pelanggan. Kemampuan menerapkan *Total Quality*

Management (TQM) merupakan hal yang sangat tepat untuk meningkatkan kemampuan semua elemen organisasi secara berkelanjutan (Sallis, 2014).

Di setiap organisasi, kepemimpinan memegang peran yang penting sebagai faktor penentu tercapainya tujuan organisasi yang lebih efektif dan efisien. Pentingnya kepemimpinan tercermin dalam kenyataan bahwa suatu organisasi dibawah kepemimpinan tertentu berhasil meningkatkan produktivitas dan kinerja, namun dibawah kepemimpinan yang lain tidak berhasil meningkatkan produktivitas dan kinerja, atau sebaliknya. Kemampuan seorang pemimpin dalam menetapkan *knowledge*, *attitudes* dan *practice* yang disertai pendekatan maupun gaya kepemimpinan yang sesuai memiliki dampak signifikan dalam menentukan kesuksesan pemimpin (Sulistiyani, 2011). Pemimpin merupakan figur yang menjadi simbol, panutan, pendorong, dan sumber pengaruh dalam mengarahkan berbagai kegiatan dan sumber daya organisasi menuju pencapaian tujuannya.

Servant leadership merupakan sebuah model kepemimpinan yang menempatkan kualitas pelayanan kepada orang lain sebagai prioritas. Menurut Spears (2002) *servant leadership* adalah konsep kepemimpinan dimana seorang pemimpin memberikan prioritas pada pelayanan, dimulai dari perasaan alami untuk melayani dan menempatkan pelayanan sebagai fokus utama. Prioritas pilihan ini membawa aspirasi dan motivasi yang mendasari kepemimpinan. *Servant leadership* menekankan pelayanan kepada bawahan dan upaya membangun hubungan yang kuat antara pemimpin dan anggota tim. Motivasi utama dari kepemimpinan ini adalah mendorong keberhasilan orang

lain, membantu tercapainya tujuan orang lain, dan sebagai akibatnya, mencapai sasaran bersama atau tujuan organisasi (Rahmi & Jarkawi, 2023). Melalui promosi dan pembangunan rasa kebersamaan di antara para pengikutnya, organisasi dapat berhasil mencapai tujuannya. Kepemimpinan sejati muncul dari mereka yang motivasi utamanya untuk membantu orang lain, dan orang lain termotivasi untuk mengikutinya (Dierendonck & Pattersen, 2010).

Kinerja manajer akan meningkat bila manajer memiliki komitmen organisasi yang kuat (Pratiwi et al, 2019). Komitmen organisasi penting bagi keberadaan organisasi dalam melihat kepedulian seorang karyawan terhadap keberadaan organisasi dan bagaimana karyawan ikut serta memelihara keanggotaannya terhadap organisasi. Tingkat komitmen anggota organisasi terhadap tujuan, nilai, dan budaya organisasi dapat memengaruhi kinerja organisasi. Menurut Sinaga (2009) komitmen organisasi yaitu tingkat kepedulian anggota organisasi untuk menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap keberadaan organisasi. Komitmen organisasi yang kuat menyebabkan individu akan berusaha keras dalam mencapai tujuan dan kepentingan organisasi atas nama organisasi, hal ini berpengaruh langsung terhadap kinerja manajerial karena individu berkontribusi aktif terhadap pencapaian keberhasilan organisasi (Nouri & Parker, 1998).

Menurut Lusthaus (2002) kinerja organisasi didefinisikan sebagai pencapaian organisasi terhadap tujuan yang telah ditetapkan dalam misinya dengan menghabiskan tingkat sumber daya organisasi yang dapat diterima, guna mencapai tujuan kelangsungan hidup jangka panjang dan kelangsungan

hidup organisasi. Kinerja organisasi merupakan hasil usaha dan perilaku seluruh individu yang bekerja dalam organisasi di semua departemen dan divisi serta merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi (Atar, 2021). Agar dapat mencapai kinerja yang baik dan bermutu diperlukan adanya upaya yang efektif dan efisien.

Menurut Blocher et al (2000) perusahaan jasa dituntut dapat aktif dalam menghadapi tantangan persaingan. Persaingan di industri jasa memberikan opsi beragam kepada konsumen, yang kini lebih peka terhadap nilai dan biaya dalam meminta produk dan jasa berkualitas tinggi. Untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan yang kompetitif, perusahaan jasa harus menciptakan nilai tambah bagi konsumen dalam bentuk produk, jasa, dan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Masinambow dan Karuntu (2019) rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan umum yang memiliki karakteristik tersendiri yang dibentuk serta dipengaruhi oleh kemajuan ilmu kesehatan, teknologi, dan dinamika kehidupan sosial ekonomi masyarakat serta tetap meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu juga terjangkau oleh masyarakat agar terwujudnya derajat kesehatan yang maksimal. Kesehatan merupakan kebutuhan utama dalam kehidupan masyarakat. Dengan peningkatan kesejahteraan hidup sehari-hari, tuntutan terhadap layanan kesehatan yang berkualitas di rumah sakit pun semakin meningkat. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan termasuk rumah sakit didorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik pelayanan bersifat penyembuhan penyakit, peningkatan kualitas hidup, juga kualitas pelayanan

yang memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Kondisi seperti ini menuntut agar perusahaan kesehatan meningkatkan kemampuan operasional dan manajerial nya (Sigilipu, 2013).

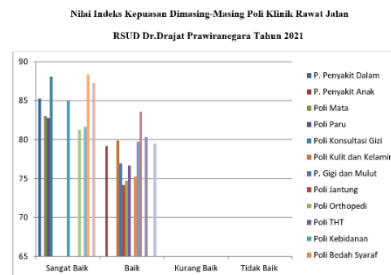
Syarat pokok pelayanan kesehatan masyarakat yang baik, menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Rumah sakit sebagai spesialisasi penyedia layanan kesehatan, penguatan posisi klien, dan tekanan akreditasi telah memotivasi organisasi layanan kesehatan untuk menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM). *Total Quality Management* (TQM) adalah salah satu pendekatan yang membantu rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan (Kurniawan et al, 2022).

Mutu pelayanan di rumah sakit dianggap sebagai metode untuk meningkatkan kebutuhan dan harapan pasien (Wardhani et al, 2009). Selain itu, kepuasan pasien yang tinggi juga dapat membantu rumah sakit membangun citra yang baik, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperluas jaringan pasien. Maka, rumah sakit harus menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan (Suhendi et al., 2023)

Peneliti menemukan beberapa data mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di *dashboard* beberapa rumah sakit yang akan dijadikan lokasi penelitian, diantaranya:

Gambar 1. 1

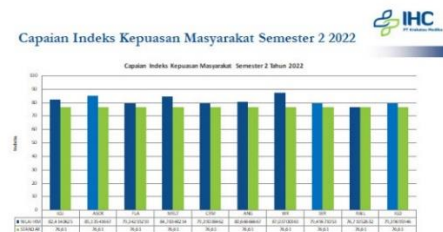
Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. Drajat Prawiranegara



Sumber: Laman Google RSUD Dr. Drajat Prawiranegara

Gambar 1. 2

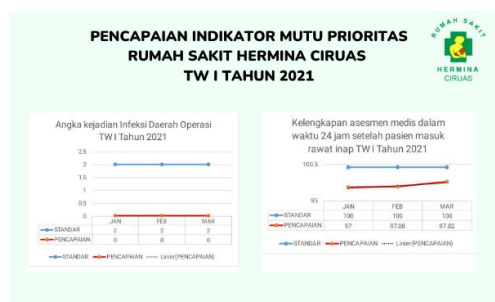
Indeks Kepuasan Masyarakat RS Krakatau Medika



Sumber: Laman Google RS Krakatau Medika

Gambar 1. 3

Indeks Kepuasan Masyarakat RS Hermina Ciruas



Sumber: Laman Google RS Hermina Ciruas

Data-data Indeks Kepuasan Masyarakat pada tiga rumah sakit tersebut sebagian besar sudah menunjukkan pelayanan yang bagus dan berada di atas standar pelayanan minimal; sebagian sudah menunjukkan pelayanan sesuai standar; dan sebagian kecil masih berada di bawah standar. Namun, hasil studi pendahuluan menunjukkan adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan. Seperti: terjadi diskriminasi terhadap masyarakat yang kurang mampu dalam menerima pelayanan kesehatan, rumitnya proses yang harus dilewati, waktu yang ditentukan tidak jelas sehingga pasien harus menunggu lama, tenaga medis yang terbatas, dan terkhusus pada pelayanan kesehatan yang tidak ramah. Saat ini di Indonesia juga masih kekurangan dokter terutama dokter spesialis serta distribusinya yang tidak merata. Ini berdampak pada mutu pelayanan yang tidak sama di setiap rumah sakit (Kompasiana, 2023).

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang belum optimal menjadi fenomena yang signifikan dan merupakan tantangan serius bagi pengelola, pimpinan, dan karyawan di rumah sakit. Pelayanan rumah sakit yang belum optimal merupakan implikasi dari lemahnya *Total Quality Management* (TQM). Prospek peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan merupakan kebijakan bidang manajemen bisnis yang ditopang oleh otonomi umum dalam semua jenjang dan unit kerja untuk menjamin akuntabilitas dan kelancaran strategi bersaing rumah sakit.

Kebijakan ini dapat diwujudkan melalui program penerapan *Total Quality Management* (TQM) secara efisien dan efektif. Perusahaan yang fokus memberikan pelayanan terbaik serta selalu memperbaiki proses yang ada, akan meningkatkan kinerja perusahaan (Sanjaya & Purnawati, 2019). Untuk membangun kepentingan diatas, diperlukan hubungan yang baik antara pimpinan dan anggota tim, hal ini sesuai dengan peran servant leadership. Sebuah perusahaan juga membutuhkan komitmen organisasi yang merupakan keyakinan yang terinternalisasi di antara karyawan dan menjadi bagian dari keberadaan mental mereka (Bastian, 2023). Dengan komitmen yang kuat dan terintergasi, karyawan cenderung bekerja lebih keras, mampu berkolaborasi, dan berusaha mencapai sasaran organisasi.

Penelitian Zehir dan Zehir (2023) telah menguji praktik *Total Quality Management* (TQM) pada kinerja keuangan dan operasional rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja keuangan dan operasional rumah sakit. Namun, penelitian Mengistie (2019) menunjukkan bahwa terdapat indikator *Total Quality Managemet* (TQM) yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Lebih lanjut penelitian Muller et al (2018) menemukan bahwa perilaku kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Serta penelitian Dinku (2018) menunjukkan bahwa komitmen karyawan berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Tetapi, penelitian Marampa et al (2021) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, *servant leadership*, dan komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi. Pembaruan dalam penelitian ini yaitu variabel *servant leadership*. Pemilihan variabel ini karena *servant leadership* sebagai pendekatan inovatif, *servant leadership* merupakan suatu gaya kepemimpinan yang mengutamakan membantu bawahan dan membina hubungan yang kuat antara pemimpin dan anggota tim sehingga menimbulkan kebersamaan. Dengan membangun rasa kebersamaan di antara para pengikutnya, suatu organisasi dapat berhasil mencapai tujuan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini diajukan dengan judul sebagai berikut : **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, *SERVANT LEADERSHIP* DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA ORGANISASI (Studi Empiris Pada Rumah Sakit di Kota Serang, Kota Cilegon, dan Kabupaten Serang).**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap kinerja organisasi ?
2. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap kinerja organisasi ?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja organisasi.
2. Mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja organisasi.
3. Mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Manfaat Praktis:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengembangan teori agar bisa menerapkan *Total Quality Management* (TQM), *servant leadership*, dan komitmen organisasi dengan baik untuk mendapatkan kinerja organisasi yang lebih baik.

2. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini di harapkan dapat di gunakan sebagai referensi, sumber pembelajaran, dan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM), *servant leadership*, dan komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, S., & Hasbiyadi. (2021). Kepemimpinan dan Praktek Total Quality Management terhadap Kinerja Perbankan Syariah di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 11(1), 37–42.
- Antari, L. P. R., & Setiawan, P. Y. (2022). Pengaruh total quality management terhadap kinerja perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Denpasar 80000. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(9), 4058–4072. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i9.1559>
- Atar, S. (2021). The Impact of Total Quality Management on Organizational Performance In Health Care Sector: Al-Hayat National Hospital In Saudi Arabia. *International Journal of Business and Social Science*, 8(1), 192–202.
- Bastian, E. (2023). Organizational Commitment Model and Leadership Style to Improve Managerial Performance on Manufacturing Company in Banten Province. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, 5(3), 440–450.
- Dahlan, F., & Madjojo, F. (2020). Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja Organisasi Perangkat Daerah Kota Tidore Kepulauan. *Indonesia Accounting Journal*, 2(2), 196. <https://doi.org/10.32400/iaj.31212>
- Dinata, I. M. W., & Purnawati, N. K. (2021). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Bnegkel Mobil Paramitha Auto Graha Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, 10.
- Dinku, G. T. (2018). Effects of employees commitment on organizational performance at Arjo Didessa Sugar Factory. *African Journal of Business Management*, 12(9), 252–257. <https://doi.org/10.5897/ajbm2017.8395>
- Dorđević, B., Ivanović-Đukić, M., Lepojević, V., & Milanović, S. (2020). The impact of employees' commitment on organizational performances. *Strategic Management*, 25(3), 28–37. <https://doi.org/10.5937/straman2003028d>
- Ekienabor, & Ehijiele. (2018). The Influence of Employees' Commitment on Organisational Performance in Nigeria. *International Journal of Research Publications*, 4(4), 25–34.
- Febrianty, Muhammad, Putra, I. G. E., & Sentanu, S. (2023). *Kepemimpinan: Bukan Sekedar Menjadi Pemimpin*. UPPM universitas malahayati. <https://books.google.co.id/books?id=fWHZEAAAQBAJ>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, P. (2021). *Pengaruh Penerapan Partisipasi Anggaran, Tptal Quality*

Management (TQM), dan Sistem Reward Terhadap Kinerja Manajerial di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Pratomo Bagansiapiapi.
<http://repository.uin-suska.ac.id/56065/>

- Istiqomah, W. F., Listyorin, P. I., & Yuliani, N. (2021). Analisis Manajemen Mutu Terpadu (Tqm) Dalam Pelayanan Rumah Sakit. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*, 19, 219–225.
- Iswahyudi, M. S., Umalihatyati, Kasanusi, Sarie, F., Subhan, M., Zulkifli, Hasmirati, Gejir, i nyoman, Sairaoka, i putu, & Djibu, R. (2023). *Gaya Kepemimpinan. Cendikia Mulia Mandiri.*
<https://books.google.co.id/books?id=ktjYEAAAQBAJ>
- Kurniawan, I., Hartono, B., Lita, L., Arnawilis, A., & Yunita, J. (2022). Analisis Implementasi Total Quality Mangement dalam Pelayanan IGD RSUD Kota Dumai. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 8(3), 481–488.
<https://doi.org/10.25311/keskom.vol8.iss3.1223>
- Laman Google RS Hermina Ciruas.* (n.d.). <https://herminahospitals.com/id/news-and-events/pencapaian-indikator-mutu-prioritas-rumah-sakit-hermina-ciruas-tw-i-tahun-2021.html>
- Laman Google RS Krakatau Medika.* (n.d.). <https://krakataumedika.com/tentang-kami/indikator-mutu/capaian-indeks-kepuasan-masyarakat-semester-2-tahun-2022>
- Laman Google RSUD dr. Drajat Prawiranegara.* (n.d.).
https://rsud.serangkab.go.id/storage/edoc/nilai-indek-skm_1655451586.docx
- Mamik. (2017). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan.* Zifatama Jawara. <https://books.google.co.id/books?id=C37ADwAAQBAJ>
- Marampa, A. M., Ari, P. H., & Angreani, A. I. (2021). *The Influence of Organizational Culture and Organizational Commitment on Organizational Performance : A Study in State-Owned Enterprises (SOEs).* 6(1999), 1–10.
- Masinambow, R. G., & Karuntu, M. M. (2019). Analisis Penerapan Total Quality Management Di Rumah Sakit Siloam Gmim Sonder. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 621–630.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22462>
- Mengistie, H. S. (2019). The Effect of Total Quality Management Practice on Organizational Performance-The Case Of Bahir Dar Textile SC. *ICTACT Journal on Management Studies*, 05(03), 1060–1067.
<https://doi.org/10.29322/ijsrp.11.09.2021.p11738>
- Mujiyanto, Sumekar, K., & Sutono. (2023). The Effect of Servant Leadership and Remuneration on Doctor Job Satisfaction Mediated by Work Motivation at UPT RSUD RAA Soewondo Pati. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 2(2), 565–582. <https://doi.org/10.55927/ministal.v2i2.3366>

- Muller, R., Smith, E., & Lillah, R. (2018). Perceptions Regarding the Impact of Servant Leadership on Organisational Performance in the Eastern Cape. *International Journal of Business and Management Studies*, 10(1), 46–62.
- Nugraha, dimas ardi, Aprilia, ananta fani, Awaliyah, R., & Anshori, mohammad isa. (2023). Kepemimpinan Yang Melayani (Servant Leadership): Sebuah Kajian Literatur. *Journal of Management and Social Sciences (JMSS)*, 1(3), 109–117. <https://doi.org/10.59031/jmss.v1i3.159>
- Pertiwi, F. (2023). *Apakah Pelayanan Kesehatan di Indonesia Sudah Layak?* Kompasiana, 2023. <https://www.kompasiana.com/frizapertiwii9936/646b3cd737cb2a6b7552ccb2/apakah-pelayanan-kesehatan-di-indonesia-sudah-layak>
- Pratama, M. A. P. (2016). *Pengaruh Komitmen Organisasional dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di PT. Arief Nirwana Utama Tapin*. May, 177.
- Pratiwi, A., Putra, wirmie eka, & Kusumawati, R. (2019). Pengaruh Total Quality Management, Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia di Kota Jambi). *Journal of Applied Managerial Accounting*, 3(2), 300–310. <https://doi.org/10.30871/jama.v3i2.1450>
- Pratiwi, E., Awaliya Anwar, Marindrawati, M., & Rochka. (2023). *Quality of Work Life dan Komitmen Organisasi Perawat*. uwais inspirasi indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=0q6mEAAAQBAJ>
- Pratiwi, G. S., Bachtiar, A., & Oktamianti, P. (2022). Implementasi Total Quality Management Di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(8.5.2017), 2003–2005. www.aging-us.com
- Puthanveetil, B. A., Vijayan, S., Raj, A., & MP, S. (2021). TQM implementation practices and performance outcome of Indian hospitals: exploratory findings. *TQM Journal*, 33(6), 1325–1346. <https://doi.org/10.1108/TQM-07-2020-0171>
- Rahmi, A., & Jarkawi. (2023). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi : Teori dan Praktik di Bidang Manajemen dan Pendidikan*. Penerbit Adab. https://books.google.co.id/books?id=vl_eEAAAQBAJ
- Rochbani, I. T. N., Latif, M., & Widdah, minnah el. (2022). *Komitmen Organisasi: Sebuah riset mengenai korelasi antara gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan kepuasan kerja dengan komitmen organisasi*. Zabags Qu Publish. <https://books.google.co.id/books?id=dUjHEAAAQBAJ>
- Saleem, F., Zhang, Y. Z., Gopinath, C., & Adeel, A. (2020). Impact of Servant Leadership on Performance: The Mediating Role of Affective and Cognitive Trust. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019900562>
- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=QAOORZ9NdHQC>

- Sanjaya, I. N. P., & Purnawati, N. K. (2019). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Cv Sari Yoga Katering. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 27(2), 58–66.
- Septiani, S., Surachman, A. E., Alwi, M., Missouri, R., Tuerah, P. R., Arribathi, A. H., Hadikusumo, R. A., Saptadi, N. T. S., Halimah, A. H., & Desilawati, A. (2023). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Sada Kurnia Pustaka. https://books.google.co.id/books?id=jx_eEAAAQBAJ
- Sitio, K. D., & Parhusip, P. T. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja RSUD Djoelham Binjai. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2(2), 87–95.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Suhendi, A., Lestari, F. W., & Bernadeta. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna eksis di tengah masyarakat . persaingan global . Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan mengacu memenuhi kebutuhan yang dirasakannya serta sopan dan sa. *Jurnal Gentiaras Manajemen Dan Akuntansi*, 15(1), 49–58.
- Syariati, D., Rosalina, K., Azriani, N. R., Iqbal, S., Padi, M., & Press, U. B. (2011). *Balance Scorecard: Pedoman Praktis pada Industri Manufaktur*. Brawijaya University Press. <https://books.google.co.id/books?id=R2-gDwAAQBAJ>
- Triraharjo, J., Aima, H., & Sutawijaya, A. (2019). the Effect of Servant Leadership and Breakthrough Leadership on Organization Performance With Employee Satisfaction As Intervening Variable At Idx-Listed (Indonesia Stock Exchange) Coal Mining Companies in Indonesia. *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 166–172. <https://doi.org/10.32479/irmm.8159>
- Ulabor, E. A., & Bosede, A. I. (2019). Employee commitment and organizational performance in selected fast food outlets in Osun State. *International Journal of Financial, Accounting, and Management*, 1(1), 23–37. <https://doi.org/10.35912/ijfam.v1i1.55>
- Wahjoedi, T. (2021). *Kepemimpinan Menuju Kinerja Organisasi yang Unggul*. Jakad Media Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=6hZSEAAAQBAJ>
- Waty, E., Sukmawati, E., Rachmawati, R., Wasesa, T., Evi, T., Muslih, M., Jumali, E., Yuliandhari, W. S., Rachman, A. A., & Suzan, L. (2023). *Buku Ajar Akuntansi Management*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=QdfUEAAAQBAJ>
- Wijaya, A. N. (2016). *Pengaruh Balanced Scorecard Terhadap Manajemen Kinerja DI BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta*.
- Yankes, D. (n.d.). *Ditje*. https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/dashboard_rs

- Yoga, Salju, & Anwar, S. M. (n.d.). *Analisis Gender Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Luwu Utara*. 1–15. http://repository.umpalopo.ac.id/322/1/JURNAL_201620217_YOGA-dikonversi.pdf
- Yusuf, R. M., & Syarif, D. (2018). *Komitmen Organisasi*. Nas Media Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=jZ5yDwAAQBAJ>
- Zaharuddin, Supriyadi, & Wahyuningsih, S. (2021). *Gaya Kepemimpinan & Kinerja Organisasi*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=1786EAAAQBAJ>
- Zebua, R. S. Y., Harto, B., Mu'in, F., Hamid, H., Purwaningrum, E. K., Bara, A. B., Nursanty, E., Sambodja, E., & Rusmiatmoko, D. (2023). *Kepemimpinan Publik Di Era 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=M1K3EAAAQBAJ>
- Zehir, S., & Zehir, C. (2023). Effects of Total Quality Management Practices on Financial and Operational Performance of Hospitals. *Sustainability*, *15*(21), 15430. <https://doi.org/10.3390/su152115430>