

**Implementasi Total Quality Management
Dan Teamwork Melalui Budaya Organisasi
Dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial
Di Lingkungan Rsud Sunan Kalijaga Kabupaten Demak**

Akhmad Nur Aini¹, Joko Utomo², Djumadi Purwoatmodjo³
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muria Kudus^{1,2,3}

Email korespondensi: Bulaksumur99@gmail.com

Received: 02 Okt 2020 Reviewed: 30 Okt 2020 Accepted: 01 Des 2020 Published: 31 Jan 2021

ABSTRACT

This research has the purpose of examining the implementation of Total Quality Management and Teamwork through organization culture in improving managerial performance in the neighborhood of Sunan Kalijaga District of Demak. The research population is 276 employees. Sample of 220 respondents. Data types and resources use primary data and secondary data. Test instruments using validity tests, reliability tests. Data analysis using SEM AMOS version 23. Based on the results of the study concluded that Total Quality Management, Team Work directly influence positive and significant of organizational culture and managerial performance. Indirectly the organizational culture variables are able to provide added value or become a mediation variable between Total Quality Management, Team Work to managerial performance.

Keywords: Total Quality Management, Teamwork, organizational culture, managerial performance

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan meneliti Implementasi Total Quality Management dan Teamwork melalui Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial di Lingkungan RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. Populasi penelitian sebanyak 276 pegawai. Sampel sebanyak 220 responden. Jenis dan sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Uji instrument menggunakan uji validitas, uji reliabilitas. Analisis data menggunakan SEM AMOS versi 23. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa Total Quality Management, Team Work berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap budaya organisasi dan kinerja manajerial. Secara tidak langsung variabel budaya organisasi mampu memberikan nilai tambah atau menjadi variabel mediasi antara Total Quality Management, Team Work terhadap Kinerja Manajerial.

Kata kunci: Total Quality Management, Teamwork, Budaya Organisasi, Kinerja Manajerial

A. PENDAHULUAN

Keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjang tidak hanya karena mereka dapat mengembangkan strategi yang baik, tetapi yang lebih penting adalah karena mereka dapat merancang sistem dan proses yang dapat memberikan energi kepada pegawai untuk melaksanakan strategi itu secara efektif. Permasalahan yang kemudian dihadapi adalah bahwa kinerja manajerial yang rendah disebabkan oleh ketergantungan manajerial terhadap sistem akuntansi manajemen organisasi yang gagal dalam penentuan sasaran yang tepat (Agustina et al, 2014:21). Organisasi yang didalamnya terdiri dari manajer dan pegawai, tentunya perlu untuk dimotivasi, diarahkan agar mereka dapat melaksanakan apa yang diharapkan oleh pemimpinnya. Pemimpin harus mampu memainkan peranan yang sangat penting serta menentukan usaha pencapaian tujuan organisasi (Mawardani, 2017:65). Menurut penelitian Mintje (2013) salah satu pendekatan dalam menghadapi era globalisasi karena persaingan regional dan global yang semakin ketat ini ialah dengan menerapkan konsep Total Quality Management (TQM) dalam industri manufaktur dan jasa serta strategi mempersiapkan diri dengan mengembangkan kualitas pegawai dan manajer dengan tujuan meningkatkan kualitas proses produksi dan produktivitas secara optimal dan berkelanjutan. Untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan bisnisnya diperlukan suatu pengukuran kinerja. Sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan merupakan alat pengendalian penting yang digunakan oleh organisasi untuk memotivasi pegawai agar mencapai tujuan organisasi dengan perilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial adalah *Total Quality Management*. Perusahaan dituntut untuk menghasilkan jasa yang memiliki kualitas tinggi untuk dapat bertahan hidup dalam persaingan bisnis yang ketat. *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu alat yang digunakan oleh manajemen suatu perusahaan yang melibatkan seluruh personel dalam perusahaan dalam melakukan

perbaikan secara terus menerus jasa, pelayanan, lingkungan yang berhubungan dengan jasa perusahaan, dan manajemen perusahaan melalui metode ilmiah yang inovatif (Tjiptono, 2013:4).

Dejanaz (2016:64) mendefinisikan *teamwork* adalah kemampuan individu untuk melakukan kerjasama dengan baik dalam mencapai maksud dan tujuan tim serta para anggotanya mampu berpartisipasi di dalam tim dan memperoleh kinerja di dalam tim tersebut, dengan ciri memiliki tujuan, memahami peran dan tugas, saling percaya dan mendukung serta bertanggungjawab dalam menjalankan tugas-tugas untuk mencapai tujuan bersama. Fancies and Young (2013:14) menjelaskan sebuah tim sebagai sekelompok orang giat yang bekerja untuk meraih sasaran umum, di mana bekerja bersama dengan baik dan menikmatinya, dan menghasilkan hasil kualitas tinggi.

Annuai (2015) mendefinisikan budaya organisasi sebagai seperangkat asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota organisasi, kemudian dikembangkan dan diwariskan guna mengatasi masalah masalah adaptasi eksternal dan masalah integrasi internal. Budaya asli berasal berasal dari filosofi pendirinya yang selanjutnya ditanamkan, ditumbuhkan, dan dikembangkan melalui gaya kepemimpinan dan iklim kerja. Kreitner and Kinicki (2013) mengemukakan bahwa budaya organisasi berfungsi untuk memberikan identitas organisasi kepada karyawan, memudahkan komitmen kolektif, mempromosikan stabilitas sistem sosial serta untuk membentuk perilaku. Budaya organisasi juga berfungsi untuk memecahkan masalah masalah pokok dalam proses eksistensi suatu kelompok dan adaptasinya terhadap lingkungan eksternal serta proses integrasi internal.

Fenomena lapangan mengenai *Total Quality Management* (TQM) adalah adanya ketidaksempurnaan penerapan praktik TQM dan infrastruktur yang mendukung penerapan praktik tersebut. Secara umum ada beberapa sebab antara lain kurangnya komitmen, kurangnya pengetahuan tentang konsep TQM. Budaya organisasi kurang mendukung penerapan TQM. Ketidaksempurnaan penerapan praktik TQM. Pegawai takut menunjukkan kesalahan/menyembunyikan kesalahan yang terjadi.

Research gap dalam penelitian antara lain Jevon Dauhan (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Total Quality Management* ada pengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Berbeda dengan Renia Ipra Amarti (2016) yang menyimpulkan bahwa *Total Quality Management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Jevon Dauhan (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Rediyono (2015) menyatakan bahwa budaya organisasi terhadap kinerja organisasi adalah tidak signifikan.

B. TELAAH PUSTAKA

Total Quality Management (TQM)

TQM merupakan suatu konsep perbaikan yang dilaksanakan secara terus-menerus, yang melibatkan seluruh elemen dan pegawai pada setiap tingkatan organisasi dalam rangka untuk mencapai kualitas yang terbaik pada seluruh aspek organisasi melalui proses manajemen. Menurut ISO, TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kinerja dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat. delegasi.

Budaya Organisasi

Luthans (2016:278) menyatakan bahwa budaya organisasi sebagai pola asumsi dasar diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat mereka menyesuaikan diri dengan masalah-masalah eksternal dan integrasi internal yang telah bekerja cukup baik serta dianggap berharga, dan karena itu diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berpikir, dan merasakan hubungan dengan masalah tersebut. Robbins (2013:525) menyatakan budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi lainnya.

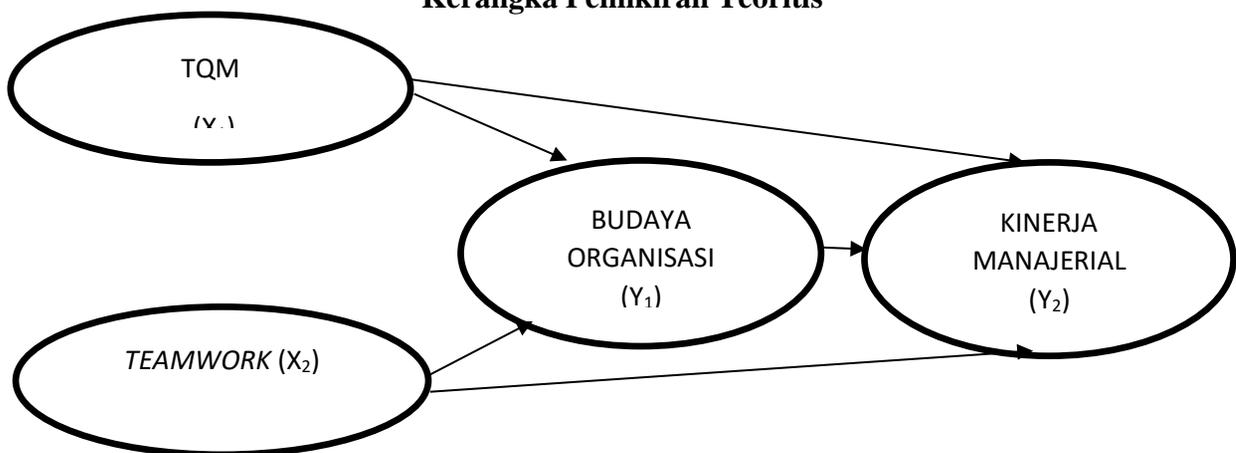
Kinerja Manajerial

Kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Suyadi Prawirosentono Subekhi dan Jauhar, 2012:41). Kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2013:94).

C. METODE PENELITIAN

Kerangka Konsep Penelitian

Gambar 3.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Oktapianti, Ignatius Jeffrey (2016), Renia Ipra Amarti (2016), Jevon Dauhan (2016), Tita Pratiwi Damayanti (2019), Willy Nurhayadi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Tubagus Ismail (2014), Rediyono (2015), Windia Pixsy Arsista (2014), Kriengsak Panuwatwanich, Thanh Tung Nguyen (2017)

Bab ini mendeskripsikan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menganalisis sebuah model yang telah dikembangkan pada bab sebelumnya. Sistematika bahasan pada bab ini mencakup pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, definisi

operasional dan pengukuran variabel, serta analisis data. Populasi pada penelitian ini seluruh pegawai di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sebanyak 276 pegawai. Sampel penelitian sebanyak 220 responden. Jenis data yang akan digunakan adalah data primer dan data sekunder. Analisis Data menggunakan SEM AMOS

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan penilaian terhadap asumsi-asumsi yang ada pada SEM, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis sebagaimana diajukan pada bab terdahulu. Pengujian keempat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan nilai *Critical Ratio* (CR) dari suatu hubungan kausalitas..

Tabel 4.1

Regression Weights

Endogen Variable		Eksogen Variable	Estimate	S.E.	C.R.	P
Budaya Organisasi	<---	<i>Total Quality Management</i>	,489	,073	6,033	***
Budaya Organisasi	<---	<i>Team Work</i>	,503	,072	6,380	***
Kinerja Manajerial	<---	<i>Total Quality Management</i>	,182	,066	2,260	,024
Kinerja Manajerial	<---	<i>Team Work</i>	,169	,068	2,042	,041
Kinerja Manajerial	<---	Budaya Organisasi	,683	,123	5,014	***

Sumber : Hasil analisis 2020

Dari Tabel 1 di atas merupakan pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) **Pengujian Hipotesis 1**, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *total quality management* terhadap budaya organisasi di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak karena nilai CR sebesar 6,033 dengan probabilitas sebesar 0,000. Oleh karena nilai probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap budaya organisasi pegawai.

- 2) **Pengujian Hipotesis 2**, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *team work* terhadap budaya organisasi di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak karena nilai CR sebesar 6,380 dengan probabilitas sebesar 0,000. Oleh karena nilai probabilitas $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa *team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap budaya organisasi.
- 3) **Pengujian Hipotesis 3**, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *total quality management* terhadap kinerja manajerial di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak karena nilai CR sebesar 2,260 dengan probabilitas sebesar 0,024. Oleh karena nilai probabilitas $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa *total quality management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
- 4) **Pengujian Hipotesis 4**, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *team work* terhadap kinerja manajerial di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak karena nilai CR sebesar 2,042 dengan probabilitas sebesar 0,041. Oleh karena nilai probabilitas $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa *team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.
- 5) **Pengujian Hipotesis 5**, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak karena nilai CR sebesar 5,014 dengan probabilitas sebesar 0,000. Oleh karena nilai probabilitas $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

Analisis Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) maksudnya adalah pengaruh dari suatu variabel *exogenous* terhadap variabel *endogenous dependent* melalui variabel *endogenous intervening* yaitu budaya organisasi. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka besarnya *indirect Effect* (tabel 2.)

Tabel 4.2

Besar *Indirect Effect*

variabel <i>endogenous</i>		variabel <i>endogenous</i> <i>intervening</i>	<i>Variabel</i> <i>eksogenous</i>	<i>Indirect</i> <i>Effect</i>
Kinerja Manajerial	<---	Budaya Organisasi	<i>Total Quality Management</i>	0,334
Kinerja Manajerial	<---	Budaya Organisasi	<i>Team Work</i>	0,343

Sumber : Hasil analisis, 2020.

Hasil pengujian pengaruh maka *Indirect Effect* tidak langsung antar variabel berdasarkan model dan hasil penelitian diperoleh hasil sebagai berikut lebih jelasnya dari hasil pengujian *total effect* di atas rekap dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.3
Besar *Total Effect*

No	Jalur Pengaruh	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect
1.	X ₁ -----> Y ₂ TQM -->Kinerja Manajerial melalui Budaya Organisasi	0,182	0,334	0,516
2.	X ₂ -----> Y ₂ Team Work -->Kinerja Manajerial melalui Budaya Organisasi	0,169	0,343	0,512

Sumber : Hasil analisis, 2020.

Berdasarkan data pada tabel di atas, maka *total effect* antar variabel yang dihasilkan dalam model dan hasil penelitian adalah total pengaruh total quality management terhadap kinerja melalui budaya organisasi sebesar 0,516 yang merupakan penjumlahan dari *direct effect* (0,182) + *indirect effect* (0,334). Sedangkan *total effect* antar variabel yang dihasilkan dalam model dan hasil penelitian adalah total pengaruh team work terhadap kinerja melalui budaya organisasi sebesar 0,512 yang merupakan penjumlahan dari *direct effect* (0,169) + *indirect effect* (0,343)

E. KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian yang menguji sepuluh hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan dari hipotesis tersebut. Berikut kesimpulan penelitian atas kesimpulan dari sembilan hipotesis dalam penelitian :

1. *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap budaya organisasi di Lingkungan RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. Temuan lapangan paling optimal mengenai masukan dari keluhan dijadikan pedoman dalam melakukan pemeliharaan kualitas manajemen mampu memberikan peningkatan pada budaya organisasi.
2. *Team Work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap budaya organisasi di Lingkungan RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. Temuan lapangan paling tertinggi mengenai atasan dan karyawan (staf) melakukan pembicaraan secara dialogis dalam pelaksanaan pencapaian tujuan kerja mampu memberikan dampak peningkatan pada budaya organisasi.
3. *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial di Lingkungan RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. Temuan lapangan tertinggi mengenai masukan dari keluhan dijadikan pedoman dalam melakukan pemeliharaan kualitas manajemen mampu memberikan peningkatan pada kinerja manajerial.
4. *Team Work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial di Lingkungan RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. Temuan lapangan paling tertinggi mengenai atasan dan karyawan (staf) melakukan pembicaraan secara dialogis dalam pelaksanaan pencapaian tujuan kerja mampu memberikan peningkatan pada kinerja manajerial.

Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial di Lingkungan RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. Temuan lapangan paling tertinggi mengenai instansi melakukan tindakan control dengan pengadaan pengawasan untuk mengendalikan perilaku mampu memberikan peningkatan pada kinerja manajerial.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiimsyah Luthfi, Diana Sulianti Tobing, Sunardi, 2016, Pengaruh Kompensasi, Budaya Organisasi dan Kerjasama Tim Terhadap Motivasi Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) Kebun Kertosari Kabupaten Jember, *Artikel Ilmiah Mahasiswa* Vol1 No.1 hal 1-17.
- Agustina et, al, 2014, Pengaruh Tenaga Kerja, Modal dan Bahan Baku Terhadap Produksi Industri Kerajinan Patung Kayu di Kecamatan Tegallalang. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*. Vol.6, No.7, Hal. 1302-1331
- Amnuai, 2015, *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: BKU Ilmu. Pemerintahan Kerjasama IIP-Unpad.
- Amstrong dan Baron, 2017, *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Developmen
- Bhat dan Cozzolino, 2013, *Total Quality: An Effective Management Tool*. (www.casact.org) di akses 17 Maret 2011
- Chatab, 2017, *Profil Budaya Organisasi*. Penerbit Alfabeta Bandung
- Dale, 2013, *Memotivasi Pegawai, Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dejanaz, 2016, *Interpersonal skilils in Organization*. New York: McGraw-HillCompanies.
- Dewi, 2017, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan dan, Sikap dan. Perilaku Manusia*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Fancies and Young, 2013, *Management Control in Organization*, 7th, Ed, McGraw-Hill
- Ferdinand, 2015, *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro. Semarang.
-

- Goetsch dan Davis, 2014, *Pengantar Manajemen Mutu 2*. Edisi Bahasa. Indonesia. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Griffin, 2014, *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Eleventh Edition. USA: South Western.
- Hashmi, 2014, *Introduction and Implementation of Total Quality Management (TQM)*, www.isisigma.com..
- Hasibua, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi. Revisi*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
- Hofstede 2016, Cultural dimensions in management and planning, *Asia Pacific Journal of Management*, , 1, 81-99
- Ishikawa (2012, *Pengendalian Mutu Terpadu*, Remaja Rosdakarya,. Bandung.
- Jansen H. Sinam, 2017, *8 Etos Kerja Profesional*. Jakarta: Institut Dharma Mahardika.
- Jevon Dauhan, 2016, *Total Quality Management, Budaya Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial PT. PLN Area Suluttenggo Manado* menyatakan bahwa *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Manajerial pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. *Jurnal EMBA 209*, Vol.1 No.4 Hal 1-17.
- Kreitner and Kinicki, 2013, *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill
- Kriengsak Panuwatwanich, Thanh Tung Nguyen, 2017, *Influence Of Organisational Culture On Total Quality Management Implementation And Firm Performance: Evidence From The Vietnamese Construction Industry*. *Management and Production Engineering Review Volume 8* • Number 1p5-15.
- Luthans, 2016, *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, Andi, Yogyakarta.
- Malayu, 2017, *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke. Tigabelas, Bumi Aksara. Hasibuan, Jakarta.
-

- Mangkuprawira dan Hubeis 2017, *Manajemen Mutu Sumber Daya*. Manusia. Ghalia Indonesia. Bogor
- Marudut Marpaung, 2017, Pengaruh Kepemimpinan dan *Teamwork* Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Sekjen Kemdikbud Senayan Jakarta, *Jurnal Ilmiah WIDYA 33* Volume 2 Nomor 1 Hal 1-10.
- Mawardani, 2017, *Pengaruh Informasi Akuntansi Manajemen, Sistem Pengukuran Kinerja Karyawan, dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Manajerial*. *Simki-Economic* Vol. 01 No. 08 Tahun 2017
- Mintje, 2013, *Pengaruh Tqm, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt Air Manado, Skripsi Akuntansi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Sam Ratulangi Manado, Manado.
- Mohd Khairulnizam Zahari, Norhayati Zakuan, 2016, The Effects Of *Total Quality Management* On The Employee Performance In Malaysian Manufacturing Industry, *International Journal of Management and Applied Science (IJMAS)* Vol 6 No.5.
- Murpy dan Cleveland, 2017 Multiple uses of performance appraisal: prevalence and correlates. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 74, No.1
- Nasution, 2017, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nicholson dan Johns, 2017, *Teori Ekonomi Mikro Prinsip Dasar dan Pengembangannya*. Raja Grafindo Persada., Grafindo.
- Oktapianti, Ignatius Jeffrey, 2016, Analisis Dampak Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus: Keperawatan RS Anggota Hermina Tahun 2015) *Telaah Bisnis* Volume 17, Nomor 1, H11 1-10.
- Pasolong, 2017, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Rediyono, 2015, Pengaruh Inovasi, Budaya Organisasi dan Teamwork Terhadap Kinerja Manajerial Serta Implikasinya Pada Kinerja Bank Perkreditan Rakyat di Provinsi Kalimantan Timur, *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 9(2), 103–119
-

- Rediyono, 2015, Pengaruh Inovasi, Budaya Organisasi dan Teamwork Terhadap Kinerja Manajerial Serta Implikasinya Pada Kinerja Bank Perkreditan Rakyat di Provinsi Kalimantan Timur, *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen April 2013*, Vol. 9 No.2. hal. 103 - 119
- Renia Ipra Amarti, 2016, Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* terhadap Budaya Kualitas Serta Dampaknya pada Kinerja Organisasi di PT. Duta Nichirindo Pratama Tangerang, *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 4 Nomor 3 – Hal 1-16.
- Robbins, 2017, *Perilaku Organisasi*. Edisi Sembilan, Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Sedarmayanti, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama
- Siagian, 2016, *Teori dan Praktek Kepemimpinan (cetakan kelima)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simanjuntak, 2015, *Pengantar Ekonomi Sumberdaya Manusia*, FE UI, Jakarta,
- Stephen dan Timothy, 2018, **Perilaku Organisasi Edisi 12 Buku 1. Terjemahan: Diana Angelica,; Salemba Empat**, Jakarta.
- Sudaryono, 2014, *Budaya dan Perilaku Organisasi*, Lentera Ilmu Cendekia, Jakarta.
- Suyadi Prawirosentono Subekhi dan Jauhar, 2012 *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi 1. Cetakan Kedelapan. BPFE. Yogyakarta
- Tita Pratiwi Damayanti, 2019, Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, *Teamwork* Dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada RSUD Ir Soekarno Kabupaten Sukoharjo), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol1. No.2. Hal 1-19.
- Tjiptono dan Diana, 2011, *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, 2013, *Manajemen Jasa*, BPFE, Yogyakarta.
-

- Tracy, 2016, *Pemimpin Sukses, Cetakan Keenam*, Penerjemah: Suharsono dan Ana Budi Kuswandani, Penerbit **Pustaka** Delapatrasa, Jakarta
- Triguno, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Wibowo, 2017, *Manajemen Kinerja* . Edisi Keempat . Jakarta : Rajawali Pers
- Wicaksono, 2016, Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) terhadap Budaya PT Terang Industri, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol1.No2.
- Willy Nurhayadi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Tubagus Ismail, 2014, Pengaruh Desentralisasi, Persepsi Ketidakpastian Lingkungan, Akuntabilitas Publik, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial Melalui Sistem Akuntansi Manajemen (Studi Empiris Pada Rumah Sakit Di Provinsi Banten)., *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, Vol2 No.2, Hal1-10.
- Windia Pixsy Arsista, 2014, Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol1.No.2..