

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Optimalisasi Produksi

1. Pengertian Produksi

Produksi merupakan kegiatan yang melibatkan kombinasi sebagai sumber daya seperti tanah, tenaga kerja, dan teknologi untuk menciptakan barang atau jasa yang bermanfaat. Proses produksi melibatkan perubahan bentuk, tempat, dan waktu dari bahan mentah menjadi produk akhir.

Sistem produksi adalah suatu sistem yang terintegrasi, dimana berbagai komponen *input*, proses, dan *output* saling berinteraksi untuk mencapai tujuan produksi. Setiap komponen memiliki peran penting dalam menghasilkan produk yang berkualitas dan efisien.

Produktivitas adalah ukuran efisiensi suatu proses produksi, yang dihitung berdasarkan perbandingan antara *output* yang dihasilkan dengan *input* yang digunakan. Produktivitas yang tinggi menunjukkan bahwa sumber daya digunakan secara optimal untuk menghasilkan produk yang bernilai.¹¹

2. Pengertian Optimalisasi Produksi

Optimalisasi merupakan pendekatan *normative* dengan mengidentifikasi penyelesaian terbaik dari suatu permasalahan yang diarahkan pada titik maksimum atau minimum suatu fungsi tujuan. Bisnis memerlukan optimasi produksi untuk memaksimalkan sumber daya yang digunakan guna memproduksi barang dalam jumlah dan kualitas yang

¹¹ Nurul Hidayat, Syamsuddin, Nurul Aziz Pratiwi, Nyimas Desy Rizkiyah, Nana Nawasiah, Roudlotul Badi'ah, Muhammad Prasha Risfi Slitonga, Euis Ajizah, Dirarini Sudarwadi, Anwar, *Manajemen Operasi dan Produksi* (Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2024), 4.

diinginkan, sehingga memungkinkan bisnis mencapai tujuannya. Pemanfaatan faktor produksi yang terbatas secara efisien dikenal sebagai optimasi produksi. Elemen-elemen produksi ini meliputi tenaga kerja, bahan baku, bahan pembantu, mesin, peralatan, dan modal.¹² Optimalisasi produksi adalah proses yang berkelanjutan dan memerlukan komitmen dari seluruh organisasi, dengan menerapkan berbagai pendekatan dan terus-menerus melakukan perbaikan sehingga dapat mencapai tingkat efisiensi, efektivitas, dan kualitas yang lebih tinggi.¹³

Optimalisasi produksi merupakan serangkaian upaya yang dilakukan oleh Perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, kualitas, serta profitabilitas dalam proses produksi. Tujuan utama dari optimalisasi ini adalah memaksimalkan hasil dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal, termasuk tenaga kerja, peralatan, bahan baku, dan waktu. Proses ini dapat mencakup beberapa strategi dan pendekatan, antara lain:

- a. Peningkatan Efisiensi Operasional: Mengidentifikasi dan menghilangkan pemborosan dalam proses produksi guna meminimalkan waktu serta biaya yang tidak diperlukan. Upaya ini dapat dilakukan melalui perbaikan prosedur kerja, seperti penerapan teknologi yang lebih canggih, atau penyesuaian dalam sistem manajemen operasional.

¹² Vani Maharani Nasution, Graha Prakarsa, Optimasi Produksi Barang Menggunakan Logika Fuzzy Metode Mamdani, *Jurnal Media Informatika Budidarma*, Vol. 4, No. 1, Januari 2020, 5. Diakses melalui <https://www.ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/mib/article/view/1719>

¹³ Rufnia Ayu Afifah, Asriani, Ferdiansyah, Optimalisasi Produksi Tuna Sirip Kuning (*Thunnus albacares*) Beku Melalui Penerapan Metode Kaizen. *Jurnal Teknologi Pengolahan Pertanian*, Vol. 3, No 1, 2021. Diakses melalui: <http://jurnal.utu.ac.id/jtpp/article/view/2840/2245>.

- b. Pengelolaan Persediaan yang Efektif: Pengaturan persediaan secara optimal untuk mencegah kekurangan atau kelebihan stok yang dapat menghambat proses produksi serta meningkatkan biaya penyimpanan.
- c. Peningkatan kualitas produk: Berfokus pada perbaikan kualitas produk atau layanan untuk mengurangi tingkat kecacatan dan retur, sehingga dapat menekan biaya produksi serta meningkatkan kepuasan pelanggan.
- d. Pengukuran Kinerja: Menerapkan indikator dan metode pengukuran kinerja untuk mengendalikan perkembangan, mengidentifikasi kendala, serta mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.
- e. Optimasi Rantai Pasokan: Membangun koordinasi yang baik dengan pemasok dan mitra bisnis guna memastikan kelancaran distribusi bahan baku dan komponen produksi.
- f. Pengembangan Inovasi Produk: Mencari secara berkelanjutan serta menerapkan inovasi dalam produk maupun proses produksi guna menyesuaikan dengan tren pasar dan kebutuhan pelanggan.
- g. Manajemen Risiko: Mengidentifikasi serta mengelola berbagai risiko yang berpotensi mempengaruhi proses produksi, termasuk penurunan harga bahan baku, bencana alam, serta perubahan kebijakan dan regulasi.
- h. Kepatuhan terhadap Regulasi: Mengklik seluruh proses produksi berjalan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku untuk menghindari risiko hukum maupun sanksi administratif.

- i. **Fleksibilitas dan Adaptasi:** Meningkatkan kemampuan Perusahaan dalam menyesuaikan diri terhadap dinamika pasar, perkembangan teknologi, serta perubahan preferensi pelanggan.

Optimalisasi produksi merupakan proses yang dilakukan secara berkelanjutan dengan melibatkan analisis, perencanaan, penerapan, serta pemantauan secara terus menerus. Proses ini berperan dalam meningkatkan daya saing perusahaan, serta mencapai hasil yang lebih optimal secara keseluruhan guna memperoleh hasil omset yang meningkat.¹⁴

B. Teori *Total Quality Management* (TQM)

Secara bahasa, *Total Quality Management* (TQM) terdiri dari tiga unsur, yaitu *Total, Quality, and Management* (TQM). Kata “total” dalam konsep TQM diartikan sebagai pengintegrasikan seluruh staf, penyalur, pelanggan, dan *stakeholder* lainnya. Hal ini berarti semua orang yang ada di dalam organisasi dilibatkan dalam menyelesaikan produk atau melayani pelanggan. Dengan kata lain “total” dalam konsep TQM ini diartikan bahwa setiap orang berperan dalam menyukseskan seluruh proses pekerjaan atau aktivitas. Unsur kedua dari TQM adalah “quality”. *Quality* ini memiliki banyak definisi. Secara konvensional, *quality* biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan sebagainya. Definisi lain dari *quality* yang lebih strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Secara operasional, mutu atau kualitas ditentukan

¹⁴ Yekti Condro Winursito, Erwan Adi Saputro, Mega Cattleya PA Islami, Aida Kurnia Sari, Optimalisasi Produksi Warung Makan Menggunakan Model Linier Programming Dengan Metode Simplex, *Konsorsium Seminar Nasional Waluyo Jatmiko*, Vol. 15, No. 1, 2023, 272.

oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pelanggan. Mutu yang pertama disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi).

Management yang berarti sistem mengelola dengan menggunakan langkah-langkah seperti merencanakan, mengorganisir, mengendalikan, memimpin, dan lain-lain. Pengertian yang lain menyebutkan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengecekan, dan pengontrolan, sumber daya manusia dan sumber daya yang lain guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Namun begitu ada perbedaan antara manajemen konvensional dengan manajemen dalam konsep TQM. Kalau dalam manajemen konvensional yang dikelola adalah 7 M yakni *man, money, materials, methods, machine, markets, minute*, maka dalam konsep TQM yang di manajemen adalah *quality* atau mutu dari barang dan atau jasa yang dihasilkan. Selain itu, yang perlu juga dipahami bahwa kata “manajemen” dalam konsep TQM ini berlaku untuk setiap orang yang berada dalam organisasi.¹⁵

Total Quality Management (TQM) adalah cara mengatur perusahaan agar semua bagiannya bekerja sama untuk menghasilkan produk atau layanan terbaik. Tujuannya adalah membuat pelanggan senang dan terus memilih produk atau layanan kita. Caranya adalah dengan terus

¹⁵ Venny Alvionita, Eka Sri Wahyuni, Katri Pramadeka, *Manajemen Bisnis Syariah (Implementasi dan Praktik Manajemen Bisnis pada Perbankan Syariah)*, (Bengkulu: CV Brimedia Global, 2020), 35-36.

memperbaiki segala sesuatu di Perusahaan, mulai dari cara kerja karyawan hingga sistem yang ada seperti dalam proses produksi. *Total Quality Management* (TQM) mendorong Perusahaan untuk menjadi lebih kreatif dan inovatif. Dengan terus mencoba hal-hal baru dan memperbaiki apa yang sudah ada, perubahan dapat menciptakan produk dan layanan yang unik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Total Quality Management (TQM) mendorong terciptanya budaya kerja yang kolaboratif dan saling mendukung. Dengan memberdayakan karyawan dan memberikan mereka kesempatan untuk mengembangkan diri, *Total Quality Management* (TQM) dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan untuk mencapai kepuasan pelanggan.¹⁶ Menurut Ishikawa, konsep *Total Quality Management* (TQM) mencakup enam prinsip utama yaitu: prioritaskan kualitas, pusatkan pada pelanggan, pecahkan batasan departemen, berdasarkan data, hargailah karyawan, kerja sama antar departemen.¹⁷

Menurut Banker dalam buku yang berjudul *Meningkatkan Kinerja Bisnis Panduan Praktis untuk Manajerial UMKM* (2024) mengatakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) adalah untuk meningkatkan keterlibatan organisasi dalam proses perbaikan kualitas secara terus menerus. Menurut Jacobs & Chase *Total Quality Management* merupakan

¹⁶ Nur Kholis, *Total Quality Management Pendidikan Islam*, (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2022), 2-3.

¹⁷ Nilda Tri Putri, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Padang: Andalas University Press, 2022), 14.

pengelolaan keseluruhan organisasi, sehingga membuatnya unggul pada seluruh dimensi produk dan pelayanan yang penting bagi pelanggan. Ada empat prinsip utama dalam *Total Quality Management* yaitu kepuasan pelanggan, respek terhadap semua orang, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan.¹⁸ Berikut adalah pengertian dari keempat prinsip tersebut:

- a. Penerapan *Total Quality Management*: Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu dimensi penerapan *Total Quality Management*. Kepuasan pelanggan bertujuan untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan berupaya agar barang atau jasa dan pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan kebutuhan pelanggan internal dan eksternal. Dengan adanya dimensi ini pelanggan diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan masukan kepada perusahaan yang nantinya akan digunakan untuk proses pengembangan produk dan pelayanan, oleh karena itu dimensi kepuasan pelanggan akan meningkatkan dimensi dari kinerja perusahaan yaitu perspektif *stakeholder*. Jika kepuasan pelanggan terpenuhi dengan baik seperti kualitas produk yang baik, keluhan pelanggan direspon dengan pengembangan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga perusahaan akan mudah menentukan kebijakan, mengambil tindakan serta merancang prosedur pemograman sesuai dengan keluhan dan masukan dari semua konsumen. Kepuasan

¹⁸ Lusiana, Silvia Sari, *Meningkatkan Kinerja Bisnis Panduan Praktis untuk Manajerial UMKM*, (Sumedang: CV. Mega Press Nusantara, 2024), 36.

pelanggan yang baik dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan khususnya dalam memeriksa produk dan menilai komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan pada konsumen.

- b. Penerapan *Total Quality Management*: Respek Terhadap Semua Orang dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan.

Respek terhadap semua orang bertujuan untuk membina hubungan baik dengan karyawan, melibatkan seluruh karyawan untuk berpartisipasi dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Maka dimensi respek terhadap semua orang akan meningkatkan dimensi dari kinerja perusahaan yaitu perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dengan adanya dimensi TQM ini maka komunikasi pada bagian organisasi akan berjalan lancar sesuai dengan prosedur perusahaan, sehingga manajer dapat mengembangkan karyawan, membimbing, dan melatih karyawan, serta menangani keluhan karyawan agar karyawan mempunyai kualitas yang baik dalam menjalankan kegiatan di perusahaan. Serta dapat menangani keluhan karyawan agar karyawan mempunyai kualitas yang baik dalam menjalankan kegiatan di perusahaan.

- c. Penerapan *Total Quality Management*: Manajemen Berdasarkan Fakta dalam meningkatkan Kinerja Perusahaan.

Manajemen berdasarkan fakta memiliki fungsi dalam pengambilan Keputusan oleh Perusahaan berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan untuk kepentingan perusahaan. Serta memberikan perubahan secara terus-menerus sehingga pengambilan keputusan

harus mengikuti perkembangan zaman. Adanya dimensi manajemen berdasarkan fakta pada TQM maka dimensi ini dapat meningkatkan kinerja Perusahaan yaitu adanya perubahan terus-menerus yang mengakibatkan keputusan diambil dengan perkembangan zaman yang akan mempengaruhi perencanaan Perusahaan.

d. Penerapan *Total Quality Management*: Perbaikan Berkesinambungan dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan

Perbaikan berkesinambungan merupakan dimensi dari *Total Quality Management* yaitu dimana perusahaan melakukan peningkatan sumber daya dan kualitas sistem perusahaan secara berkesinambungan untuk memajukan perusahaan. Sistem komunikasi yang diterapkan di perusahaan sangat terbuka antara jabatan dan divisi, Perusahaan juga melakukan pemantauan dan menganalisis terhadap kemajuan dan kemunduran yang terjadi selama ini pada Perusahaan.¹⁹

C. Teori Tentang Omset Penjualan

1. Pengertian Omset

Omset adalah jumlah total uang yang diperoleh dari semua penjualan barang atau jasa selama jangka waktu tertentu. Biaya Barang Terjual (HPP) dan biaya operasional seperti tagihan air dan listrik, gaji staf, peralatan, dan sebagainya belum dikurangkan dari keseluruhan pendapatan. Oleh karena itu, omset dapat didefinisikan sebagai pendapatan kotor yang diperoleh selama periode penjualan tertentu.

¹⁹ Aulia Rabius Tsani dan Nurleli, "Analisis Penerapan Total Quality Management dan Komitmen organisasi dalam meningkatkan kinerja perusahaan," *Jurnal Riset Akuntansi* Vol. 1, No. 1, 2021, 34.

Tidak diragukan lagi bahwa perusahaan yang sukses memiliki omset yang tinggi.

Nilai transaksi yang terjadi dalam jangka waktu tertentu, seperti sehari, seminggu, sebulan, atau setahun, dikenal sebagai omset. Omset adalah total pendapatan yang dihasilkan dari penjualan selama periode waktu tertentu dikurangi dengan pengurangan biaya yang terkait dengan HPP (harga pokok penjualan, bahan baku, peralatan, dan lain-lain.) dan biaya (gaji, peralatan, tagihan listrik, iklan, pemasaran, distribusi, lokasi, transportasi, dan biaya komunikasi). Menurut Swastha, memberikan wawasan tentang konsep omset, yaitu total aktivitas penjualan produk, barang, dan jasa yang dihitung secara terus-menerus selama periode waktu tertentu.²⁰

2. Pengertian Penjualan

Untuk mencapai penjualan yang menghasilkan laba, penjualan merupakan upaya terpadu untuk menciptakan strategi strategis yang difokuskan pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi pembeli. Penjualan merupakan urat nadi perusahaan karena dapat menghasilkan laba dan digunakan untuk menarik pelanggan yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang produk yang dibuat dan daya tariknya. Menurut Winardi, penjualan adalah perubahan kepemilikan atas sesuatu. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pemindahan atau transfer barang dan jasa memerlukan jasa dari mereka

²⁰ Joyakin Tampubolon, Syamsuddin, *Teori Praktis Kewirausahaan Pekerja Sosial* (Makassar: PT Nas Media Indonesia, 2023), 162-163.

yang bekerja di industri penjualan, termasuk pelaksana perdagangan, agen, perwakilan layanan, dan perwakilan pemasaran.

Volume penjualan dapat dianggap sebagai respons perusahaan terhadap inisiatif pemasarannya. Definisi penjualan bervariasi berdasarkan ukuran isu yang dibahas. Menurut Kotler dan Armstrong, Penjualan dalam konteks operasi sering kali disalahartikan sebagai pemasaran. Dalam konteks ini, penjualan terutama mengacu pada tindakan menjual produk atau layanan. Penjualan dalam konteks hasil atau pendapatan, atau evaluasi penjualan aktual perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan operasi pemasaran.

Menurut Swastha dan Irawan, Seorang pedagang dapat menggunakan volume fisik atau moneter untuk mengukur permintaan. Berdasarkan pendapat Swastha dan Irawan tersebut, ada dua metode untuk mengukur volume penjualan: menghitung jumlah unit produk yang terjual dan menghitung nilai setiap produk yang terjual (omset penjualan). Omset penjualan, atau jumlah nilai penjualan riil perusahaan dalam periode tertentu, digunakan untuk menghitung volume penjualan, sedangkan unit produk yang terjual, atau jumlah unit penjualan aktual bisnis dalam periode tertentu, digunakan untuk menghitung volume penjualan.²¹

3. Pengertian Omset Penjualan

Jumlah uang yang diperoleh dari hasil penjualan barang tertentu (barang dagangan) selama periode penjualan disebut omset penjualan.

²¹ Miko Andi Wardana, Sedarmayanti, *Penjualan dan Pemasaran*, (Denpasar: IPB Internasional Press, 2021), 8h.

Jumlah transaksi yang terjadi selama jangka waktu tertentu, seperti sehari, seminggu, sebulan, atau setahun, disebut omset. Omset tidak dapat menentukan laba atau rugi. Pengelolaan yang tidak efisien ditunjukkan dengan nilai omset yang tinggi disertai dengan margin keuntungan yang rendah atau kerugian, begitu pula sebaliknya. Akumulasi kegiatan penjualan suatu produk barang dan jasa yang dihitung secara keseluruhan selama periode waktu tertentu atau dalam satu proses akuntansi itulah yang diartikan sebagai omset penjualan.

Definisi omset penjualan menurut kamus Bahasa Indonesia, adalah Jumlah barang atau jasa yang terjual selama periode penjualan tertentu dinyatakan dalam laporan laba rugi perusahaan (laporan operasional) sebagai total penjualan (barang dagangan) dan total omset penjualan. Berdasarkan definisi yang diberikan di atas, omset penjualan adalah jumlah total barang dan jasa yang ditentukan selama periode penjualan oleh laporan laba rugi perusahaan (laporan operasional) dan jumlah laba bersih.

Menurut Chaniago dan Nisa Nurfitriani memberikan pendapat tentang omset penjualan adalah total pendapatan yang diperoleh dari penjualan produk atau jasa selama kurun waktu tertentu. Omset penjualan didefinisikan oleh Swastha dan Nisa Nurfitriani sebagai total aktivitas penjualan suatu produk, barang, dan jasa yang dihitung secara terus-menerus selama kurun waktu tertentu atau dalam satu proses akuntansi. Menurut definisi yang diberikan di atas, omset penjualan

adalah jumlah total barang atau jasa yang terjual dalam periode waktu tertentu, ditentukan oleh jumlah uang yang diterima.²²

D. Produksi Menurut Islam

Islam sebagai agama yang sempurna mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dalam hal akidah, ibadah, dan akhlak. Ajaran Islam mendorong umatnya untuk mencapai kesuksesan dunia dan akhirat melalui pelaksanaan amal yang baik dan berkualitas. Dalam konteks manajemen mutu, prinsip-prinsip dasar seperti *ihsan* (berbuat baik dengan kesungguhan dan *itqan* (menyelesaikan pekerjaan secara sempurna) telah lama ditekankan dalam ajaran Islam.

Sebagaimana disebut dalam Al-Qur'an surat An-Naml ayat 88, Allah menunjukkan kesempurnaan ciptaan-Nya, yang menjadi teladan dalam pencapaian kualitas:

وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي
أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “Dan engkau lihat gunung-gunung, engkau kira ia tetap di tempatnya, padahal ia berjalan seperti awan. Itulah ciptaan Allah yang menciptakan segala sesuatu dengan sempurna. Sungguh, Dia Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Qur'an, 27: 88).²³

Islam mengajarkan bahwa seorang muslim haruslah selalu baik dan menghiasi diri mereka dengan karakter yang baik seperti bekerja dengan penuh kasih sayang, berpribadi jujur, dan solidaritas di antara anggota Masyarakat dengan menjunjung tinggi nilai ukhawah islamiyah dimana itu

²² Rosnaini Daga, Abdul Samad, Ali Mardana, *Smart Register UMKM dan Pendapatan Asli Daerah*, (Indramayu: CV Adanu Abimata, 2023), 34-35.

²³ Moh Wahyu Syafi'ul Mubarak, *Menyalami keagungan Al-Quran Melalui Tulisan (Kupas Tuntas Karya Tulis Ilmiah Al-Qur'an)*, (Sukabumi: CV Jejak, anggota IKAPI, 2022), 138

semua adalah prinsip *Total Quality Management* yang umum digunakan saat ini. Beberapa peneliti berpendapat bahwa istilah kualitas disamakan dalam arti dengan istilah keunggulan dan keunggulan dalam Quran dan Hadist. Seperti, *hasanat*, *toyyibat*, *al-khair*, dan *al-ma'ruf*.

Tidak ada istilah khusus dalam bahasa Arab untuk menggambarkan arti kualitas. Namun, ada istilah dalam bahasa Arab yang mendekati karakteristik keindahan adalah: *ihsan*, *itqan*, dan *hasanah*. Kata-kata seperti *Jadwa*, *Ihsan*, *Itqan* yang digunakan dalam literatur Islam mengacu pada kualitas, kesempurnaan atau hasrat untuk keunggulan, kebajikan, atau evaluasi diri terus menerus dan sebagainya.

Ada 4 istilah yang digunakan untuk menggambarkan *Total Quality Management* dalam perspektif Islam yaitu *Itqan* (kesungguhan & kemantapan), *Amal saleh* (perbuatan baik), *Ahsan* (perbaikan), dan *Ihsan* (optimalisasi kebaikan). Selain itu ada beberapa prinsip *Total Quality Management* di dalam Islam yaitu *Amanah & Sidiq* (kepercayaan & jujur), *Muraqabah* (pengawasan), dan *Muhasabah* (intropeksi), *Total Quality Management* dari perspektif Islam melibatkan tiga tingkat hubungan. Hubungan ini termasuk hubungan vertikal antara manusia dan Tuhan atau *hablun-minallah*, *hablun-minannas*, serta hubungan dengan sumber daya alam atau *hablun-minal alam*. Selain itu, *Total Quality Management* dalam perspektif Islam juga harus didasarkan pada kepercayaan bahwa Allah SWT adalah pencipta, manusia sebagai makhluk dan alam semesta juga sebagai makhluk. Ini juga didasarkan pada epistemologi Islam, yang merupakan sumber utama Al-Qur'an, Hadist dan konsensus para Ulama Muslim. Ketiga

elemen tersebut akan menjadi inti dari pembentukan konsep kualitas sesuai dengan perspektif Islam.

a. Hubungan antara manusia dan tuhan

Prinsip ini terkait erat dengan kepercayaan tauhid. Tauhid sebagai prinsip kepercayaan pada pencipta. Allah SWT telah memberikan panduan yang jelas dalam AL-Qur'an, faktanya tujuan sebenarnya dari kehidupan manusia adalah untuk mendapatkan keridhaan Allah dan mendapatkan surga-Nya. Berikut adalah bunyi dari surat At-Taubah ayat 72:

وَعَدَ اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا
وَمَسَاكِينَ طَيِّبَةً فِي جَنَّاتِ عَدْنٍ ۖ وَرِضْوَانٌ مِنَ اللَّهِ أَكْبَرُ ۚ ذَلِكَ هُوَ الْفَوْزُ
الْعَظِيمُ

Artinya: “Allah menjanjikan kepada orang-orang mukmin lelaki dan Perempuan, (akan mendapat) surga yang dibawahnya mengalir Sungai-sungai, kekal mereka di dalamnya, dan (mendapat) tempat-tempat yang bagus di surga ‘Ad, dan keridhaan Allah adalah lebih besar itu adalah keberuntungan yang besar.²⁴

Dari Perspektif kualitas, prinsip-prinsip tauhid ini berfungsi sebagai landasan vital bagi setiap manusia yang terlibat dalam aktivitas organisasi. Semua kegiatan itu tidak hanya untuk memuaskan pelanggan atau untuk memaksimalkan keuntungan institusi, tetapi juga melampaui semuanya karena berupaya untuk mendapatkan berkah (Ridha) dari Allah SWT.

²⁴ Imam Kanafi, *Ilmu Tasawuf Penguatan Mental-Spiritual dan Akhlaq*, (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2019),64.

Masalah kualitas dalam Islam terkait erat dengan pengerjaan keunggulan. Dalam Islam, keunggulan ini mengacu pada keridhaan Allah. Semua perbuatan baik dan ibadah, termasuk pekerjaan muslim, harus mematuhi kode etik agama, dan juga memenuhi etika erja yang telah ditetapkan oleh majikan agar dapat diterima oleh Allah.

b. Hubungan antara manusia dengan manusia

Prinsip kedua terkait erat dengan misi kehidupan manusia. Dalam konteks perspektif Islam, peran utama manusia adalah hamba Tuhan dan pewaris bumi. Dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 30 berbunyi:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۖ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾

Artinya: “(Ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, “Aku hendak menjadikan khalifah di bumi.” Mereka bertanya, :Apakah engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?”Dia berfirman, sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.”²⁵

Selain pewaris (khalifah), manusia juga memiliki misi sebagai ‘abid (budak) untuk Allah SWT. Dalam Al-Qur'an Surah Adz-Dziyat ayat 56 yang berbunyi:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ﴿٥٦﴾

²⁵ Awang Darmawan, Rina Desiana, *Praktik Dakwah Teori dan Aplikasi*, (Aceh: PT. Naskah Aceh Nusantara, 2020), 38.

Artinya: “Tidaklah aku menciptakan jin dan manusia kecuali untuk beribadah kepadaku.”²⁶

Dalam konteks kualitas, prinsip kedua ini akan memiliki positif pada kehidupan manusia dengan sendirinya dan lingkungannya. Produk atau layanan yang diberikan kepada orang lain adalah bentuk ibadah kepada Tuhan. Produksi produk dan layanan harus sesuai dengan hukum Allah (*syari'ah*)- hukum yang berkaitan dengan kebersihan, dan nilai-nilai spiritual seperti *mahmudah* (hubungan yang baik) dan *Mazmumah* (sikap buruk). Ini juga akan dalam konteks pelestarian lingkungan dan sumber daya manusia dan alam.

Konsep ini berbeda dari konsep ekonomi konvensional, Dimana manusia mempertimbangkan sebagai ekonomi yang berfungsi hanya memproduksi dan menggunakan. Sementara berdasarkan pada tasawuf, manusia sebagai ciptaan Tuhan, diharapkan melakukan lebih dari itu. Kegiatan produksi dan konsumsi dari instrument manusia untuk hidup atau mempertahankan fungsi tertentu yang diberikan kepada mereka fungsi khusus adalah sebagai hamba Tuhan dan pewaris.

c. Hubungan antara manusia dan lingkungan

Semua ciptaan seperti di surga dan di bumi adalah milik Allah SWT. Dia adalah pencipta dan pemilik semua sumber daya alam. Sementara sumber daya lingkungan diciptakan oleh Tuhan

²⁶ Aslam Chitami Priawan Siregar, *Memahami Bahasa Al-Qur'an Melalui Fisika "Berfikir Tentang Hikmah Kejadian di Alam Semesta"*, (Banjar: Ruang Karya, 2023), 1.

dan menjadi haknya. Namun demikian, semuanya diciptakan oleh Allah untuk manusia. Dalam AL-Qur'an Surah Hud ayat 61 berbunyi:

﴿وَالِى ثَمُودَ أَخَاهُمْ صَالِحًا قَالَ يَاقَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُمْ مِنْ إِلَهٍ غَيْرُهُ ۚ هُوَ أَنشَأَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَاسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا فَاسْتَغْفِرُوهُ ثُمَّ تُوبُوا إِلَيْهِ إِنَّ رَبِّي قَرِيبٌ مُجِيبٌ﴾

Artinya: “Kepada (kaum) samud (kami utus) saudara mereka, saleh. Dia berkata, “wahai kaumku, sembahlah Allah! Sekali-kali tidak ada tuhan bagimu selain Dia. Dia telah menciptakanmu dari bumi (tanah) dan menjadikanmu pemakmurnya. Oleh karena itu, mohonlah ampunan kepada-Nya, kemudian bertobatlah kepada-Nya. Sesungguhnya sangat dekat lagi Maha Memperkenankan (doa hambanya).”²⁷

²⁷ Raziki Waldan, *Total Quality Management dalam perspektif Islam*, *Journal of International Conference On Religion, Humanity and development*, Vol. 1, No.1, 2020, 254-267.