SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN PEGAWAI
(Studi Kasus: Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa)

Disusun dan diajukan oleh:

GREVILLE BRUGUERA KALUA
D071 19 1074

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA

2024

Optimized using
trial version
www.balesio.com

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN PEGAWAI
(Studi Kasus: Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa)

Disusun dan diajukan oleh:

GREVILLE BRUGUERA KALUA
D071 19 1074

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA

2024

Optimized using
trial version
www.balesio.com

SKRIPSI

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN PEGAWAI (Studi Kasus : Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa)

GREVILLE BRUGUERA KALUA
D071191074

Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana pada 24 Juni 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
Pada

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:
Pembimbing 1 Tugas Akhir,

Prof.Dr.Ir.H. Syamsul Bahri, M.Si., IPU., ASEAN. Eng., CACP
NIP. 19611113 198703 1 003

Mengetahui:
Pembimbing 2 Tugas Akhir,

Ir. Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D, IPU
NIP. 19740621 200604 2 001

Mengesahkan:
Pembimbing Ketua Departemen,

Ir. Kifayah Amar, ST.,M.Sc.,Ph.D,IPU
NIP. 19740621 200604 2 001

Optimized using
trial version
www.balesio.com

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama	: Greville Bruguera Kalua
NIM	: D071191074
Program Studi	: Teknik Industri
Jenjang	: S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

Pengaruh *Total Quality Management* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Pegawai
(Studi Kasus: Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa)

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggung jawabkan segala resiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, 25 Juni 2024

Yang Menyatakan,

Greville Bruguera Kalua

Optimized using
trial version
www.balesio.com

ABSTRAK

GREVILLE BRUGUERA KALUA. *Pengaruh Total Quality Management Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Pegawai (Studi Kasus: Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa)* (dibimbing oleh Syamsul Bahri dan Kifayah Amar)

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah lembaga pemerintah nonkementerian di Indonesia yang mempunyai tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang berdampak pada nilai kinerja pegawai yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Untuk itu, dengan adanya penerapan dari Sistem Kendali Mutu Program Pertanahan (SKMPP) atau Gugus Kendali Mutu (GKM) untuk menjamin hasil kualitas mutu kinerja yang baik dalam pelayanan ke masyarakat sipil, maka sangat penting bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa untuk melakukan analisis terkait hasil dari kinerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.

Analisa data dilakukan dengan menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa *total quality management* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, namun motivasi kerja tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. *Total quality management* dan motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai. Kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai. *Total quality management* dan motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan pegawai.

nci: *Total Quality Management*, Motivasi Kerja, Kinerja Pegawai,
ı Pegawai, PLS-SEM

Optimized using
trial version
www.balesio.com

ABSTRACT

GREVILLE BRUGUERA KALUA. *The Influence of Total Quality Management and Work Motivation on Employee Performance Through Employee Satisfaction (Case Study: Gowa Regency Land Office*) (*supervised by* Syamsul Bahri *and* Kifayah Amar)

Badan Pertanahan Nasional (BPN) *is a non-ministerial government institution in Indonesia which has the task of carrying out government tasks in the land sector nationally, regionally and sectorally. Based on the results of interviews at* Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa*, there are several problems regarding service quality which have an impact on the performance value of employees at* Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. *For this reason, with the implementation of Sistem* Kendali Mutu Program Pertanahan (SKMPP) *or* Gugus Kendali Mutu (GKM) *to guarantee good performance quality results in services to civil society, it is very important for* Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa *to carry out analysis related to the results of employee performance. This research aims to determine the effect of Total Quality Management and Work Motivation on Employee Performance through Employee Satisfaction at* Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.

Data analysis was carried out using the Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results obtained show that total quality management has a positive and significant influence on employee performance, but work motivation does not have a positive and significant influence on employee performance. Total quality management and work motivation have a positive and significant influence on employee satisfaction. Employee performance has a positive and significant influence on employee satisfaction. Total quality management and work motivation have a positive and significant influence on employee satisfaction through employee performance.

s*: Total Quality Management, Work Motivation, Employee Performance,*
Satisfaction, PLS-SEM

Optimized using
trial version
www.balesio.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan perlindungan-Nya sehinggah penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Penelitian ini dibuat untuk menyelesaikan tugas akhir agar memperoleh gelar sarjana di Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas setiap kebaikan yang diberikan-Nya
2. Orang tua, ayah dan ibu yang selalu mendukung selama proses penulisan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Ir. Syamsul Bahri, M.Si., IPU., ASEAN. Eng. CACP. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ir. Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D., IPU. selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingannya selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Eng. Ir. Irwan Setiawan, S.T., M.T., IPM selaku Dosen Penguji I dan Ibu Ir. A. Besse Riyani Indah, S.T., M.T., IPM selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
6. Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam proses pengambilan data.
7. IVE sebagai *girl group* kpop terbaik gen 4 khususnya untuk kedua member bias penulis yaitu Anyujin dan Kim Jiwon (Liz) yang telah support penulis dalam menyusun skripsi ini dengan berbagai karya musik kpop memberikan semangat untuk penulis mengerjakan skripsi.
8. Babymons7er sebagai *girl group* kpop terbaik gen 5 khususnya untuk member bias penulis yaitu Ahyeon, Asa, dan Rami yang telah memberikan support ke penulis dalam Menyusun skripsi dengan berbagai karya musik, visual dan *ɔrmace* mereka.

an-teman khususnya fidel, Elvira, buya, anggita, affan, omeng, nanu, kak kak yu, ridho dan hamsah yang banyak membantu dan menjadi support

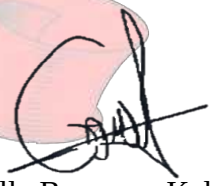
Optimized using
trial version
www.balesio.com

penulisan dalam Menyusun skripsi ini dan selalu menemani penulis dalam sepanjang kegiatan atau kehidupan di kampus.

10. Teman-teman seperjuangan HEURIZTIC 19 yang telah membantu dalam dunia perkuliahan dan keseharian selama ini.
11. Serta semua pihak yang tidak bisa dituliskan satu per satu yang sudah membantu dan mendukung selama ini.
12. Untuk diri sendiri yang sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pengerjaan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Untuk itu, kepada pembaca agar dapat memberikan kritik dan saran demi kebaikan tugas akhir ini agar dapat bermanfaat dengan baik bagi semuanya.

Gowa, 25 Juni 2024



Greville Bruguera Kalua

Optimized using
trial version
www.balesio.com

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN **1**
BAB I PENDAHULUAN **2**
1.1 Latar Belakang 2
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.5 Batasan Masalah 7
1.6 Sistematika Penulisan 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**
2.1 *Total Quality Management* (TQM) 9
2.2 Motivasi Kerja 12
2.3 Kepuasan Pegawai 13
2.4 Kinerja Pegawai 14
2.5 *Structural Equation Modelling* (SEM) 15
2.5.1 Definisi SEM 15
2.5.2 Jenis-jenis SEM 16
2.6 Pengendalian Mutu Pekerja 17
2.7 Penelitian Terdahulu 18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **22**
3.1 Objek dan Waktu Penelitian 22
3.2 Sumber Data 22
3.3 Penentuan Jumlah Sampel 23
Metode Pengumpulan Data 23
Flowchart Penelitian 25
Kerangka Pikir 26
Penetapan Hipotesis, Variabel, dan Indikator Penelitian 30

Optimized using
trial version
www.balesio.com

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 33
4.1 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa 33
4.1.1 Visi dan Misi 33
4.2 Uji Alat Ukur 34
4.2.1 Uji Validitas 34
4.2.2 Uji Reliabilitas 36
4.3 Pengolahan Data Responden 36
4.4 Perancangan Model PLS Kepuasan Masyarakat 36
4.4.1 Perancangan Model 37
4.4.2 Evaluasi *Outer* Model (Model Pengukuran) 38
4.4.3 Evaluasi *Inner* Model (Model Struktural) 43
4.4.4 Pengujian Hipotesis 45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 56
5.1 Kesimpulan 56
5.2 Saran 56
DAFTAR PUSTAKA 58
LAMPIRAN 62

Optimized using
trial version
www.balesio.com

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Lokasi Kantor Pertanahan Kab. Gowa 19
Gambar 2 *Flowchart* Penelitian 22
Gambar 3 Kerangka Berpikir Penelitian 23
Gambar 4 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa 30
Gambar 5 Model Struktural 34
Gambar 6 Model Struktural dan Pengukuran 35
Gambar 7 Hasil *Bootstrapping* Model Struktural 43

Optimized using
trial version
www.balesio.com

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Kinerja Laporan SKMPP (November 2023) 2
Tabel 2 Penelitian Terdahulu 15
Tabel 3 Perbedaan Penelitian Terdahulu 18
Tabel 4 Skor skala *Likert* 21
Tabel 5 Variabel Indikator yang Digunakan Dalam Penelitian 24
Tabel 6 Hipotesis Penelitian 29
Tabel 7 Hasil Uji Validitas 32
Tabel 8 Hasil Uji Realibilitas 33
Tabel 9 Hasil *Outer Loading* Model 36
Tabel 10 Hasil Uji *Convergent Validity* Model 37
Tabel 11 Hasil Uji *Discriminant Validity – Cross Loading* Model 38
Tabel 12 Hasil Uji *Composite Realibility* Model 39
Tabel 13 Hasil Uji *Cronbach's Alpha* Model 40
Tabel 14 Hasil R-*Square* Model 41
Tabel 15 Hasil *Bootstrapping Direct Effect* 44
Tabel 16 Hasil *Bootstrapping Indirect Effect* 45
Tabel 17 *Bootstrapping Factor Loadings Variable* 45
Tabel 18 *Bootstrapping Factor Loadings Variable* 46
Tabel 19 *Bootstrapping Factor Loadings Variable* 46
Tabel 20 *Bootstrapping Factor Loadings Variable* 47
Tabel 21 Evaluasi Hasil Uji T Statistik dan Probabilitas Model 47

Optimized using
trial version
www.balesio.com

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi dengan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa 57
Lampiran 2 *Google formulir* kuesioner penelitian (1) 57
Lampiran 3 *Google formulir* kuesioner penelitian (2) 58
Lampiran 4 *Google formulir* kuesioner penelitian (3) 58
Lampiran 5 *Google formulir* kuesioner penelitian (4) 59
Lampiran 6 *Google formulir* kuesioner penelitian (5) 59
Lampiran 7 *Google formulir* kuesioner penelitian (6) 60
Lampiran 8 *Google formulir* kuesioner penelitian (7) 60
Lampiran 9 *Google formulir* kuesioner penelitian (8) 61
Lampiran 10 *Google formulir* kuesioner penelitian (9) 61
Lampiran 11 *Google formulir* kuesioner penelitian (10) 62
Lampiran 12 *Google formulir* kuesioner penelitian (11) 62
Lampiran 13 *Google formulir* kuesioner penelitian (12) 62
Lampiran 14 Surat keterangan izin penelitian 63
Lampiran 15 Hasil uji validitas menggunakan *software* SPSS (*total quality management*) 64
Lampiran 16 Hasil uji validitas menggunakan *software* SPSS (motivasi kerja) .. 65
Lampiran 17 Hasil uji validitas menggunakan *software* SPSS (kepuasan pegawai) 66
Lampiran 18 Hasil uji validitas menggunakan *software* SPSS (kinerja pegawai) 67
Lampiran 19 Hasil uji SPSS realibilitas *total quality management* 67
Lampiran 20 Hasil uji SPSS realibilitas motivasi kerja 67
Lampiran 21 Hasil uji SPSS realibilitas kepuasan pegawai 67
Lampiran 22 Hasil uji SPSS realibilitas kinerja pegawai 68
Lampiran 23 Data hasil kuesioner responden pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa (1) 68
Lampiran 24 Data hasil kuesioner responden pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa (2) 71

Optimized using
trial version
www.balesio.com

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu lembaga dapat berjalan efektif dan melaksanakan amanatnya dengan baik apabila fungsi-fungsi perencanaan, kualitas management, pengorganisasian, motivasi dan pengawasan yang ada di dalamnya berfungsi dengan baik serta unsur-unsur penunjangnya tersedia dan memenuhi persyaratan. Salah satu unsur terpenting yang dapat mendukung jalannya suatu lembaga adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Keberadaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting. Hal ini sesuai dengan pendapat Saydam (2005) "Kemampuan SDM dalam organisasi begitu penting, sehingga di butuhkan banyak cara untuk selalu meningkatkan kualitas SDM, karena sumber daya inilah organisasi dapat lebih maju dan sukses. Melalui kreatifitasnya, organisasi dapat menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas".

Penerapan *Total Quality Manajemen* (TQM) pada suatu organisasi dapat memaksimalkan hasil organisasi sesuai dengan harapan yang dipikirkan oleh konsumen (Djaelani, 2016). Pelaksanaan TQM akan membuat manajemen lebih fokus pada peningkatan kualitas. Menurut Nasution (2016) menjelaskan bahwa TQM dapat dijadikan pendekatan praktis untuk dapat mengembangkan kinerja organisasi. Said Alhudri & Meyzi Heriyanto (2015) menjelaskan penerapan TQM oleh seluruh sumber yang dimiliki akan meningkatkan kinerja perusahaan langsung.

Badan Pertanahan Nasional (disingkat BPN) adalah lembaga pemerintah nonkementerian di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral.

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa terdapat beberapa permasalahan yang dimaksud adalah mekanisme dan waktu ıian pengecekan sertifikat dilakukan sebelum pembuatan akta pemberian gungan kurang disusun secara sistimatis, dan jelas. Dokumen berupa hak atas tanah menjadi pokok penyerahan hak tanggungan belum

Optimized using
trial version
www.balesio.com

dijustifikasi, perawatan sistem elektronik menimbulkan keterlambatan yang berdampak bagi keberlanjutan distribusi sistem kepada pengguna yang memerlukan. Hal ini berdampak pada kemacetan sistem registrasi dan merugikan berbagai pihak sehingga berdampak pada kualitas pelayanan, dan Timbulnya permasalahan-permasalahan dalam pendaftaran hak tanggungan, misalnya terdapat catatan pemblokiran yang ditangani oleh sumber daya manusia pada Kantor Pertanahan setempat secara lambat sehingga menimbulkan keterlambatan dalam pendaftaran hak tanggungan atau dapat dikatakan juga kualitas kinerja pegawai masih kurang baik.

Dengan kondisi yang dialami sekarang, Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Said & Meyzi 2015) mengatakan perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management* bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan, tuntutan perubahan lingkungan dan tuntutan perusahan sendiri. Penerapan TQM yang efektif membawa pengaruh positif yang pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi organisasi. Dengan adanya penerapan TQM yang memfokuskan pada layanan jasa serta adanya keterlibatan tenaga kerja diharapkan dapat mempengaruhi kinerja dari perusahaan atau organisasi tersebut.

Tujuan ini dapat tercapai dengan didukung oleh upaya manajemen dalam perbaikan mutu yang dicapai melalui *Total Quality Management*. *Total quality management* yang dilakukan sebagai proses perbaikan terus menerus untuk meningkatkan seluruh kinerja pegawai didalam kantor agar mendapatkan penilaian yang sangat baik. *Total quality management* yang sudah diterapkan di dalam Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa yaitu dengan menginput hasil laporan ke Sistem Kendali Mutu Program Pertanahan (SKMPP) atau Gugus Kendali Mutu (GKM) dan dengan melakukan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) secara berskala untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara terus menerus untuk program pertanahan. Maka, dengan adanya SKMPP yang telah diterapkan ini, seharusnya bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa mendapatkan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat sipil dengan hasil penilaian kinerja yang sangat baik.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Laporan SKMPP (November 2023)

Ranking Provinsi	Ranking Nasional	Satker	Kinerja
1	3	Kantor Pertanahan Kabupaten Luwu	89,5
2	9	Kantor Pertanahan Kota Palopo	87,12
3	47	Kantor Pertanahan Kabupaten Bulukumba	81,35
4	62	Kantor Pertanahan Kabupaten Soppeng	79,74
5	80	Kantor Pertanahan Kabupaten Bone	78,53
6	100	Kantor Pertanahan Kabupaten Toraja Utara	77,79
7	109	Kantor Pertanahan Kabupaten Luwu Timur	77,09
8	119	Kantor Pertanahan Kabupaten Takalar	76,49
9	122	Kantor Pertanahan Kota Pare-Pare	76,4
10	123	Kantor Pertanahan Kabupaten Barru	76,35
11	183	Kantor Pertanahan Kabupaten Sidrap	73,09
12	205	Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkajene Kepulauan	71,62
13	207	Kantor Pertanahan Kabupaten Kepulauan Selayar	71,56
14	218	Kantor Pertanahan Kabupaten Bantaeng	71,05
15	221	Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa	70,83
16	227	Kantor Pertanahan Kota Makassar	70,58
17	242	Kantor Pertanahan Kabupaten Maros	69,96
18	241	Kantor Pertanahan Kabupaten Sinjai	69,96
19	256	Kantor Wilayah BPN Prov. Sulawesi Selatan	69,29
20	274	Kantor Pertanahan Kabupaten Luwu Utara	68,1
21	286	Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang	67,32
22	292	Kantor Pertanahan Kabupaten Tanah Toraja	67,03
23	300	Kantor Pertanahan Kabupaten Wajo	66,39
24	325	Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang	64,16
25	385	Kantor Pertanahan Kabupaten Jeneponto	59,84

Sumber: Nilai Kinerja Satker SKMPP oleh Kepala Bidang KorSub Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan.

Dapat dilihat pada tabel 1 di atas bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa berada di urutan ke 221 untuk tingkat nasional dengan penilaian kinerja sebesar 70,83, sehingga hal ini menunjukan bahwa posisi Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa dengan nilai dan ranking nasional masih belum memuaskan karena tidak ıi target dari instansi. Target penilaian kinerja yang ingin dicapai oleh ʏaitu ke penilaian kinerja yang tergolong tinggi dengan perolehan nilai atuan kerja 76-100 yang tergolong sangat baik, sedangkan golongan

Optimized using
trial version
www.balesio.com

penilaian kinerja yang lain yaitu : 0-25 tergolong sangat kurang, 26-50 tergolong kurang, dan 51-75 tergolong baik yang merupakan nilai dari Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa saat ini.

Oleh karena itu, saya melakukan penelitian ini dengan adanya tabel penilaian satuan kerja pegawai yang belum mencapai target, juga dari SKMPP dan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) yang sudah di terapkan di dalam isntansi tersebut saya melakukan analisis pengaruh terkait penerapan dari SKMPP apakah mendapatkan pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai dan kepuasan pegawai untuk meningkatkan penilaian kinerja pegawai yang akan berdampak baik pada kualitas pelayanan masyarakat nantinya. Alat yang digunakan dalam analisis ini adalah metode SEM (*Structural Equation Modelling*) untuk memungkinkan melihat hubungan antara variabel secara simultan dan memperhitungkan efek langsung maupun tidak langsung antara variabel. Analisis data ini menggunakan bantuan software SmartPLS.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengangkat judul yaitu **"PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA, TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN PEGAWAI (Studi Kasus: Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa)".**

Optimized using
trial version
www.balesio.com

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pegawai?
b. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai?
c. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pegawai?
d. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai?
e. Apakah Kepuasan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai?
f. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Pegawai sebagai *intervening variable*?
g. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Pegawai sebagai intervening variable?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah

a. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Pegawai.
b. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Pegawai.
c. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Pegawai.

ntuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap inerja Pegawai.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

e. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Kepuasan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai.
f. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Pegawai sebagai *intervening variable*.
g. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Pegawai sebagai *intervening variable*

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa

   Instansi dapat dijadikan sebagai tambahan informasi atau masukan terkait dengan pengaruh total quality management dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan pegawai, sehingga instansi dapat mencapai tujuannya untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai.

b. Bagi perguruan tinggi

   Diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan perbandingan serta dasar untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam.

c. Bagi penulis

   Memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata 1 pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin serta menambah wawasan dan untuk meningkatkan kompetensi serta kecerdasan Intelektual.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan dalam penelitian ini adalah:

Kriteria responden yaitu karyawan atau pekerja yang bekerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

b. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk mengetahui hubungan *total quality management* dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan pegawai sebagai intervening variable.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar didalam penulisan tugas akhir ini lebih terstruktur maka selanjutnya sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Membuat kajian singkat mengenai latar belakang permasalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II STUDI PUSTAKA

Berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlakukan untuk memecahkan masalah penelitian. Disamping itu juga untuk memuat uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi uraian tentang tahapan dalam melakukan analisis pada penelitian ini.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi data pengamatan yang diolah dan dianalisis. Selanjutnya dilakukan pembahasan terkait hasil analisis yang didapatkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan usulan dari hasil penelitian

Optimized using
trial version
www.balesio.com

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Tjiptono dan Diana (2003), *Total Quality Management* merupakan pendekatan dalam meningkatkan produktivitas organisasi (kinerja kuantitatif), meningkatkan kualitas (menurunkan kesalahan dan tingkat kerusakan), meningkatkan evektifitas pada semua kegiatan, meningkatkan efisiensi (menurunkan sumberdaya melalui peningkatan produktivitas), dan mengerjakan segala sesuatu yang benar dengan cara yang tepat.

Menurut (Supriyono, 2002), *Total Quality Management* suatu pendekatan sistem untuk mengintegrasikan semua fungsi dan proses agar tercapai penyempurnaan mutu produk secara berkesinambungan untuk mencapai kepuasan konsumen. Pengertian *Total Quality Management* menurut Handoko, (2008) adalah sebagai berikut:

a) Total : *Total Quality Management* merupakan strategi organisasional menyeluruh yang melibatkan semua jenjang dan jajaran manajemen dan karyawan, bukan hanya pengguna akhir dan pembeli eksternal saja, tetapi juga pelanggan internal, pemasok, bahkan personalia pendukung.
b) Kualitas : *Total Quality Management* lebih menekankan pelayanan kualitas, bukan sekedar produk bebas cacat. Kualitas didefinisikan oleh pelanggan, ekspektasi pelanggan bersifat individual, tergantung pada latarbelakang sosial ekonomis dan karakteristik demografis.
c) Manajemen : *Total Quality Management* merupakan pendekatan manajemen, bukan pendekatan teknis pengendalian kualitas yang sempit

Total Quality Management secara garis besar dapat diartikan sebagai strategi dan filosofi manajemen yang mencoba mengintegrasikan semua fungsi organisasi yang melibatkan, seluruh manajer dan karyawan untuk saling rja sama di dalam meningkatkan produk, jasa, manusia, peroses, dan ungan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dari perusahaan but.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus maka perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute, yang pertama yaitu rute pasar. Perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Sedangkan rute kedua, perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang. Dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh juga semakin besar (Tjiptono dan Diana, 2003).

Berikut indikator-indikator TQM yang dikembangkan oleh Nasution (2016) yaitu :

a) Fokus pada pelanggan.

   Pelanggan merupakan sosok yang harus dijalani. Dimana perhatian difokuskan pada kebutuhan dan harapan pada pelanggan. Untuk setiap organisasi yang menerapkan *Total Quality Management* harus benar-benar mengetahui, mengidentifikasikan dan menganalisis kebutuhan dan harapan pelanggannya agar bisa memuaskannya

b) Obsesi terhadap kualitas.

   Dalam organisasi yang menetapkan *Total Quality Management*, obsesi utama suatu perusahaan yaitu meningkatkan kualitas baik itu kualitas produk/jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungan kerja dimana kualitas merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan karyawan serta dalam menarik konsumen/pelanggan.

c) Komitmen jangka pajang.

   Total Quality Management merupakan suatu paradigma dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan *Total Quality Management* dapat berjalan dengan sukses.

   Kerja sama tim (*teamwork*).

   Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional sering kali diciptakan persaingan antar departement yang ada dalam organisasi tersebut agar daya

Optimized using
trial version
www.balesio.com

saingnya terdongkrak. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*, kerja sama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya

e) Perbaikan berkesinambungan.

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat makin meningkat.

f) Pendidikan dan pelatihan.

Dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang daiharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

g) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Para pekerja merupakan sumber daya sangat berharga bagi organisasi. Pemberdayaan terhadap para pekerja dapat diartikan sebagai pemberian wewenang dan keputusan kepada mereka dalam pengambilan keputusan. Kontrol terhadap pekerjaan mereka, dan kemudahan dalam memuaskan konsumen.

Adapun beberapa indokator TQM yang dikembangkan juga oleh (Sitepu, 2019) yaitu :

a) Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan dari perusahaan kepada karyawannya dalam bentuk bonus, uang, ucapan terima kasih, promosi dari perusahaan. Indikatornya adalah :

1. Adanya pengakuan atas prestasi dari atasan
2. Adanya kesesuaian antara bonus dengan kinerja
3. Adanya kesempatan promosi jabatan
4. Adanya pencapaian prestasi oleh karyawan
5. Kenaikan gaji dan jenjang karir karyawan

Optimized using
trial version
www.balesio.com

b) Kerjasama tim

Kerjasama tim secara operasional adalah sekelompok karyawan yang bekerjasama untuk mencapai target unit kendaraan yang masuk yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Indikatornya adalah :

1. Tim kerja yang kompak dan solid
2. Adanya komunikasi antar anggota tim
3. Sikap saling membantu antar anggota tim
4. Adanya kerjasama yang berjalan baik
5. Adanya sikap saling menghargai

c) Budaya Organisasi

Filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang dilmiliki oleh perusahaan yang terwujud dalam perilaku kerja seluruh karyawannya. Indikatornya adalah :

1. Adanya pemberian Pendidikan dan pelatihan
2. Adanya pengaruh budaya organisasi terhadap perilaku kerja karyawan
3. Adanya keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan
4. Pemberdayaan karyawan secara maksimal oleh perusahaan
5. Persepsi kepuasan karyawan terhadap budaya organsasi
6. Adanya contoh yang baik dari pimpinan

2.2 Motivasi Kerja

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2009), Motivasi berasal dari kata latin "*movere*" yang berarti dorongan dari dalam diri manusia untuk bertindak atau berperilaku. Pengertian motivasi tidak terlepas dari kata kebutuhan atau "needs" atau "*want*".

Menurut Mangkunegara (2010), motivasi adalah kondisi (*energy*) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri (*internal motivation*) dan dorongan dari luar diri atau pihak lain (*external motivation*). Tingkatan motivasi tersebut rendah, sedang dan tinggi. Perbedaan tingkatan motivasi individu dalam suatu organisasi sangat mempengaruhi hasil kerja dan bahkan kinerjanya di dalam organisasi.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

Motivasi mengandung pengertian yaitu keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsang untuk melakukan tindakan-tindakan (Hadari Nawawi, 2002). Dalam kamus Manajemen yang disusun oleh Mukijat (2005) disebutkan bahwa motivasi adalah setiap perasaan atau keinginan yang sangat mempengaruhi orang untuk bertindak. Menurut Robert L. Malthis dan John H. Jackson (dalam Moenir, 2004) bahwa motivasi asal kata motif adalah suatu kehendak atau keinginan yang timbul dari diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut berbuat.

Motivasi mengandung pengertian yaitu keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsang untuk melakukan tindakan-tindakan. Motivasi karyawan dapat diukur berdasarkan Herzberg dalam (Febriyanto et al, 2022):

a) Perasaan berprestasi.
b) Perasaan diakui.
c) Perasaan bertanggung jawab.
d) Kesempatan untuk maju.
e) Perasaan untuk mengembangkan diri

2.3 Kepuasan Pegawai

Kreitner dan Kinicki (2015) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Grifin dan Ebert (2005) mendefinisikan kepuasan kerja adalah tingkatan kenikmatan yang diterima orang dari mengerjakan pekerjaan mereka.

Hasibuan (2018) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Dariyo (2014) menyatakan kepuasan kerja seseorang dapat dipengaruhi oleh sejauh mana hitungan antara apa yang diharapkan dan kenyatan yang dirasakan.

Mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Rosyadi et, al (2021) bahwa secara teoritis, faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja sangat ·ak jumlahnya, seperti gaya kepemimpinan, produktivitas kerja, perilaku, s *of control*, pemenuhan harapan penggajian, dan efektivitas kerja. Faktor

Optimized using
trial version
www.balesio.com

– faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seseorang pegawai yaitu:

a) Isi pekerjaan, Penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan.
b) Supervisi
c) Organisasi dan manajemen
d) Kesempatan untuk maju
e) Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya insentif
f) Rekan kerja
g) Kondisi pekerjaan

2.4 Kinerja Pegawai

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2008) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Flippo (2004) menyatakan bahwa seseorang agar mencapai kinerja yang tinggi tergantung pada kerjasama, kepribadian, kepandaian yang beraneka ragam, kepemimpinan, keselamatan, pengetahuan pekerjaan, kehadiran, kesetiaan, ketangguhan dan inisiatif". Sementara itu Robbin (2008) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah sebagai fungsi dari interaksi antar kemampuan dan motivasi, jika ada yang tidak memadai kinerja itu akan dipengaruhi secara negatif, kecerdasan dan ketrampilan haruslah dipertimbangkan selain motivasi. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang karyawan dalam periode tertentu

Menurut Soekidjo Notoatmojo (2009) untuk mencapai tujuan kinerja karyawan maka dapat dinilai dari tiga hal, meliputi: penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan, adanya standar pelaksanaan kerja, praktis (mudah dipahami atau dimengerti karyawan atau penilai). Pegawai menginginkan umpan balik berkenaan dengan prestasi mereka. Jika kinerja sesuai standar, maka penilaian memberikan kesempatan untuk meninjau bali kemajuan pegawai dan menyusun rencana peningkatan kinerja.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

Menurut (Fujiastuti, 2011) terdapat beberapa indikator yang ada dalam variabel kinerja pegawai yaitu:

a) Perspektif finansial, dimana pada perspektif ini perusahaan dituntut untuk meningkatkan pangsa pasar, peningkatan penerimaan melalui penjualan produk perusahaan. Selain itu peningkatan efektivitas biaya dan utilitas asset dapat meningkatkan produktivitas perusahaan;
b) Perspektif pelanggan, dimana perusahaan harus mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan segmen pasar. Identifikasi secara tepat kebutuhan pelanggan sangat membantu perusahaan bagaimana memberikan layanan kepada pelanggan. Penerapan pada terminal penumpang umum antara lain: pengaturan jadual keberangkatan penumpang tepat waktu dan tertib, meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap keamanan dan ketertiban di terminal;
c) Perspektif proses bisnis internal, dimana perusahaan harus mengidentifikasi proses-proses yang paling kritis untuk mencapai tujuan peningkatan nilai bagi pelanggan (perspektif pelanggan) dan tujuan peningkatan nilai finansial
d) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, dimana tujuan-tujuan yang ditetapkan dalam perspektif finansial, pelanggan dan proses bisnis internal mengidentifikasi di mana organisasi harus unggul untuk mencapai terobosan kinerja, sementara tujuan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memberikan infrastruktur yang memungkinkan tujuan-tujuan ambisius dalam ketiga perspektif itu tercapai. Tujuan-tujuan dalam perspektif ini merupakan pengendali untuk mencapai keunggulan outcome ketiga perspektif sebelumnya.

2.5 *Structural Equation Modelling* (SEM)

2.5.1 Definisi SEM

Adiningsih, dkk., (2015) mengatakan bahwa SEM atau *structural equation modeling* merupakan teknik statistik multivariat yang memungkinkan untuk menganalisis suatu variabel dengan variabel

Optimized using
trial version
www.balesio.com

lainnya. SEM memiliki fleksibilitas untuk memodelkan hubungan antara beberapa variabel dan secara statistik menguji asumsi teori. Dalam kebanyakan kasus, metode SEM digunakan untuk menguji hubungan sebab akibat antara variabel. SEM lebih fleksibel dariapada teknik atau metode multivariat lainnya karena memungkinkan untuk mengetahui hubungan dependen yang simultan dan berganda antara variabel (Hoe, 2008). Berikut variabel-variabel pada SEM :

a) Variabel laten

Variabel laten atau yang biasanya disebut dengan istilah *unobserved variable* yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung kecuali diukur dengan satu atau lebih variabel manifest. Variabel laten dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

1. Variabel laten eksogen (variabel independen), yaitu variabel yang mempengaruhi nilai dari variabel lain dalam model.
2. Variabel laten endogen (variabel dependen), yaitu variabel yang dipengaruhi secara langsung maupun tidak langsung oleh variabel eksogen.

b) Variabel manifest

Variabel mainfest adalah variabel yang digunakan untuk menjelaskan atau mengukur sebuah variabel laten. Variabel manifest sering disebut dengan istilah *observed variable*, *measured variable*, atau *indicator*.

(Ginting, 2009).

2.5.2 Jenis-jenis SEM

SEM terbagi menjadi dua jenis yaitu *Covariance Based Structural Equation Modelling* (CB-SEM) dan *Partial Least Square* (PLS-SEM). Perbedaan mendasar antara kedua jenis SEM ini adalah CB-SEM didasarkan pada model faktor umum sedangkan PLS-SEM didasarkan pada model komposit. CB-SEM terutama digunakan untuk mengkonfirmasi teori yang sudah mapan dan PLS-SEM pendekatan yang berorientai pada prediksi terutama digunakan untuk penelitian eksplorasi, tetapi juga bisa digunakan untuk penelitian konfirmatori. Secara

Optimized using
trial version
www.balesio.com

keseluruhan, metode PLS-SEM baik digunakan untuk pengembangan teori (Hair Jr et al., 2017).

2.6 Pengendalian Mutu Pekerja

Keberhasilan dalam sebuah pekerjaan tidak lepas dari bagaimana seorang manajer menerapkan fungsi manajemen secara tepat. Fungsi pengendalian menjadi salah satu kunci dalam kesuksesan sebauh pekerjaan, mulai dari pengendalian input sebuah pekerjaan, proses maupun pengendalian output yang dihasilkan. Ada berbagai metode yang dapat digunakan untuk menjamin kualitas dari proses pekerjaan. Berikut metode yang dilakukan oleh manajemen pengendali mutu :

a) PDCA (*Plan, Do, Check, Action*)

Metode PDCA adalah suatu aktivitas perbaikan berulang untuk mencari akar dari masalah yang sebenarnya, sehingga solusi dari suatu permasalahan dengan tepat dapat diatasi. Adapun tahapan pengendalian dengan metode PDCA dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Mengembangkan rencana (*Plan*), yaitu merencanakan perincian dan menetapkan standar proses yang baik.
2. Melaksanakan rencana (*Do*), yaitu yaitu menerapkan rencana-rencana yang telah dikemukakan pada tahap rencana dan diterapkan secara bertahap, serta melakukan perbaikan dengan sebaik mungkin agar target yang direncanakan tercapai.
3. Memeriksa hasil yang di capai (*Check*), yaitu yaitu memeriksa hasil dari perbaikan dengan target yang sudah ditentukan. Bila target sudah tercapai maka tahap proses bisa dilanjutkan pada tahap selanjutnya yaitu tahap *Action*. Bila proses tidak memenuhi target yang diinginkan maka proses digulirkan kembali pada tahap perencanaan untuk merencanakan kembali kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai target yang ditentukan.
4. Melakukan Tindakan (*Action*), yaitu yaitu melakukan penyesuaian terhadap suatu proses bila diperlukan yang didasari dari hasil analisis yang sudah dilakukan pada tahap-tahap sebelumnya. Penyesuaian ini

Optimized using
trial version
www.balesio.com

dilakukan dalam rangka mencegah timbulnya kembali masalah yang diselesaikan. Dan mengemukakan permasalahan apalagi yang akan dilakukan setelah perbaikan masalah pada masalah sebelumnya terselesaikan (Wahyudi, 2020).

b) SKMPP (Sistem Kendali Mutu Program Pertanahan)

SKMPP adalah progam pengendali mutu yang dibangun dan dikembangkan sebagai instrumen untuk memantau, mengevaluasi dan melaporkan dalam rangka mengendalikan pelaksanaan Program Pertanahan, Agraria dan Tata Ruang di dalam sistem informasi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Petugas SKMPP yang selanjutnya disebut Operator SKMPP adalah pegawai yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas SKMPP. Peranan SKMPP antara lain, Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan program-program ATR/ BPN agar dapat berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan. Monitoring melalui SKMPP dilakukan terhadap seluruh program yang dilaksanakan oleh Pusat maupun Kanwil dan Kantor Pertanahan sesuai dengan kegiatan yang ada didalam DIPA masing-masing (Somera & Nurfiana, 2022).

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi atas permasalahan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1 ini.

Tabel 2 Penelitian terdahulu

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
1.	(Said Alhudri & Meyzi heriyanto, 2015)	Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan	Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan melakukan analisis regresi	Penelitian menemukan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Ranting

Optimized using
trial version
www.balesio.com

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
		pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang	linier sederhana menggunakan SPSS versi 17 dan SEM-PLS	Bangkinang. Analisis menunjukkan korelasi yang kuat antara TQM dan kinerja karyawan, dengan 65% varian kinerja karyawan dijelaskan oleh TQM. Analisis regresi juga menunjukkan adanya hubungan positif antara TQM dengan kinerja karyawan, yang menunjukkan bahwa peningkatan TQM menyebabkan peningkatan kinerja karyawan.
2.	(ST Mubaroqah & Muhammad Yusuf, 2020)	Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiasif, yang digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan secara sistematik dan akurat mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Pertanian Kota Bima.	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Pertanian Kota Bima. Dalam penelitian ini, motivasi kerja diukur dengan variabel seperti pengakuan atas hasil kerja, penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, dan sistem pengawasan yang adil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghargaan atas hasil kerja dan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan agar pihak organisasi dapat lebih memperhatikan tingkat

Optimized using
trial version
www.balesio.com

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
				kebutuhan pegawai, terutama kebutuhan akan penghargaan, dan meninjau kembali sistem pengawasan yang ada untuk dilakukan secara adil.
3.	(Febriyanto et al. 2022)	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerka Karyawan PT Bank BNI Tbk Cabang Pamekasan	Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode analisis *Partial Least Squares* (PLS) untuk mengolah data dan menguji hubungan antara motivasi, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan: Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, Motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh komitmen organisasi.
4.	(Edo Andrianto, 2011)	Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Nasmoco Kaligawe Body Repair	Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode analisis *Partial Least Squares* (PLS) dengan pengambilan sampel sebanyak 62 responden dalam penelitian ini menggunakan metode sensus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bengkel Nasmoco Kaligawe. Variabel independen TQM, termasuk penghargaan dan pengakuan, kerja sama tim, dan budaya organisasi, ditemukan memiliki dampak positif terhadap kepuasan kerja karyawan sebagai variabel dependen.

Optimized using
trial version
www.balesio.com

No.	Penyusun	Judul	Metodologi	Hasil
5.	(Rosyadi et al, 2021)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus pada RTO Grup menggunakan SEM dan PLS	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dan *Partial Least Square* (PLS) . SEM digunakan untuk membangun dan menguji model statistik, sementara PLS digunakan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan	Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan kerja memberikan pengaruh kepada motivasi kerja sebesar 43,1%. Motivasi kerja memberikan pengaruh kepada komitmen organisasi sebesar 25,6%. Komitmen organisasi memberikan pengaruh kepada kepuasan kerja sebesar 52,4%. Kepuasan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi secara bersama-sama memberikan pengaruh kepada kinerja karyawan sebesar 78,7%. Hanya motivasi kerja yang tidak signifikan memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan

Tabel diatas berisi jurnal-jurnal yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Terdapat beberapa perbedaan yang ada pada penelitian kali ini dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan tersebut dapat dilihat pada table 3.

Tabel 3 Perbedaan penelitian terdahulu

No	Penulis	Metode SEM	Variabel Penelitian			
			TQM	Motivasi Kerja	Kinerja Pegawai	Kepuasan Pegawai
1.	(Said Alhudri & Meyzi Heriyanto, 2015)	√	√		√	
2.	(ST Mubaroqah & Muhammad Yusuf, 2020)			√		√
3.	(Febriyanto et al, 2022)	√		√	√	
	lo Andrianto, 2011)	√	√			√
	osyadi et al., 2021)	√			√	√
	enulis, 2024)	√	√	√	√	√

Optimized using trial version www.balesio.com