**BAB 1**

**PENDAHULUAAN**

1. **Latar Belakang**

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan (Mangkunegara, 2013).

Panggabean (2004) mengatakan bahwa, keberhasilan Managemen sangat tergantung kepada perilaku karyawan, sedangkan untuk dapat menggerakkan karyawan diperlukan pemimpin yang memiliki kompetensi yang memadai. Perusahaan yang memiliki pemimpin berkompeten diharapkan karyawan mau dan mampu untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, serta menghasilkan barang dalam jumlah besar dan berkualitas baik.

Total Quality Manajemen tergantung apa yang mereka peroleh di tempat kerja (Panggabean, 2004). Karyawan yang merasakan keadilan di tempat kerja, akan mempunyai sikap positif atas perlakuan tersebut. Sebaliknya, jika mereka merasakan bahwa perlakuan yang mereka terima itu tidak adil maka mereka akan mempunyai sikap negatif (merasa tidak puas). Kepuasan kerja adalah suatu sikap positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja (Anoraga, 2005).

Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi guna memenuhi berbagai ketentuan. Didalam penerapan disiplin lebih ditekankan pada unsur kesadaran individu untuk mengikuiti peraturan-praturan yang berlaku dalam organisassi (Susilaningsih,2008:3)

1

Rumah Sakit Umum Rantauprapat (RSUD) merupakan Organisasi yang membidangi pelayanan kesehatan yang mempunyai 2 Wakil direktur Manajemen yaitu :

1. Wakil Direktur Umum Dan Keuangan

a. Bagian Sekretariat

b. Bagian Rekam Medis

c. Bagian Keuangan.

2. Wakil Direktur Pelayanan

a. Bagian Keperawatan

b. Bagian Pelayanan

c. Bagian Sumber Daya Manusia

Dari dua Wakil Managemen tersebut penulis akan meneliti tentang leader Member Exchange yang berpengaruh terhadap kualitas seluruh Managemen, salah satu yang harus diperhatikan oleh para pemimpin adalah kualitas hubungan antara pemimpin dan karyawan. Teori yang mengatur hubungan antara pemimpin dan karyawan ini disebut Leader Member Exchange atau yang lebih dikenal dengan istilah LMX Menurut Graen dan UhlBien (1995), LMX didasarkan pada hubungan timbal balik antara karyawan dan pemimpin.

Karyawan merupakan sumber daya perusahaan yang penting dalam mencapai tujuan yang direncanakannya. Oleh karena itu, keterlibatan karyawan secara keseluruhan dapat mendukung perusahaan dalam melakukan peningkatan proses dan kualitas yang berkesinambungan yang kemudian menghasilkan produk dan layanan yang terbaik untuk pelanggannya.

LMX dianggap sebagai pertukaran sosial kepercayaan, ide dan kewajiban.Selain itu, Liden dan Maslyn (1998, p.50) menyatakan bahwa perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan, menghormati keterampilan para pemimpin dan pengetahuan, kesetiaan kepada satu sama lain, dan menyukai satu sama lain dapat berkontribusi untuk pengembangan LMX Sistem kepemimpinan *Leader Member Exhange* dalam penerapannya dapat menghasilkan feedbackantar individu tanpa terpengaruh batas atau strata sosial. Pemimpin dan karyawan dapat berkomunikasi tanpa memandang senioritas dan jabatan sehingga dapat berdampak positif terhadap perusahaan.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa selain mempererat hubungan antara karyawan dengan pemimpin, Leader Member Exchange juga mempengaruhi kinerja karyawan. Keterkaitan antara Leader Member Exchange dengan kinerjaini telah dibuktikan oleh beberapa ahli seperti Wang (2016) yang berpendapat bahwa Leader Member Exchange terkait secara positif dengan kinerja karyawan. Arsintadiani dan Harsono (2002) juga telah membuktikan bahwa *Leader Member Exchange* berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan Namun pada kenyataan, tidak diketahui apakah sistem kepemimpinan *Leader Member Exchange* ini memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap kinerja karyawan di dunia Pelayanan dan perawatan di Rumah Sakit Umum Daerah.

Untuk menjelaskan permasalahan yang ada dalam internal Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh *Leader Member Exchange* terhadap total Quality Managemen di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat. Hubungan LMX dapat dilihat dari dua sudut pandang. Baik dari persepsi pemimpin maupun karyawan. Pada penelitian kali ini, peneliti lebih memfokuskan pada sudut pandang karyawan.

1. **Batasan dan Perumusan Masalah**
2. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan batasan ruang lingkup dari suatu masalah agar bahasan yang kita lakukan tidak terlampau melebar sehingga bisa dibilang penelitian kita bisa lebih fokus untuk dilakukan.Untuk itu ada beberapa batasan masalah yang dapat dilihat dalam penelitian ini :

1. Tempat penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat.
2. Total Quality Manajemen yang di dapat dalam anggota Manajemen di Rumah Sakit Umum Rantauprapat Karakteristik responden yang diteliti meliputi umur, lama Kerja, dan pendidikan terakhir.
3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini dapat dituangkan dalam beberapa pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Leader Member Exchange* berpengaruh terhadap total quality manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat ?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap total quality manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat ?
3. Apakah *Leader Member Exchange* dan disiplin kerja secara simultan mempunyai pengaruh terhadap total Quality Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah ?
4. **Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui *Leader Member Exchange* berpengaruh terhadap total quality Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat.
2. Untuk mengetahui pengaruh didiplin kerja terhadap total quality Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Leader Member Exchange* dan disiplin kerja secara simultan terhadap total quality manajemen Rumah Sakit Umum Daerah.
4. **Manfaat Penelitian**
5. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat, diharapkan dapat memberikan masukan-masukan mengenai pengaruh *Leader Member Exchange* terhadap peningkatan Quality Manajemen.
6. Bagi penulis,yaitu dapat memperoleh pengetahuaan yang lebih mendalam mengenai *Leader Member Exchange* yang berupaya dalam peningkatan Quality Manajemen.
7. Bagi Umum, yaitu sebagai tambahan referensi bagi rekan-rekan yang memerlukan sumber data dalam penelitian dengan tujuan dan objek Tugas Akhir yang sama dengan guna untuk perkembangan penelitian lebih lanjut.

**BAB II**

**LANDASAN TEORI**

1. **Penelitian Terdahulu**

Managemen Sumber Daya Manusia atau yang biasa di singkat SDM merupakan rangkaiaan proses yang menangani masalah-masalah yang ada dalam lingkup karyawan,karyawan,pimpinan/manajer, Anggota,serta tenaga kerja yang lain agar bisa menunjang kegiatan perusahaan/organisasi untuk mencapai tujuaan perusahaan yang sudah di tentukan. Penelitian mengenai pengaruh leader member exchange (pertukaran pemimpin-karyawan) terhadap total quality manajemen telah banyak dilakukan seperti yang dikemukakan berbagai peneliti antara lain :

Jurnal Empati, Oktober 2015, Volume 4(empat), 245-249 Yunita Ikka Pramastuti, Prasetyo Budi Widodo dengan judul “Leader Member Exchange (Lmx) Dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bagian Produksi Pt. Dua Kelinci Pati” Penelitian dilakukan kepada 75 karyawan dengan menggunakan skala psikologi berdasarkan variabel-variabel penelitian Skala Kepuasan Kerja berisi 48 aitem valid (α = .923) dan skala Leader Member Exchange (LMX) berisi 49 aitem valid (α = .941). Teknik sampling yang digunakan yaitu kuota sampling. Hasil analisis data menggunakan teknik analisis regresi sederhana, menunjukkan nilai koefisien korelasi (rxy) = .459 dengan p =.000 (p<.05). Maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Leader Member Exchange (LMX) dengan kepuasan kerja pada karyawan bagian produksi PT. Dua Kelinci Pati.

Sumbangan efektif variabel Leader Member Exchange (LMX) terhadap kepuasan kerja sebesar 21.1%. Kategori kepuasan kerja berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar karyawan bagian produksi PT. Dua Kelinci berada pada kategori tinggi sebanyak 77.3 % karyawan. Hasil penelitian juga menunjukkan kategori Leader Member Exchange (LMX) pada karyawan bagian produksi PT. Dua Kelinci Pati yang menjadi sampel penelitian berada pada kategori tinggi yaitu 70.7%.Kategori tinggi dalam LMX berarti pemimpin telah menganggap bawahan sebagai anggota in group. Sebagaimana yang diketahui bahwa kelompok in group mempunyai banyak keuntungan seperti kepercayaan yang tinggi, interaksi, dukungan, dan reward formal/informal. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara *Leader Member Exchange (LMX)* dengan kepuasan kerja pada karyawan bagian produksi PT. Dua Kelinci Pati., sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien korelasi rxy = .459 dengan *p*= .000 *(p*<.05). *Leader Member Exchange (LMX)* memberikan sumbangan sebesar 21.1% terhadap kepuasan kerja, dan sisanya 78.9% merupakan faktor-faktor lain yang diduga ikut mempengaruhi kepuasan kerja.

6

Penelitian lainya adalah AGORA Vol. 1 No. 1 (2013) dengan judul “pengaruh leader member exchange terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasional karywan departemen penjualan pada pt. X”

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 35 orang karyawan Departemen penjualan Pada PT. X, dengan menggunakan metode sampel jenuh, maka ditetapkan sampel penelitian sebanyak 35 orang karyawan yang meliputi seluruh karyawan departemen penjualan. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode SEM (Structural Equation Modelling). Dari hasil penelitian didapatkan bahwa LMX berpengaruh terhadap motivasi kerja, LMX berpengaruh terhadap kepuasan kerja, LMX berpengaruh terhadap komitmen organisasional, motivasi kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional, sedangkan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasional, dan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Dari hasil penelitian menggunakan variabel intervening didapatkan bahwa LMX berpengaruh terhadap komitmen organisasional melalui motivasi kerja, LMX berpengaruh terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja, dan LMX berpengaruh terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja dan motivasi kerja.

Variabel-variabel penelitian diukur dengan mengadaptasi instrumen yang telah dikembangkan oleh para peneliti dan telah dipublikasikan dalam jurnal ilmiah. Pengukuran variabel LMX mengadaptasi intrumen LMX-7 oleh Graen dan Uhl (1995), yang juga terdapat dalam Yukl (2006); dan Pierce dan Newstrom (2006). Pengukuran kepuasan kerja mengadaptasi dari JDI (Job Descriptive Index). Pengukuran motivasi kerja mengadaptasi berdasarkan pengertian menurut George and Jones (2005) dan pengukuran komitmen organisasional mengadaptasi dari O’Reilly (2001) (dalam Yuwono, Purwanto dan Kurniawan, 2006, p.183). instrumen-instrumen ini berbentuk pernyataan yang diringkas dalam kuesioner bentuk skala likert. Variabel LMX departemen penjualan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di departemen penjualan. Apabila kualitas hubungan supervisor kelompok departemen penjualan ditingkatkan satu, maka kepuasan karyawan departemen penjualan akan meningkat sebesar 0,393. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa pengaruh LMX (X1) karyawan departemen penjualan terhadap kepuasan kerja (X2) karyawan departemen penjualan penjualan PT. X sebesar 0,728. Apabila meningkatkan LMX karyawan departemen penjualan sebesar 1 (satu), maka kepuasan kerja karyawan departemen penjualan akan meningkat sebesar 0,728. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa pengaruh LMX (X1) karyawan departemen penjualan terhadap motivasi kerja (X3) karyawan departemen penjualan PT. X sebesar 0,308.

Apabila meningkatkan LMX karyawan departemen penjualan sebesar 1 (satu), maka motivasi kerja karyawan departemen penjualan akan meningkat sebesar 0,308. Dari hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa pengaruh motivasi kerja (X3) karyawan departemen penjualan lebih dominan jika dibandingkan dengan pengaruh LMX (X1) karyawan departemen penjualan terhadap komitmen organisasional karyawan departemen penjualan PT. X dengan nilai original sample estimate sebesar 0,804 untuk motivasi kerja (X3) karyawan departemen penjualan, sedangkan untuk LMX (X1) karyawan departemen penjualan nilai original sample estimate hanya sebesar 0,212. Dari hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa pengaruh LMX (X1) karyawan departemen penjualan terhadap komitmen organisasional (X4) karyawan departemen penjualan melalui motivasi kerja (X3) karyawan departemen penjualan lebih dominan jika dibandingkan dengan pengaruh LMX (X1) karyawan departemen penjualan secara langsung terhadap komitmen organisasional (X4) karyawan departemen penjualan dan dibandingkan dengan pengaruh LMX (X1) karyawan departemen penjualan terhadap komitmen organisasional (X4) karyawan departemen penjualan melalui motivasi kerja (X3) karyawan departemen penjualan dan kepuasan kerja (X2) karyawan departemen penjualan. Nilai original sample estimate pada pengaruh LMX karyawan departemen penjualan terhadap komitmen organisasional karyawan departemen penjualan melalui motivasi kerja karyawan departemen penjualan PT. X sebesar 0,248, sedangkan nilai original sample estimate untuk LMX karyawan departemen penjualan terhadap komitmen organisasional karyawan departemen penjualan PT. X sebesar 0,212 dan nilai original sample estimate sebesar 0,101 untuk LMX karyawan departemen penjualan terhadap kom itmen organisasional karyawan departemen penjualan melalui motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan departemen penjualan.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas manajemen. Menurut Setiyawan dan Waridin (2006), faktor yang dapat mempengaruhi manajemen adalah disiplin kerja dan budaya organisasi. Menurut Setiyawan dan Waridin (2006), disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Dalam hal ini kedisplinan penting bagi organisasi sebab akan ditaati oleh sebegian besar karyawan dan diharapkan perkerjaan akan dilakukan secara efektif.

Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi guna memenuhi berbagia ketentuan.Didalam penerapannyadisiplin lebih ditekankan pada unsurkesadaran individu untuk mengikutiperaturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi (Susilaningsih,2008:3)

1. **Uraian** **Teotitis**
2. **Pertukaran Pemimpin-Anggota (Leader Member Exchange)**
3. **Pengertian Leader Member Exchange**

Teori Pertukaran Pemimpin-Anggota pertama kali muncul pada 1970-an. Ini berfokus pada hubungan yang berkembang antara manajer dan anggota tim mereka. Teori ini menyatakan bahwa semua hubungan antara manajer dan bawahan melalui tiga tahap, yaitu : Mengambil peran,Peran-Membuat, dan Rutinisasi.

Morrow, et al (2005, p. 682) bahwa “leader member exchange merupakan peningkatan kualitas hubungan antara supervisi dengan karyawan akan mampu meningkatkan kerja keduanya. Namun realitasnya, hubungan antara karyawan dan supervisi dapat dikelompokkan pada dua hubungan yaitu hubungan yang baik dan hubungan yang buruk. Hubungan yang baik akan menciptakan kepercayaan karyawan,sikap positif,dan loyalitas, namun hubungan yang buruk berpengaruh sebaliknya.”

Pengertian leader member exchange menurut Organ (1998) sebagaimana dikutip oleh Bhal (2006, p. 107) bahwa “perilaku karyawan terhadap perusahaan mempunyai peran penting terhadap keberhasilan sebuah organisasi”. Perlakuan yang baik terhadap karyawan akan mampu menciptakan perasaan suka rela pada diri karyawan untuk bisa berkorban bagi perusahaan. Selain itu, melalui perlakuan khusus yang positif akan mampu meningkatkan kontribusi karyawan pada perusahaan dimana karyawan bekerja.

Maka dapat di simpulkan Leader Member Exchange Merupakan Peendekatan berbasis hubungan untuk kepemimpinan yang berfokus pada hubungan dua arah antara pemimpin dan pengikut dengan . Ini menunjukkan bahwa para pemimpin mengembangkan pertukaran dengan masing-masing bawahan mereka, dan bahwa kualitas hubungan pertukaran pemimpin-anggota ini memengaruhi tanggung jawab, keputusan, dan akses ke sumber daya dan kinerja bawahan.  Hubungan didasarkan pada kepercayaan dan rasa hormat dan seringkali hubungan emosional yang melampaui lingkup pekerjaan.  Pertukaran pemimpin-anggota dapat mempertukarankan pengalaman kerja yang positif dan menambah efektivitas organisasi.Ini banyak digunakan oleh banyak manajer dan menggantikan banyak pendahulunya.

1. **Faktor yang pengaruhi Leader Member Exchange**

Untuk mencapai tujuan pertukaran, maka hendaknya pertukaran jabatan dilakukan berdasarkan azas-azas pertukaran jabatan sebagaimana Menurut Kal (2007;74) keberhasilan karir seseorang dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Pendidikan formalnya.

2. Pengalaman kerjanya.

3. Sikap atasannya.

4. Prestasi kerjanya.

5. Produktivitas kerja dan sebagainya.

1. **Manfaat Pertukaran**

Pada dasarnya pertukaran karyawan diarahkan kepada peningkatan dari ketetapan perusahaan dalam mencapai sasaran melalui pelaksanaan pertukaran jabatan dimana peran karyawan tersebut memperoleh kepuasan kerja sehingga memungkinkan seorang karyawan untuk memberikan hasil kerja yang terbaik kepada perusahaan sehingga dapat ditetapkan tujuan pertukaran sebagaimana yang dikemukakan Hasibuan (2002: 113), yaitu:

1. Untuk memberikan pengakuan, jabatan, dan imbalan jasa yang semakin besar kepada karyawan yang berprestasi kerja lebih tinggi.
2. Dapat menimbulkan kepuasan dan kebanggan pribadi, status sosial yang semakin tinggi, dan penghasilan yang semakin besar.
3. Untuk merangsang agar karyawan lebih bergairah bekerja, berdisiplin tinggi, dan memperbesar produktivitas kerja.
4. Untuk menjamin stabilitas kekaryawanan dengan direalisasikan pertukaran kepada karyawan dengan dasar dan pada waktu yang tepat serta penilaian yang jujur.
5. Kesempatan pertukaran dapat menimbulkan keuntungan berantai (multiplier effect) dalam perusahaan karena timbul lowongan berantai.
6. Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan kreatifitas dan inovasinya yang lebih baik demi keuntungan optimal perusahaan.
7. Untuk menambah/memperluas pengetahuan serta pengalaman kerja para karyawan dan ini merupakan daya dorong bagi karyawan lainnya.
8. Untuk mengisi kekosongan jabatan karena pejabatnya berhenti. Agar jabatan itu tidak kosong maka dipertukarankan karyawan lainnya.
9. Karyawan yang dipertukarankan kepada jabatan yang tepat, semangat kesenangan, dan ketenangannya dalam bekerja semakin meningkat sehingga produktivitas kerjanya semakin meningkat.
10. Untuk mempermudah penarikan pelamar, sebab dengan adanya kesempatan pertukaran merupakan daya pendorong serta perangsang bagi pelamar untuk memasukan lamarannya.
11. Pertukaran akan memperbaiki status karyawan dari karyawan sementara menjadi karyawan tetap setelah lulus dari masa percobaannya.
12. **Indikator-indikator Leader Member Exchange (LMX)**

Indikator untuk mengukur kualitas LMX adalah dengan menggunakan 3 dimensi yaitu:

1. Dimensi respect

a. Bentuk pengakuan dan penghargaan pemimpin terhadap potensi karyawan.

b. Pemimpin berpihak kepada karyawan, dan sebaliknya.

c. Pemimpin memberikan tingkat kepuasan pemimpin terhadap hasil kerja karyawan.

2. Dimensi trust

a. Pemimpin mengetahui permasalahan dan kebutuhan dalam pekerjaan karyawan.

b. Pemimpin menumbuhkan kepercayaan karyawan, sehingga karyawan akan membela dan mempertahankan keputusan pemimpin sekalipun pemimpin tidak hadir untuk melakukannya.

3. Dimensi obligation

a. Pemimpin mau menolong karyawan dalam menye-lesaikan masalah pekerjaan, terlepas dari kewenangan formalnya sebagai seorang atasan.

b. Hubungan kerja antara pemimpin dan karyawan berjalan efektif.

c. Pemimpin bersedia untuk menjamin karyawan yang berada dalam masalah, dengan apa yang ia miliki terlepas dari kewenangan formalnya sebagai seorang atasan.

1. **Asas-asas Pertukaran Jabatan**

Asas-asas pertukaran jabatan harus dituangkan dalam program pertukaran secara jelas sehingga karyawan mengetahui, sedangkan bagi perusahaan mempunyai pegangan sebagai dasar untuk mempertukarankan karyawan perusahaannya. Menurut Hasibuan (2002: 108) mengemukakan bahwa asas- asas pertukaran jabatan meliputi:

1. Kepercayaan

Pertukaran hendaknya berasaskan pada kepercayaan atau keyakinan mengenai kejujuran, kemampuan, dan kecakapan karyawan bersangkutan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik pada jabatan tersebut. Karyawan baru akan dipertukarankan, jika karyawan itu menunjukkan kejujuran, kemampuan, dan kecakapannya dalam memangku jabatan.

2. Keadilan

Pertukaran berasaskan keadilan, terhadap penilaian kejujuran, kemampuan, dan kecakapan semua karyawan. Penilaian harus jujur dan objektif tidak pilih kasih atau like and dislike. Karyawan yang mempunyai peringkat (ranking) terbaik hendaknya mendapatkan kesempatan pertama untuk dipertukarankan tanpa melihat suku, golonngan, Pertukaran yang berdasarkan keadilan akan menjadi alat motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan prestasinya.

3. Formasi

Pertukaran harus berasaskan pada formasi yang ada, karena pertukaran karyawan hanya mungkin dilakukan jika ada formasi jabatan yang lowong. Untuk itu harus ada uraian pekerjaan/jabatan (job description)

1. **Disiplin Kerja**
   1. **Pengertian disiplin kerja**

Menurut Simamora (2004:234) disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untukberkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai, 2004:444).

Hasibuan (2004:213) berpendapat bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Berdasarkan pengertian diatas disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, dan bila melanggar akan ada sanksi atas pelanggarannya.

Setiyawan dan Waridin (2006:101), ada 5 faktor dalam penilaian disiplin kerja terhadap pemberian layanan pada masyarakat, yaitu:

1. Kualitas kedisiplinan kerja, meliputi datang dan pulang yang tepat waktu, pemanfaatan waktu untuk pelaksanaan tugas dan kemampuan mengembangkan potensi diri berdasarkan motivasi yang positif.
2. Kuantitas pekerjaan meliputi volume keluaran dan kontribusi.
3. Kompensasi yang diperlukan meliputi : saran, arahanatau perbaikan.
4. Lokasi tempat kerja atau tempat tinggal.
   1. **Konservasi**

Konservasi meliputi penghormatan terhadapaturan dengan keberanian untuk selalu melakukan pencegahan terjadinya tindakan yang bertentangan dengan aturan. Terdapat empat perspektif daftar yang menyangkut disiplin kerja menurut Rivai (2004:444):

1. Disiplin retributive (retributive discipline) yaitu berusaha menghukum orang yang berbuat salah.
2. Disiplin korektif (corrective discipline) yaitu berusaha membantu karyawan mengkoreksi perilakunya yang tidak tepat.
3. Perspektif hak-hak individu (individual right perspective)yaitu berusaha melindungi hak-hak dasar individu selama tindakan-tindakan disipliner.
4. Perspektif utilitarian (utilitarian perspective)yaitu berfokus kepada penggunaan disiplin hanya pada saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.
   1. **Tujuan disiplin kerja**

Menurut Bejo Siswanto (2005:292), Maksud dan sasaran dari disiplin kerja adalah terpenuhinya beberapa tujuan seperti :

1. Tujuan umum disiplin kerja adalah demi kelangsungan perusahaan sesuai dengan motif perusahaan. yang bersangkutan, baik hari ini maupun hari esok.
2. Tujuan khusus disiplin kerja

a.     Agar para tenaga kerja menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen.

b.     Dapat melaksanakan pekerjaan sebaik-baiknya serta mampu meberikan servis yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.

c.     Dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana barang dan jasa  perusahaan dengan sebaik-baiknya.

d.    Dapat bertindak dan berperilaku  sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada perusahaan.

e.     Tenaga kerja mampu memperoleh tingkat produktivitas  yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

**d. Indikator Disiplin Kerja**

             Menurut H. Malayu Hasibuan (2007:194) pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan seorang pegawai, di antaranya :

1.      Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

2.      Teladan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan baik. Jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), para bawahan pun akan kurang disiplin.

3.      Balas jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula. Balas jasa berperan penting untuk menciptakan kedisiplinan karyawan. Artinya semakin besar balas jasa, semakin baik kedisiplinan karyawan. Sebaliknya, apabila balas jasa kecil, kedisiplinan karyawan menjadi rendah. Karyawan sulit untuk berdisiplin baik selama kebutuhan-kebutuhan primernya tidak terpenuhi dengan baik.

4.      Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting, dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman, akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik. Manajer yang cakap dalam memimpin selalu berusaha bersikap adil terhadap semua bawahannya. Dengan keadilan yang baik, akan menciptakan kedisiplinan yang baik pula. Jadi, keadilan harus diterapkan dengan baik pada setiap perusahaan agar kedisiplinan karyawan perusahaan baik pula.

1. **Total Quality Manajemen**
   1. **Pengertian Total Quality Managemen**

Total Quality Manajemen (TQM) dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya yaitu: Total (keseluruhan), Quality (kualitas, derajat/tingkat keunggulan karyawan), Manajemen (tindakan, seni, cara menghendel, pengendalian, pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah: “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan karyawan dengan kegiatan yang diupayakan benar sekali (right first time), melalui perbaikan berkesinambungan (continous improvement) dan memotivasi karyawan/pegawai “ (Kid Sadgrove, 1995) [3]

* 1. **Unsur-unsur utama TQM**

Kehadiran TQM sebagai paradigma baru menuntut komitmen jangka panjang dan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional. Secara sederhana, paradigma dapat diartikan cara pandang atau cara berpikir. Secara umum menurut Tjiptono (1995), karakteristik TQM adalah sebagai berikut:

a)     Fokus pada karyawan  
b)     Obsesi terhadap kualitas.  
c)     Pendekatan ilmiah.  
d)     Komitmen jangka panjang.  
e)     Kerja sama tim.  
f)      Perbaikan sistem secara berkesinambungan.  
g)     Pendidikan dan pelatihan.  
h)     Kebebasan yang terkendali.  
i)      Kesatuan tujuan.  
j)      Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

* 1. **Manfaat Program TQM**

TQM sangat bermanfaat baik bagi pelanggan, institusi, maupun bagi staf organisasi.Antara lain :

1. Manfaat TQM bagi pelanggan adalah:

1)    Sedikit atau bahkan tidak memiliki masalah dengan produk atau pelayanan.

2)     Kepedulian terhadap pelanggan lebih baik atau pelanggan lebih diperhatikan.

3)     Kepuasan pelanggan terjamin.

b. Manfaat TQM bagi institusi adalah:

1)      Terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan

2)      Staf lebih termotivasi

3)      Produktifitas meningkat

4)      Biaya turun

5)      Produk cacat berkurang

6)      Permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat.

c. Manfaat TQM bagi staf Organisasi adalah:

1)      Pemberdayaan

2)      Lebih terlatih dan berkemampuan

3)      Lebih dihargai dan diakui

d. Manfaat lain dari implementasi TQM yang mungkin dapat dirasakan oleh institusi di masa yang akan datang adalah:

1)      Membuat institusi sebagai pemimpin (leader) dan bukan hanya sekedar pengikut (follower)

2)      Membantu terciptanya tim work

3)      Membuat institusi lebih sensitif terhadap kebutuhan pelanggan

4)      Membuat institusi siap dan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan

5)      Hubungan antara staf departemen yang berbeda lebih mudah.

* 1. **Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kegagalan TQM**

Selain dikarenakan usaha pelaksanaan yang setengah hati dan harapan-harapan yang tidak realitis, ada pula beberapa kesalahan yang secara umum dilakukan pada saat organisasi memulai inisiatif perbaikan kualitas. Beberapa kesalahan yang sering dilakukan antar lain :

1. Team mania

Untuk menunjang dan menumbuhkan kerja sama dalam tim, paling tidak ada dua dua hal yang perlu diperhatikan. Pertama, baik penyelia maupun karyawan harus memiliki pemahaman yang baik terhadap perannya masing-masing. Kedua. Organisasi harus melakukan perubahan budaya supaya kerjasama tim `tersebut dapat berhasil. Apabila kedua hal tersebut tidak dilakukan sebelum pembentukan tim, maka hanya akan timbul masalah, bukannya pemecahan masalah.

1. Proses penyebarluasan

Ada organisasi yang mengembangkan inisiatif kualitas tanpa secara berbarengan mengembangkan rencana untuk menyatukan kedalam seluruh elemen-elemen organisasi. Seharusnya pengembangan inisiatif tersebut melibatkan para manajer, serikat pekerja, pemasok, dan bidang produksi lainnya, karena usaha itu meliputi pemikiran mengenai struktur, penghargaan, pengembangan keterampilan, pendidikan dan kesadaran.

1. Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis

Ada pula organisasi yang hanya menggunakan pendekatan Deming, pendekatan Juran, atau Pendekatan Crosby dan hanya menerapkan prinsip-prinsip yang ditentukan disitu. Padahal tidak ada satupun pendekatan yang disarankan oleh ketiga pakar tersebut maupun pakar-pakar kualitas lainnya yang merupakan satu pendekatan yang cocok untuk segala situasi.

1. Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis

Bila hanya mengirimkan karyawan untuk mengikuti suatu pelatihan selama beberapa hari, bukan berarti telah membentuk waktu untuk mendidik, mengilhami dan membuat karyawan sadar akan pentingnya kualitas. Selain itu dibutuhkan waktu yang sangat lama pula untuk mengimplementasikan perubahan-perubahan proses baru, bahkan seringkali perubahan proses baru, bahkan seringkali perubahan tersebut memakan waktu yang sangat lama untuk sampai terasa pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas dan daya saing perusahaan.

1. Emprowerment yang bersifat premature

Banyak perusahaan yang kurang memahami makna dari pemberian emprowerment kepada karyawan. Mereka mengira bahwa bila karyawan telah dilatih dan diberi wewenang baru dalam mengambil suatu tindakan, maka para karyawan tersebut akan dapat menjadi self-directed dan meberikan hasil-hasil positif. Seringkali dalam praktik, karyawan tidak tahu apa yang harus dikerjakan setelah suatu pekerjaan diselesaikan. Oleh karena itu sebenarnya mereka membutuhkan sasaran dan tujuan yang jelas sehingga tidak salah dalam melakukan sesuatu.

* 1. **Indikator-indikator TQM**

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan diatas, Total Quality Management (TQM) dalam penelitian ini dikur dengan menggunkan indikator yang dikembangkan :

1.Reward karyawan untuk peningkatan kualitas.

2.Pemberian reward dari manajemen untuk karyawan.

3.Menambah peralatan untuk kualitas.

4. Pemeriksaan output karyawan

* 1. **Faktor Pendukung Dalam TQM**

Faktor pendukung TQM dimaksud adalah sebagai berikut.

1. Kepemimpinan

Manajer senior harus mengarahkan upaya pencapaian tujuan dengan memberikan, menggunakan alat dan bahan yang komunikatif, menggunakan data dan menggali siapa-siapa yang berhasil menerapkan konsep manajemen mutu terpadu. Ketika memutuskan untuk menggunakan MMT/TQM sebagai kunci proses manajemen, peranan manajer senior sebagai penasihat, guru, dan pimpinan tidak bisa diremehkan.Pimpinan Senior suatu organisasi harus sepenuhnya menghayati implikasi manajemen di dalam suatu ekonomi internasional di mana manajer yang paling berhasil, paling mampu, dan paling hebat pendidikannya di dunia harus diperebutkan melalui persaingan yang ketat. Kenyataan hidup yang berat ini akan menyadarkan manajer senior mengakui bahwa mereka harus mengembangkan secara partisipatif, baik misi, visi, maupun proses manajemen, yang dapat mereka gunakan untuk mencapai keduanya.

1. Pendidikan dan Pelatihan

Mutu didasarkan pada keterampilan setiap karyawan yang pengertiannya tentang apa yang dibutuhkan oleh pelanggan ini mencakup mendidik dan melatih semua karyawan, memberikan informasi yang mereka butuhkan untuk menjamin perbaikan mutu dan memecahkan persoalan. Pelatihan inti ini memastikan bahwa suatu bahasa dan suatu set alat yang sama akan diperbaiki di seluruh perusahaan. Pelatihan tambahan pada *bench marking*, statistik, dan teknik lainnya juga digunakan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan yang paripurna.

1. Struktur Pendukung

Manajer senior mungkin memerlukan dukungan untuk melakukan perubahan yang dianggap perlu dalam melaksanakan strategi pencapaian mutu. Dukungan semacam ini mungkin diperoleh dari luar melalui konsultan. Akan tetapi, lebih baik kalau diperoleh dari dalam organisasi itu sendiri. Suatu staf pendukung yang kecil dapat membantu tim manajemen senior untuk mengartikan konsep mengenai mutu, membantu melalui “network” dengan manajer mutu di bagian lain dalam organisasi, dan membantu sebagai narasumber mengenai topik-topik yang berhubungan dengan mutu bagi tim manajer senior.

1. Komunikasi

Komunikasi dalam suatu lingkungan mutu mungkin perlu ditempuh dengan cara berbeda-beda agar dapat berkomunimasi kepada seluruh karyawan mengenai suatu komitmen yang sungguh-sungguh untuk melakukan perubahan dalam usaha peningkatan mutu. Secara ideal manajer harus bertemu pribadi dengan para karyawan untuk menyampaikan informasi, memberikan pengarahan, dan menjawab pertanyaan dari setiap karyawan.

1. **Kerangka Konseptual**

H1

H2

H3

**Gambar 1.**

***Kerangka Konseptual***

1. **Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan tanggapan sementara terhadap kesimpulan permasalahan penelitian. Dikatakan sementara sebab tanggapan yang diberikan terkini didasarkan pada aturan dan belum menggunakan bukti. Oleh sebab itu, setiap penelitian yang dilakukan mempunyai suatu hipotesis atau tanggapan sementara terhadap penelitian yang akan dilakukan. Dari hipotesis itu akan dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menyatakan apakah anggapan itu benar adanya ataupun tidak benar.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hasil kajian empiris di atas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Secara parsial leader member exchange berpengaruh positif dan signifikan terhadap total quality manajemen pada Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat.

H2 : Secara parsial Disiplin berpengaruh positf dan signifikan terhadap total quality manajemen pada Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat

H3 : Secara simultan leader member exchange dan disiplin berpengaruh signifikan terhadap total quality manajemen Rumah Sakit Umum Rantauprapat

**BAB III**

**METODE PENELITIAAN**

1. **Tempat Dan Waktu Penelitian**
2. Tempat

Penelitian akan dilakukan di Rumah Sakit Umum (RSUD) Rantauprapat.Merujuk pada penelitian yaitu ingin mengetahui pengaruh Leader Member Exchange.

1. Waktu Penelitian

Waktu dilakukan penelitian ini direncanakan pada bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2019

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Kegiatan | Januari | Febuari | Maret | April | Mei | Juni | Juli |
| 1 | Pengajuan Judul |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Persetujuan Judul |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Penyusunan Proposal |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Seminar Proposal |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Pengumpulan Data |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Analisis Data |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Sidang Meja Hijau |  |  |  |  |  |  |  |

29

1. **Populasi Dan Sampel**
2. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan Karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 134 orang karyawan Pegawai Sipil Negara (PNS) didalam ruangan Manajemn sumber daya manusia,dan Bagian Keuangan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:62) sampel adalah bagian atau jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel digunakan apabila peneliti tidak mampu menggunakan semua anggota populasi sebagai subjek penelitian,teknik Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011:87).

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini di dapat sebanyak 100 responden

1. **Definisi Oprasional Variabel**

Definisi operasional variable adalah pengertian variable (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas adalah variable yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variable terikat.Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Leader member Exchange

1. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variable bebas.Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Total Quality.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Defenisi** | **Variabel** | **Indikator** | **Skala** |
| 1 | Leader Member Exchange (X1) | Variabel Bebas | * Demensi Respeck * Demensi trust * Demensi obligation |  |
| 2  3 | Disiplin Kerja (X2)  Total Quality Manajemen (X3) | Variabel Bebas  Variabel Terikat | * Tujuan dan kemampuan * Teladan pimpinan * Balas jasa * Keadilan * Reward karyawan * Pemberian reward * Penambahan peralatan * Memeriksa Output karyawan |  |

1. **Teknik Analisis data**
2. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono, teknik penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai suatu metode penelitian dengan landaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel. Umumnya teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak, teknik pengumpulan data menggunakan instrumen metode penelitian kuantitatif, analisa data yang bersifat kuantitatif atau statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang t ditetapkan (Sugiyono, 2012: 7).

1. Data Deskriptif

Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) yang dimana peneliti merupakan sebagai instrumen kunci, dari pengambilan sampel sumber data yang dilakukan dengan cara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan trianggulasi, analisa data yang bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekan pada makna dari generalisasi.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Random sampling. Teknik yang digunakan adalah population sampling di mana data yang di ambil secara acak dari anggota populasi digunakan sebagai sampel.

1. Data Primer

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Menurut Syofian dan Sugiono (2004) untuk memperoleh data sebagai bahan acuan dalam penelitian digunakan beberapa metode seperti sebagai berikut :

a. Kuesioner /Angket penelitian

Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan secara personal kepada 100 karyawan dirumah sakit yang sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan.

Kuesioner dalam penelitian ini dibuat dengan menyertakan data diri responden dan meggunakan peryataan ataupun pertayaan tertutup yang diukur dengan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2004). Skala likert berisi 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

|  |  |
| --- | --- |
| Sangat tidak setuju (STS) | Skor 1 |
| Tidak setuju (TS) | Skor 2 |
| Netral (N) | Skor 3 |
| Setuju (S) | Skor 4 |
| Sangat setuju (SS) | Skor 5 |

b. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara lisan kepada beberapa responden untuk memperoleh informasi yang berguna bagi penelitian (Fuad Mas’ud, 2004). Penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur karena dapat mengajukan pertanyaan yang lebih luas, dan lebih terbuka.

2. Pengumpulan Data Skunder

Pengumpulan data skunder diperoleh dari Data sekunder yang dipakai dalam penelitian ini antara lain berasal dari jurnal, tesis, skripsi, buku dan internet. Dan data yang diberikan pihak rumah sakit umum Rantauprapat, seperti jumlah karyawan rumah sakit umum rantauprapat,

profil rumah sakit umum rantauprapat, Struktur organisasi rumah sakit umum rantauprapat, masa kerja karyawan yang diperoleh dari pihak rumah sakit umum rantauprapat .

1. **Uji Instrumen Penelitian**
2. **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghozali, 2006). Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan membandingkan korelasi nilai masing – masing pertanyaan dengan nilai total skor konstruk atau variabel. Uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing – masing skor indikator dengan total skor konstruk. Uji signifikansi dapat juga dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk degree of freedom(df) = n – 2 ,maka df=100-2=98 maka didapat r table 0,1654 dalam hal ini n adalah jumlah sampel.Sedangkan untuk mengetahui skor masing – masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

1. Jika r hitung > r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.

2. Jika r hitung < r table dan bernilai negatif, maka variabel tersebut tidak valid.

. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Kode  Pernyataan | Corrected Item-Total Correlation | r Tabel | Keterangan |
| 1. Leader Member Exchange (X1) | p1  p2  p3 | 0,.702  0, 722  0,490 | 0,165  0,165  0,165 | Valid  Valid  Valid |
|  | p4  p5  p6  p7  p8  p9 | 0,641  0,639  0,679  0,637  0,673  0,726 | 0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165 | Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid |
| 2. disiplin kerja (X2) | p1  p2  p3  p4  p5  p6  p7  p8  p9  p10  p11  p12 | 0,581  0,562  0,570  0,639  0,559  0,662  0,491  0,459  0,568  0,606  0,705  0,435 | 0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165 | Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid |
| 3.Total Quality (Y) | p1  p2  p3  p4  p5  p6  p7  p8  p9  p10  p11  p12 | 0,579  0,563  0,569  0,621  0,606  0,611  0,637  0,604  0,505  0,712  0,591  0,592 | 0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165  0,165 | Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid  Valid |

Sumber : Hasil SPSS, 2019 (diolah)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa dari 33 (tiga puluh tiga) pernyataan, mempunyai r tabel (0,165). Hasil uji valididas menunjukan bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Karna rhitung > rtabel dengan nilai signifikan setiap pernyataan 0.05 atau 5%. Hal ini menunjukan bahwa pernyataan valid dan dapat dipercaya untuk mengambil data penelitian.

1. **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang

merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Imam Ghozali, 2013). Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu :

1. Repeated Measure atau pengukuran ulang

Repeated Measure atau pengukuran ulang seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya (Imam Ghozali, 2013).

1. One shotatau pengukuran sekali saja

One shot atau pengukuran sekali saja pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cornbach Alpha (α). Selain kontruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cornbach Alpha > 0.60 (Nunnally, 1994 dalam Imam Ghozali, 2006).

Tabel tingat Reabilitas berdasarkan nilai Alpha

**Tabel Hasil Pengujian Reliabel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | *Cronbach’s*  *Alpha if Item Deleted* | *Cronbach’s alpha standar* | Keputusan |
| Leader member Exchange | 0,761 | 0,60 | Reliabel |
| Disiplin Kerja | 0,743 | 0,60 | Reliabel |
| Total Quality | 0,749 | 0,60 | Reliabel |

Sumber : Hasil SPSS, 2019 (diolah)

Bedasarkan Tabel diatas pengujian Reliabel terlihat bahwah *Cronbach’s* *Alpha* dari variabel (X1) yaitu sebesar 0,761 > 0,60 ,variabel (X2) sebesar 0,743 > 0,60 ,dan variabel (Y) 0,749 > 0,60 ,maka dengan demikian semua butir-butir pernyataan variabel independen dan dependen diatas adalah reliabel.

1. **Uji Asumsi Klasik**

Model regresi akan menghasilkan penduga yang tidak bias jika memenuhi asumsi klasik, antara lain normalitas data, bebas multikolinieritas, bebas autokorelasi,dan bebas heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2013:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Penelitian ini mengunakan pendekatan grafik Normal P-P of regression standardized residualuntuk menguji normalitas datadan pendekatan uji statistik Kormogolov-Smirnov.Untuk pendekatan grafik jika data menyebar disekitar garis diagonalatau grafik histogramnya menunjukan pola distribusi norma ,maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukan pola distribusi normal,maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Imam Ghozali,2013:163) .

1. Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali (2013:105) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Metode yang dapat digunakan untuk menguji terjadinya multikolinieritas dapat dilihat dari matrik korelasi variabel variabel bebas. Pada matrik korelasi, jika antar variabel bebas terdapat korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas. Selain itu dapat juga dilihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Batas dari nilai toleranceadalah ≤ 0,10 atau sama dengan nilai VIF adalah ≥ 10 (Imam Ghozali, 2013:106).

1. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variancedari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plotantara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik

menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.(Imam Ghozali, 2011: 139-143).

1. **Pengujian Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2014:159) menyatakan bahwa Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Dalam penelitian ini menggunakan dua uji hipotesis yaitu sebagai berikut :

1. Uji secara parsial (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh vaiabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Adapun hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

1. Variabel Leader Member Exchange (X1)

a. Ho diterima dan Ha ditolak maka t hitung < t tabel, artinya Leader Member Exchange tidak berpengaruh terhadap total quality manajemen RSUD Rantauprapat .

b. Ho ditolak dan Ha diterima maka t hitung > t tabel, artinya Leader Member Exchange berpengaruh terhadap total quality manajemen RSUD Rantauprapat.

2. Variabel Disiplin kerja (X2)

a. Ho diterima dan Ha ditolak maka t hitung < t tabel, artinya Disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap total quality manajemen RSUD Rantauprapat .

b. Ho ditolak dan Ha diterima maka t hitung > t tabel, artinya Disiplin kerja berpengaruh terhadap total quality manajemen RSUD Rantauprapat.

1. Uji secara Simultan (Uji f)

Uji Fdigunakan untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama (serentak) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen bentuk pengujiannya adalah:

* 1. Apa bila f hitung > f tabel pada taraf signifikan (α =5%), maka variable X1 dan X2 secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variable terikat (Y)
  2. Apa bila fhitung < ftabel pada taraf signifikan (α =5%), maka variable X1 dan X2 secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variable terikat (Y)
  3. Analisi linier berganda

suatu analisis yang bertujuan untuk menguji pengaruh leader member exchange dan disiplin kerja terhadap total quality manajemen dengan rumus Y= a+b1 X1+ b2X2+e.

Keterangan : Y = Total quality manajemen

a = Bilangan konstanta X1 = Leader member exchange

X2 = Disiplin kerja

e = Standarterror

b1,b2 = koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen

* 1. Uji Determinasi (R2)

Menurut Ghozali (2012: 97) koefisien determinasi (R2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu.Nilai R2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

Pengukuran statistik kovarian atau asosiasi antara dua variabel. Besarnya koefesien korelasi berkisar antara +1 s/d -1. Koefesien korelasi menunjukkan kekuatan (strength) hubungan linear dan arah hubungan dua variabel acak. Jika koefesien korelasi positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan searah. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan tinggi pula. Sebaliknya, jika koefesien korelasi negatif, maka kedua variabel mempunyai hubungan terbalik. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan menjadi rendah (dan sebaliknya). Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel penulis memberikan kriteria sebagai berikut (Sarwono:2006):

* + - 0 : Tidak ada korelasi antara dua variabel
    - >0 – 0,25: Korelasi sangat lemah
    - >0,25 – 0,5: Korelasi cukup
    - >0,5 – 0,75: Korelasi  kuat
    - >0,75 – 0,99: Korelasi  sangat kuat.