

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG NAGAN RAYA



Disusun Oleh:

**BARWI
NIM. 160603076**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022M/1444H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Barwi
NIM : 160603076
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 02 Desember 2022

Yang menyatakan,


Barwi

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK ACEH
SYARIAH CABANG NAGAN RAYA**

Disusun Oleh:

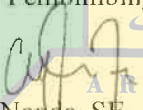
Barwi

NIM. 160603076

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,

Pembimbing II,


T. Syifa F. Nanda, SE., Ak., M. Acc

NIDN. 2022118501


Ana Fitria, M.Sc

NIDN. 2005099002

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah.


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag .

NIP: 197711052006042003

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Pengaruh *Total Quality Management* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya

Barwi

NIM: 160603076

Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata satu (S1) Dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Jumat, 02 Desember 2022 M
8 Jumadil Awal 1444 H
Banda Aceh,
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,


T. Syifa F. Nanda, SE., Ak., M.Acc
NIDN. 2022118501

Sekretaris,


Ana Fitria, M.Sc
NIDN. 2005099002

Penguji I,


Muhammad Arifin, Ph.D.
NIP. 197410152006041002

Penguji II,


Rika Mulia, M.B.A.
NIDN. 2003068903

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Hafas Furgani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Barwi

NIM : 160603076

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail :

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK ACEH
SYARIAH CABANG NAGAN RAYA.**

Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 02 Desember 2022

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Barwi
NIM. 160603076

T. Syifa F. Nanda, SE., Ak., M. Acc
NIDN. 2022118501

Ana Fitria, M.Sc
NIDN. 2005099002

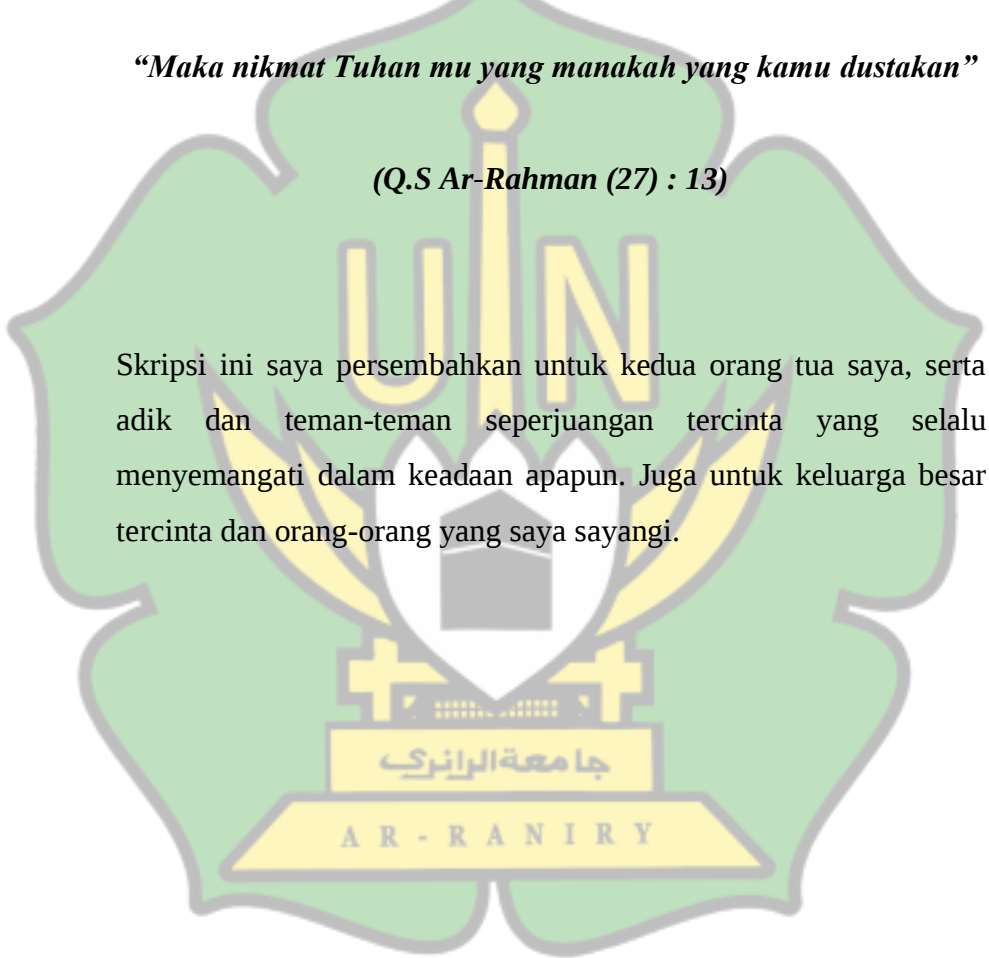
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Maka nikmat Tuhan mu yang manakah yang kamu dustakan”

(Q.S Ar-Rahman (27) : 13)

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, serta adik dan teman-teman seperjuangan tercinta yang selalu menyemangati dalam keadaan apapun. Juga untuk keluarga besar tercinta dan orang-orang yang saya sayangi.



KATA PENGANTAR



AlhamdulillahiRabbil'alamin,

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan limpahan nikmat dan rahmat yang tidak mampu dihitung oleh hamba-Nya. Semoga dengan rahmat-Nya kita selalu dalam lindungan Allah, serta menambah rasa syukur dan Taqwa dihadapannya-Nya. Shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau. Syukur Alhamdulillah atas izin Allah yang Maha Segala-Nya dan berkah rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan, doa, dukungan, usaha, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, tanpa itu semua penulis menyadari tidak mungkin menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tidak terhingga terutama kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag dan Inayatillah, MA. Ek selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafizh Maulana, Sp., S.Hi., ME selaku ketua Laboratorium, serta staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. T. Syifa Fadrizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak selaku pembimbing I dan Ana Fitia, M.Sc selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu, pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini. Kemudian kepada para dosen, pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
5. Kepada para karyawan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Nagan Raya yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai.
6. Kepada Keluarga, penulis ucapkan sangat banyak terimakasih untuk Ayahanda Abukhari dan Ibunda Mardiana, berkat do'a, restu, dan dukungan penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Kepada adik perempuan Yuliani dan adik laki-laki Nazril Ilham telah memberi dorongan dan dukungan dalam proses menyelesaikan skripsi.

7. Kepada sahabat-sahabat saya tercinta Mahfud, Fadiel, Taufit, Andry, Mukhlisin, Reza, Indra, yang telah menemani dan membantu penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan khususnya Perbankan Syariah Letting 2016 yang telah membantu penulis serta memberikan semangat yang tidak henti-hentinya kepada penulis, serta kepada semua yang menanyakan kapan saya wisuda. Penulis berhadap dan berdo'a semoga amal baik mereka dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis, pembaca dan menjadi hal positif bagi banyak pihak.

Akhir kata kita berdoa kehadiran Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan.

Amin Ya Rabbal 'Alamin

Banda Aceh, 02 Desember 2022

Penulis,



Barwi

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ع	‘
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauula*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / آ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta

bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Barwi
NIM : 160603076
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/
Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality Management*
Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja
Karyawan PT. Bank Aceh Syariah
Cabang Nagan Raya.
Tebal Skripsi : 141 Halaman
Pembimbing I : T. Syifa F. Nanda, SE.,Ak.,M. Acc
Pembimbing II : Ana Fitria, M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan PT. Bank Aceh KC Nagan Raya, sebanyak 77 responden. Data dianalisis menggunakan model regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan secara bersama-sama *Total Quality Management* dan Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya. Sehingga PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya perlu meningkatkan *Total Quality Management* dan motivasi kerja karyawan.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Motivasi, Bank Syariah, Kinerja

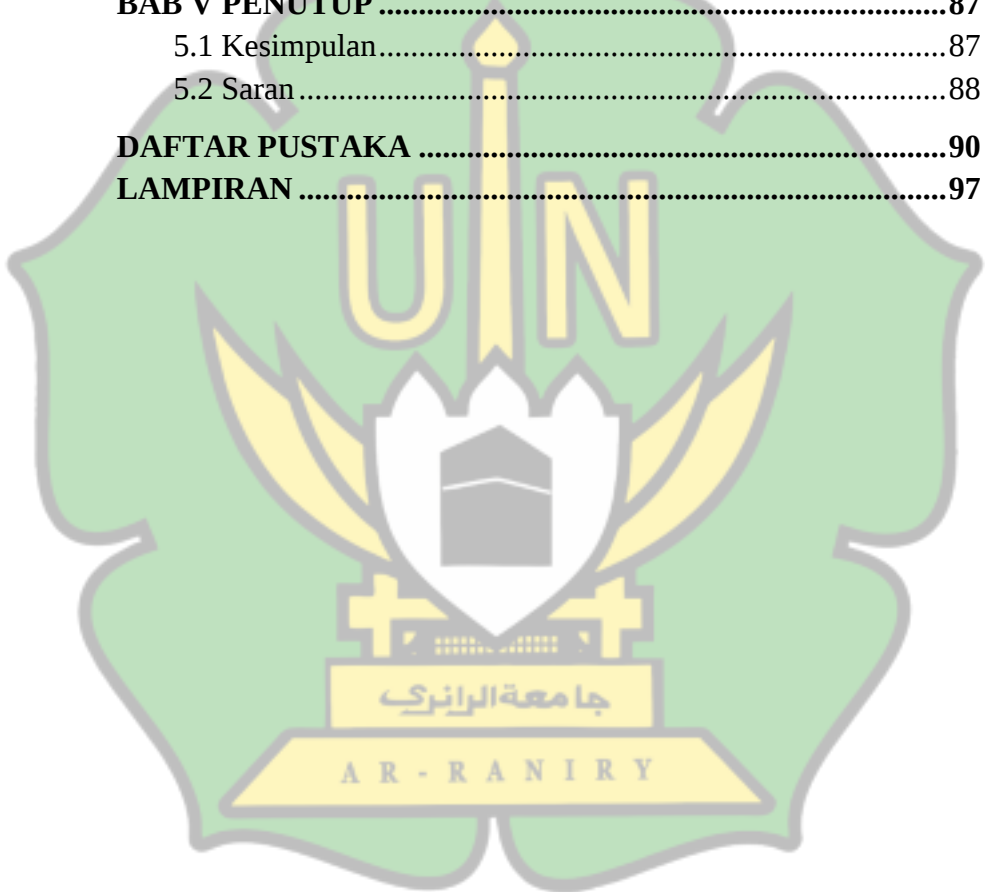
DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	xi
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Kajian.....	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Kinerja Karyawan.....	14
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	14
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	16
2.1.3 Indikator Kinerja	17
2.1.4 Penilaian Kinerja	18
2.2 <i>Total Quality Management</i>	20
2.2.1 Definisi <i>Total Quality Management</i> (TQM)	20

2.2.2 Manfaat TQM.....	22
2.2.3 Prinsip-prinsip TQM	23
2.2.4 Indikator Total Quality Management.....	24
2.3 Motivasi Kerja	28
2.3.1 Pengertian Motivasi.....	28
2.3.2 Indikator Motivasi Kerja	29
2.3.3 Ciri-ciri Motivasi Kerja	32
2.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi	33
2.4 Penelitian Terdahulu.....	34
2.5 Pengaruh Antar Variabel	41
2.5.1 Pengaruh TQM terhadap Kinerja	41
2.5.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja.....	42
2.6 Kerangka Penelitian.....	44
2.6 Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
3.2 Jenis Data.....	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4 Populasi dan Sampel.....	50
3.4.1 Populasi	50
3.4.2 Sampel	50
3.5 Skala Pengukuran	51
3.6 Definisi Operasional Variabel	51
3.6.1 Variabel Dependen (Y)	52
3.6.2 Variabel Independen (X)	52
3.6.3 Operasional Variabel.....	52
3.7 Uji Kuesioner Penelitian.....	55
3.7.1 Uji Validitas	55
3.7.2 Uji Reliabilitas	55
3.8 Uji Asumsi Klasik	56
3.8.1 Uji Normalitas	56

3.7.3 Uji Multikolinearitas	56
3.7.4 Uji Heteroskedastisitas.....	58
3.8 Uji Signifikansi.....	59
3.9.1 Uji Parsial (Uji t).....	59
3.9.2 Uji Simultan (Uji F).....	59
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Karakteristik Responden	62
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	64
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	65
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	66
4.2 Hasil Uji Kuesioner Penelitian	67
4.2.1 Uji Validitas	67
4.2.2 Uji Reliabilitas	70
4.3 Uji Asumsi Klasik	71
4.3.1 Uji Normalitas.....	71
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	73
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.4 Hasil Analisis Data.....	76
4.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	76
4.4.2 Hasil Uji Parsial	78
4.4.3 Hasil Uji Simultan.....	79
4.4.4 Hasil Koefisien Determinasi	80
4.5 Pembahasan	81

4.5.1 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan	81
4.5.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	83
4.5.3 Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	85
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	97



DAFTAR TABEL

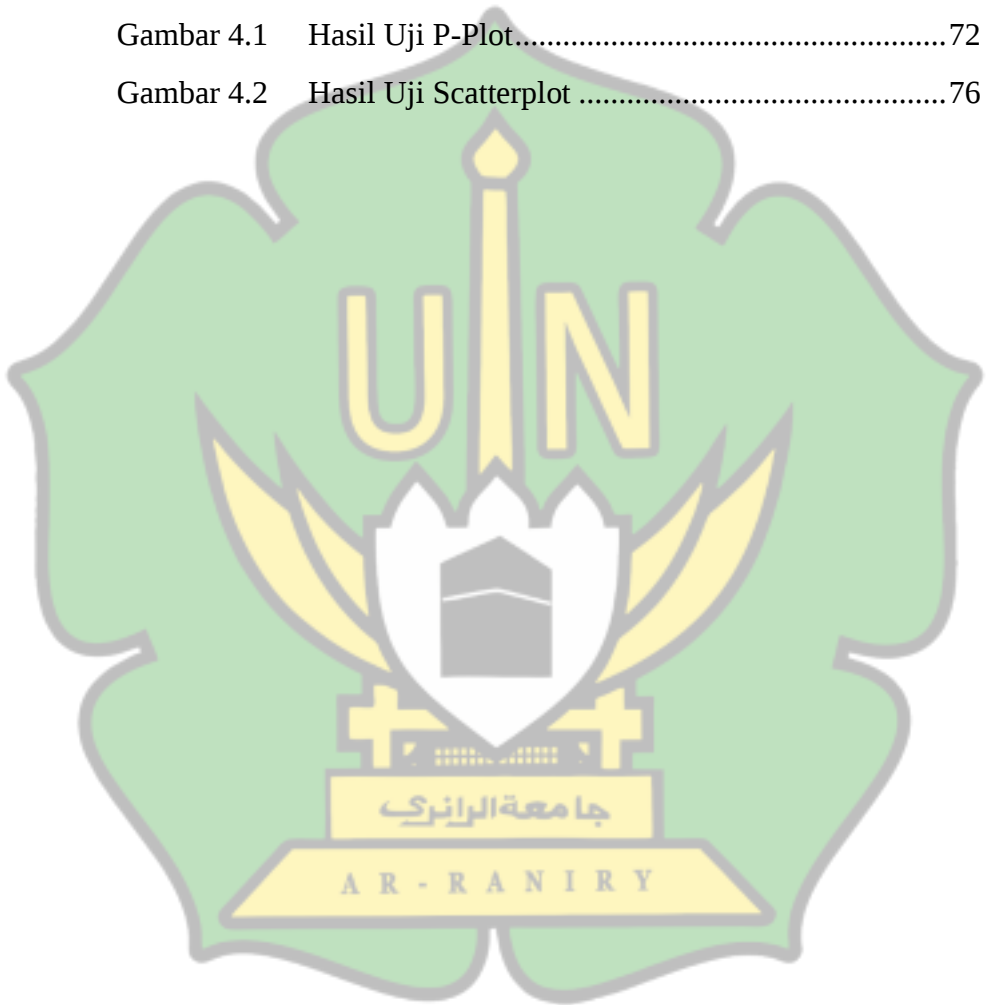
Halaman

Tabel 1.1	Laporan ROA PT. Bank Aceh 2016-2021	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1	Pengukuran Skala Likert	49
Tabel 3.2	Tabel Operasional Variabel.....	53
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan ...	64
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama bekerja	65
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	66
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel TQM	68
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	70
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.10	Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov.....	73
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel 4.12	Hasil Uji Spearman Rho	75
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.14	Hasil Uji Parsial.....	78
Tabel 4.15	Hasil Uji Simultan	79
Tabel 4.16	Hasil Uji Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	45
Gambar 4.1	Hasil Uji P-Plot.....	72
Gambar 4.2	Hasil Uji Scatterplot	76



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 2	Biodata Responden	102
Lampiran 3	Hasil Penyebaran Kuesioner	105
Lampiran 4	Hasil Olah Data.....	112
Lampiran 5	Daftar Riwayat Hidup	119



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman, setiap bisnis, baik publik maupun swasta, harus beradaptasi dengan lingkungan yang relatif cepat, perubahan yang tidak terkendali dan agar tetap unggul dari perusahaan lain. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki keunggulan agar tetap bertahan. Keunggulan bersaing adalah ketika suatu perusahaan dapat melakukan sesuatu dengan keunggulan yang tidak dapat atau dapat dilakukan oleh pesaingnya, bersaing jika perusahaan pesaing memiliki apa yang diinginkannya (David, 2011).

Persaingan global yang dihadapi perusahaan mau tidak mau akan terus meningkat, dan perusahaan yang tidak dapat mengikuti perkembangan dan persaingan global akan hilang. Namun, hal ini dapat diprediksi dengan sejumlah strategi, salah satunya adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusianya dan juga untuk mengefektifkan proses manajemen di dalam perusahaan agar produk atau jasa yang dihasilkan dapat memberikan nilai lebih dibandingkan produk dan jasa yang dapat memenangkan persaingan. Hal ini tentunya akan memberikan dampak dan manfaat yang signifikan bagi perkembangan perusahaan, dan masyarakat yang menggunakan jasa perusahaan juga merasa terbantu dengan produk atau pelayanan yang ditawarkan.

Permasalahan lain dihadapi perusahaan tidak hanya pada persaingan dengan pihak luar akan tetapi juga menyangkut pada pekerja (SDM) yang mengelola aspek-aspek internal perusahaan. Salah satu aset perusahaan yang sangat dapat diandalkan ialah sumber daya manusia, karena manusia adalah satu-satunya sumber daya yang dapat mengendalikan sumber daya lainnya. Oleh karena itu, mengingat sumber daya ini sebagai aset dan sarana terpenting untuk mencapai keunggulan kompetitif, pengelolaan sumber daya manusia menjadi jauh lebih penting (Kaswan, 2012).

Sistem perbankan syariah di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat, perbankan syariah menjadi trend yang sangat populer saat ini. Dikarenakan adanya Qanun mengenai Lembaga Keuangan Syariah (Idris, 2021). Tren tersebut bukan semata di Aceh yang notabene memiliki kekhasan tersendiri dalam segi pengelolaan pemerintahan berdasarkan konsep syariah yang ditandai dengan munculnya PT. Bank Aceh Syariah, namun sekarang ini secara nasional pun beberapa bank konvensional mulai melirik konsep syariah untuk diterapkan dalam sistem perbankannya.

Bahkan yang terkini ada tiga bank konvensional yang mengambil langkah agresif dengan melakukan *merger* sehingga munculnya Bank Syariah Indonesia, hal ini tentunya dikarenakan mengingat Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim yang besar, perbankan syariah menawarkan banyak peluang.

Munculnya Bank Syariah Indonesia ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi Bank Aceh Syariah untuk tetap

mempertahankan eksistensinya dan dapat bersaing dengan bank-bank syariah yang lain. Untuk eksis Bank Aceh Syariah harus memiliki produk dan layanan perbankan yang unggul. Produk premium adalah produk yang benar-benar menjamin kualitas yang baik. Dalam menciptakan produk yang baik, manajemen perusahaan harus melakukan pekerjaan dengan baik. Selain itu, perusahaan harus terus meningkatkan kinerja bisnis melalui kinerja karyawan.

Karyawan memegang peranan penting dalam perusahaan, sehingga efisiensi kerja karyawan di perusahaan harus diperhatikan. Karyawan harus mampu melaksanakan tugas yang diberikan dengan benar, yaitu optimalisasi waktu, disiplin dan integritas untuk mencapai hasil kerja yang berkualitas (Disnaker, 2019). Proses manajemen di perusahaan mencakup banyak hal seperti perencanaan strategis, struktur dan pengendalian organisasi, pemutakhiran dan evaluasi proses.

Fungsi manajemen bertujuan untuk meningkatkan upaya pengembangan perusahaan baik dalam pelayanan maupun kualitas produk, dengan mengadopsi proses manajemen pada tingkat sumber daya manusia yang profesional untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan. Seperti yang dikatakan Kaswan (2012), kinerja adalah hasil atau keberhasilan keseluruhan seseorang menyelesaikan tugas terhadap alternatif yang berbeda dalam waktu tertentu, dapat dibandingkan dengan alternatif yang

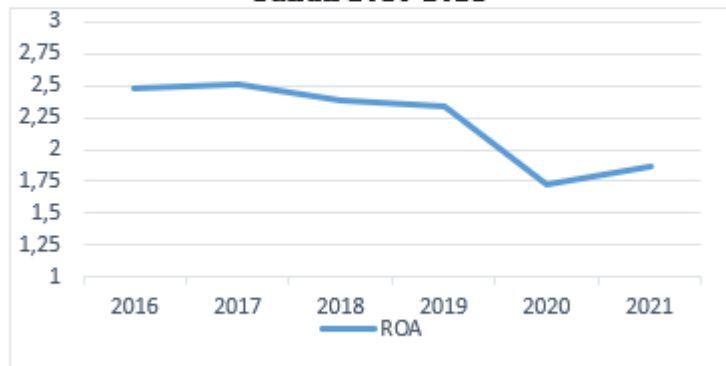
berbeda sesuai dengan kriteria yang diberikan, dan konsisten saat melakukan tugas. (Kaswan, 2012).

Kinerja adalah proses kerja untuk mencapai target bisnis dan menunjukkan keberhasilan suatu perusahaan. Dalam meningkatkan kinerja pegawai, perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang mendorong karyawan dalam melakukan kegiatan dengan motivasi tertentu (Sutrisno, 2011). Kinerja perusahaan tidak selamanya baik dan tidak selamanya buruk, tergantung bagaimana perusahaan melakukan manajemen guna untuk meningkatnya kinerja karyawan dan perusahaan. Kinerja bank diperoleh secara tidak langsung oleh kinerja karyawannya secara kolektif, sehingga apabila kinerja bank menurun maka semestinya dapat disebabkan oleh menurunnya kinerja karyawan pula, baik motivasi karyawan yang menurun ataupun sistem manajemen yang tidak baik.

Dalam analisis rasio perusahaan dalam kinerja perusahaan Bank Aceh Syariah terjadi penurunan kinerja bank, hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1. Diketahui bahwa ROA pada Bank Aceh dari tahun 2016 hingga tahun 2021 mengalami peningkatan dan juga penurunan. Pada tahun 2016 hingga pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 0,03. Tetapi pada tahun 2017 hingga tahun 2020, Bank Aceh terus mengalami penurunan, sementara pada tahun 2020 hingga 2021 mengalami kenaikan sebesar 0,14. Walaupun terjadi kenaikan pada tahun 2021 tetapi jika dibandingkan dengan tahun 2017 yang memiliki ROA tertinggi pada 5 tahun terakhir,

tahun 2021 memiliki selisih sebesar 0,64 dengan tahun 2017 tersebut.

Tabel 1.1
Laporan ROA PT Bank Aceh Syariah
Tahun 2016-2021



Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan data tersebut diketahui terjadi penurunan kinerja Bank Aceh Syariah berdasarkan rasio ROA. Penurunan kinerja dapat disebabkan oleh beberapa hal, seperti motivasi kerja karyawan. Apabila karyawan tidak ada motivasi berkerja atau kehilangan gairah kerja berpengaruh kepada kinerja yang dihasilkan untuk perusahaan. Motivasi adalah keadaan memotivasi atau memotivasi seseorang untuk melakukan sesuatu yang dilakukan secara sadar. Dari pemahaman ini, definisi motivasi didasarkan pada faktor dasar bahwa orang hanya ingin melakukan apa yang mereka suka. Juga tidak menutup kemungkinan bahwa

seseorang mungkin terpaksa melakukan sesuatu yang tidak mereka sukai (Nawawi, 2011).

Motivasi secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi motivasi yang dimiliki seseorang maka kinerjanya akan bertambah bagus dikarenakan pekerjaan dilakukan secara profesional sehingga hasil yang didapatkan maksimal (Rahman & Solikhah, 2016). Adanya motivasi kerja karyawan membantu perusahaan dalam meningkatkan profit, dikarenakan semangat kerja yang tinggi dari karyawan.

Berdasarkan hal di atas bisa dipahami bahwa motivasi merupakan suatu aspek yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Asumsi ini berdasarkan, penelitian oleh Hong dan Waheed (2011) dari semua perusahaan ritel di Malaysia telah menunjukkan bahwa motivasi memiliki dampak yang positif terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan menjadi aspek penting dalam perusahaan dikarenakan eksistensi perusahaan dapat dilihat dari kualitas hasil produk atau jasa yang diterima oleh pelanggan.

Berbagai pendekatan telah dikembangkan untuk membantu meningkatkan kualitas kerja. Salah satunya adalah pendekatan praktik TQM (*Total Quality Management*) yang berfokus tidak hanya pada manajemen organisasi tetapi juga fokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan, rasa hormat terhadap semua karyawan, manajemen dan analisis berbasis realitas, ekonomi, kepemimpinan demokratis, penilaian dan peningkatan, dilakukan

secara berkelanjutan. TQM merupakan sistem manajemen mutu yang bertujuan untuk secara terus menerus dan konsisten meningkatkan kualitas bank dari berbagai sudut. TQM menekankan perbaikan terus-menerus dan membangun kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama yang ingin dicapai (Zahroh, 2014)

Penerapan TQM berfokus pada kualitas, yang meliputi produksi perusahaan, layanan, dan orang. Saat menerapkan TQM, manajemen menerapkan semua aspek operasi yang berorientasi pada pelanggan dan terus meningkatkan kualitas produk. Inti dari tuntutan TQM adalah bahwa cara terbaik untuk bersaing dan bersaing di dunia adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik. Penelitian perbaikan terus-menerus diperlukan untuk menghasilkan kualitas terbaik. TQM berperan agar dapat memberikan sejumlah manfaat penting untuk meningkatkan profitabilitas dan daya saing perusahaan (Alhudri & Heriyanto, 2015).

Tujuan perusahaan ialah untuk menarik dan mempertahankan konsumen. Karena konsumen/pelanggan adalah individu atau kelompok yang sangat memahami kepentingan bisnis, maka penting untuk menyediakan produk terbaik yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, kepuasan pelanggan menjadi yang terdepan dalam penerapan TQM, sehingga perusahaan harus fokus pada pelanggan. Pendekatan holistik terhadap kualitas dapat dicapai dengan mempertimbangkan sepuluh karakteristik TQM: orientasi pelanggan, kesadaran kualitas, pengambilan keputusan ilmiah dan pemecahan masalah profesional, komitmen jangka

panjang, kerja tim, pelatihan, konsistensi, dan kontinuitas. Pekerjaan, Kebebasan Pendidikan, Integritas Tujuan, Keterlibatan dan Kompetensi Karyawan (Jannah, Fauziah, & Abdurrahman, 2017).

Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan pengaruh yang sangat positif dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan. Penerapan TQM yang terencana dan terencana dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan. TQM memungkinkan perusahaan untuk mengukur kinerja mereka kapanpun mereka mau, sehingga kegagalan sistem di dalam perusahaan dapat segera diperbaiki (Maghfiroh & Pratama, 2016).

Kualitas dapat dipahami sebagai karakteristik dan sifat dari produk atau layanan memengaruhi kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Penerapan TQM tidak lepas dari evaluasi kinerja pegawai. Bisnis membutuhkan sistem yang mendorong dan mengubah perilaku karyawan dengan cara yang menciptakan kepuasan karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurbismi dan Gunawan (2019) praktik TQM berpengaruh terhadap kinerja bisnis UMKM di kota Banda Aceh. Semakin baik penerapannya maka semakin baik pula kinerja perusahaan, baik dari segi penjualan, keuntungan, penggunaan bahan baku maupun penggunaan tenaga kerja. Acara tersebut juga berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap produk UMKM. Serta, penelitian yang

dilakukan oleh Pratama dan Maghfiroh (2016) TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Motivasi secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi motivasi yang dimiliki seseorang maka kinerjanya akan bertambah bagus dikarenakan pekerjaan dilakukan secara profesional sehingga hasil yang didapatkan maksimal (Rahman & Solikhah, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Sugiyanti dan Alriani (2013) bahwa TQM dan motivasi secara bersama memiliki pengaruh terhadap kinerja. Penerapan TQM dan motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan (Agustina, Lestari, & Nurlili, 2020).

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, maka menjadi penting dan perlu dilakukan kajian tentang bagaimana meningkatkan kinerja pegawai dalam hal ini melalui konsep total quality management dan motivasi kerja, untuk mengetahui **“Pengaruh Total Quality Management dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya”**.

1.2 Batasan Kajian

Penelitian ini memiliki studi terbatas memungkinkan peneliti untuk lebih fokus pada variabel dan masalah yang diajukan selama penelitian mereka. Penelitian hanya berkaitan dengan pengaruh *total quality management* dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah cabang Nagan Raya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya?
3. Apakah TQM dan motivasi kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh TQM secara langsung terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja secara langsung terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya.
3. Untuk mengetahui pengaruh TQM dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan beberapa manfaat kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung perencanaan kerja dan implementasi pengetahuan, khususnya bagi departemen SDM, mengenai dampak TQM dan motivasi karyawan.
- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan atau untuk menghasilkan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya tentang konsep TQM dan motivasi karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat mengenai penerapan konsep *Total Quality Management* dan motivasi pada Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya untuk mencapai kinerja pegawai yang maksimal. Memberikan informasi pengambilan keputusan untuk memandu memprioritaskan keputusan yang akan dibuat dalam memperlakukan karyawan.

1.6 Sistematika Pembahasan

Pada bagian pembahasan pembahasan terstruktur, peneliti menjelaskan bagian dan isi penelitian ini untuk menjelaskan alur pemikiran penelitian ini dari awal sampai akhir. Topik yang dibahas dalam skripsi ini adalah:

Bab I Pendahuluan

Bagian ini memberikan gambaran singkat tentang pembahasan dari judul yang diambil dan dijelaskan secara singkat, rumusan masalah, dan tujuan penelitian. penelitian, yaitu penyebab penelitian dan manfaat hasil penelitian serta pembahasan yang sedang berlangsung, yaitu gambaran umum tentang isi bagian-bagian penelitian skripsi ini.

Bab II Landasan Teori

Bagian ini mencakup penelitian dasar, ringkasan penelitian terkait yang berhubungan dengan topik penelitian. Serta, dilakukan dengan hipotesis, yaitu definisi atau tingkat penjelasan tentang hubungan antara variabel-variabel objek penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang jenis-jenis penelitian yang peneliti gunakan untuk menemukan kebenaran tentang suatu masalah, meliputi jenis penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, populasi, metode pengambilan sampel, dan metode penelitian, analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisi hasil yang diperoleh dari penelitian serta pembahasan yang dilakukan peneliti. Hasil pengolahan data dan menjelaskan hasil yang peneliti dapatkan dari lapangan.

BAB V Penutup

Bagian penutup, yang akan menjadi bagian akhir dari penelitian ini, meliputi hasil-hasil yang diperoleh dari temuan penelitian dan memuat pemikiran dan saran mengenai temuan yang diperoleh dari penelitian.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja Karyawan

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah istilah umum dalam manajemen dimana istilah kinerja diartikan sebagai hasil kerja, prestasi kerja. Istilah kinerja dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Kinerja sangat penting untuk kelangsungan hidup perusahaan karena bukan hanya tentang produk bisnis atau kinerja bisnis, tetapi juga tentang bagaimana proses bisnis bekerja sehingga dapat digunakan dan mendokumentasikan, mengevaluasi, dan mengontrol kinerja. Menurut Hasibuan (2016), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang saat melakukan tugas tertentu berdasarkan keahlian, pengalaman, keunggulan dan waktu.

Dalam Armstrong dan Baron, Wibowo (2014), kinerja sering diartikan sebagai keluaran, produk kerja, atau kinerja pekerjaan. Efisiensi memiliki arti yang lebih luas, tidak hanya mencerminkan hasil usaha tetapi juga kemajuan usaha. Keberhasilan pekerjaan, penyelesaiannya dan hasil pekerjaan dalam hal kinerja, membahas tentang apa yang dilakukannya dan bagaimana hal itu dilakukan. Efisiensi adalah hasil dari tujuan strategis organisasi dan kepuasan pelanggan dan kontribusi organisasi terhadap ekonomi.

Menurut Rivai dan Veithsal (2014), kinerja adalah hasil atau keberhasilan yang dicapai seseorang pada kesempatan yang

berbeda selama periode waktu tertentu. Dapat disimpulkan bahwa keberhasilan bisnis yang diperoleh dari hal ini terkait dengan tugas karyawan. Kinerja karyawan berarti kesungguhan dan kemauan untuk melaksanakan tugas. Dalam Al-Qur'an, yang merupakan panduan sejati untuk instruksi kinerja dinyatakan dalam Al-Qur'an surah at-Taubah ayat 105 yaitu:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “dan katakanlah, Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan. (Q.S. At-Taubah [9]:105).

Ayat di atas merupakan ancaman bagi orang-orang yang mendurhakai perintah Allah, bahwa apa yang telah mereka lakukan akan ditunjukkan kepada Allah, Nabi dan pengikutnya nanti. Ini pasti akan menjadi Hari Penghakiman. Dalam hal kinerja pekerjaan, perlu untuk mengukur kinerja karyawan untuk melihat seberapa baik pekerjaan dilakukan dan seberapa baik memenuhi persyaratan pekerjaan (Abdullah, 2007).

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Mangkunegara (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah:

1. Faktor keterampilan

Secara umum, keterampilan ini dibagi menjadi keterampilan laten (IQ) dan keterampilan aktual (pengetahuan dan keterampilan), dan TQM adalah bagian dari pengetahuan dan keterampilan.

2. Faktor pendorong

Motivasi bermula dari perilaku karyawan dalam memecahkan masalah bisnis, motivasi merupakan faktor penting dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan. Salah satu hal yang meningkatkan kinerja karyawan dengan adanya motivasi adalah penghargaan.

Wirawan (2012) juga menjelaskan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kombinasi dari banyak faktor. Faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Faktor internal seperti bakat dan karakteristik karyawan, kreativitas, pengetahuan, keterampilan dan pengalaman kerja, kesehatan fisik dan mental berasal dari karyawan. Lingkungan meliputi: visi, tujuan dan sasaran perusahaan, kebijakan manajemen, teknologi, strategi manajemen, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, budaya manajemen, festival lingkungan dan masyarakat.

2. Lingkungan kerja merupakan faktor, peristiwa atau situasi yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan di tempat kerja. Faktor-faktor tersebut meliputi kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya masyarakat

2.1.3 Indikator Kinerja

Menurut Wirawan (2012) untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kuantitas adalah jumlah bahan habis pakai yang diproduksi selama produksi barang habis pakai atau barang sekali pakai. Pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan atau hasil dan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan diukur dengan menghitung persentase sehingga Anda tahu apakah tujuan telah tercapai.
2. Kualitas adalah kesesuaian karakteristik dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan dalam hal fitur produk, desain, keandalan, dan kegunaan karyawan. Pengukuran kualitas dilakukan dengan menghitung persentase yang memenuhi standar yang ditetapkan oleh organisasi dan persentase yang menunjukkan bahwa memenuhi, jatuh di bawah atau melebihi standar yang ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan yang Anda tetapkan.
3. Ketepatan waktu dapat didefinisikan sebagai sejauh mana karyawan mampu memenuhi tenggat waktu yang ditetapkan

oleh organisasi atau perusahaan untuk pekerjaan mereka. Tenggang waktu yang ditentukan oleh organisasi atau perusahaan dapat berupa jam, hari, atau bulan untuk menyelesaikan pekerjaan dari awal pekerjaan sampai produk siap digunakan atau dikonsumsi oleh pelanggan.

4. Kreativitas adalah kemampuan untuk memunculkan ide atau kreativitas untuk meningkatkan atau mempercepat kinerja karyawan dan mengatasi hambatan atau masalah yang muncul.
5. Kemampuan kerja sama atau kolaborasi adalah perilaku karyawan untuk terlibat dengan orang lain (manajer, rekan kerja, bawahan, orang luar) saat menjalankan tugas atau proyek rutin. Hasil evaluasi hubungan dengan orang lain digunakan untuk mengukur kerjasama ini. Apakah ada konflik, saling mendukung, dan sinergi antar karyawan dalam menjalankan bisnisnya.

2.1.4 Penilaian Kinerja

Review Kinerja Mathis dan Jackson (2012) adalah menilai bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka dalam kerangka kerja standar dan mengkomunikasikan informasi ini kepada karyawan. Isi suatu kegiatan merupakan salah satu standar tenaga kerja, suatu kegiatan yang dapat dijadikan dasar untuk mengevaluasi suatu kegiatan. Standar tenaga kerja perlu diukur dan dipahami dengan jelas untuk memfasilitasi evaluasi kinerja

karyawan. Sebuah pekerjaan dapat diukur dengan kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, partisipasi dan keterampilan kolaborasi yang dibutuhkan untuk pekerjaan tertentu (Bangun & Wilson, 2012):

a. Jumlah pekerjaan

Skala dapat diartikan sebagai banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh setiap individu atau kelompok, tergantung dari jenis pekerjaannya. Setiap pekerjaan memiliki persyaratannya sendiri, sehingga pekerja perlu memiliki pengetahuan, keterampilan, dan keterampilan terkait yang berbeda.

b. Kualitas pekerjaan

Setiap perusahaan menempatkan persyaratan tertentu pada karyawannya untuk melakukan pekerjaan berkualitas yang diperlukan untuk tugas tertentu.

c. Ketepatan waktu

Setiap misi memiliki kondisi yang berbeda, beberapa tugas harus diselesaikan tepat waktu karena tergantung pada pencarian lainnya.

d. Kehadiran

Beberapa pekerjaan mengharuskan karyawan tersedia pada waktu-waktu tertentu. Produktivitas karyawan ditentukan oleh keterlibatan karyawan.

e. Kemampuan kerja sama

Pekerja tidak dapat menyelesaikan pekerjaan saat melakukan pekerjaannya. Beberapa pekerjaan mungkin memerlukan dua atau lebih karyawan, sehingga kerja sama antar karyawan mungkin diperlukan.

Secara keseluruhan, evaluasi karyawan bermanfaat bagi karyawan dan perusahaan. Penilaian berguna untuk memberikan umpan balik pada banyak aspek seperti bakat, kelemahan, dan potensi dan pada akhirnya membantu menentukan jalur dan rencana karir. Bagi perusahaan, hasil evaluasi kinerja berguna dalam membuat keputusan tentang banyak hal seperti kebutuhan program pelatihan, rekrutmen, seleksi, penempatan, promosi, sistem penghargaan, bonus dll, dan cara terbaik untuk mengelola permintaan dan karyawan secara umum (Bangun & Wilson, 2012).

2.2 Total Quality Management

2.2.1 Definisi Total Quality Management (TQM)

TQM dikenal sebagai manajemen kualitas terpadu yang didefinisikan sebagai praktik bisnis yang memaksimalkan kinerja kompetitif melalui peningkatan berkelanjutan dari produk dan layanan, orang, proses, dan lingkungan (Maghfiroh & Pratama, 2016). Definisi lain menyatakan bahwa TQM adalah pendekatan manajemen yang memperlakukan kualitas sebagai strategi bisnis dan berfokus pada kepuasan pelanggan untuk semua anggota. TQM merupakan metode pengelolaan dan pengerahan sumber daya manusia dan karyawan secara efektif untuk terus meningkatkan

nilai tambah bagi pelanggan (Jannah, Fauziah, & Abdurrahman, 2017).

TQM menurut Wibowo (2011), adalah strategi organisasi yang didedikasikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan untuk perbaikan terus-menerus dari proses bisnis. Menurut Tjiptono dan Diana (2011), *Total Quality Management* adalah pendekatan untuk meningkatkan kemampuan organisasi dengan meningkatkan produk, layanan, orang, proses dan lingkungan. Menurut Yamit dalam Aktar, Sachu dan Ali (2012), *Total Quality Management* atau biasa dikenal dengan TQM dapat didefinisikan dengan tiga kata yaitu total (keseluruhan), kualitas (kualitas, derajat atau tingkat) keunggulan suatu produk atau jasa), manajemen (aksi), seni, penanganan, kontrol, arah.

Pengertian TQM adalah suatu sistem manajemen yang memotivasi karyawan dan bekerja untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan mengupayakan beberapa kegiatan yang tepat melalui perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*). Dapat disimpulkan bahwa terdapat pendekatan manajemen yang memaksimalkan kekuatan kompetitif perusahaan dengan melakukan perbaikan yang berkesinambungan dan berkelanjutan (Alhudri & Heriyanto, 2015).

TQM berawal pada Perang Dunia II, ketika ahli statistik Amerika W. Edward Deming menggunakan statistik untuk membantu para insinyur dan teknisi meningkatkan produktivitas mereka. Setelah perang, Corporate America meninggalkan idenya.

Deming kemudian pergi ke Jepang, di mana ia mengajar para pemimpin bisnis bagaimana menguji kualitas matematika dan bagaimana mereka dapat membangun negara mereka sendiri jika mereka mengikuti sarannya. TQM pada 1950-an muncul selama dan setelah Perang Dunia II karena meningkatnya jumlah pekerja tidak terampil dan integrasi praktik terbaik konstruksi dengan setengah tenaga kerja (Firmansyah, 2019).

Pertumbuhan gerakan Total Quality Management (TQM) dimulai pada tahun 1920-an ketika bapak ilmu manajemen, Frederick Winston Taylor, melakukan studi waktu dan waktu dengan menyoroti aspek ilmu manajemen ini, yaitu perbedaan antara perencanaan dan pelaksanaan. . Perkembangan pendekatan holistik dimulai pada tahun 1920-an dengan karya dan penelitian Frederick Winston Taylor, bapak ilmu manajemen (Firmansyah, 2019).

2.2.2 Manfaat TQM

Menurut Aktar, Sachu dan Ali (2012), TQM membawa manfaat yang lebih baik bagi pelanggan, perusahaan, dan karyawan. Manfaat pelanggan TQM meliputi:

1. Layanan pelanggan berkembang untuk mendapatkan perhatian pelanggan, sehingga pelanggan mendapatkan perhatian lebih.
2. Memastikan kepuasan pelanggan.

Manfaat TQM bagi karyawan adalah:

1. Kualitas produk dan layanan yang berbeda
2. Karyawan lebih termotivasi
3. Konflik diselesaikan lebih cepat

Keuntungan lain dari TQM yang dapat digunakan perusahaan di masa depan adalah:

1. Menjadikan organisasi sebagai pemimpin, bukan hanya pengamat.
2. Berusaha bekerja dalam tim yang baik
3. Menjadikan perusahaan lebih tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Membuat Organisasi lebih mudah beradaptasi dan siap untuk berubah
5. Membangun hubungan yang baik antar karyawan.

2.2.3 Prinsip-prinsip TQM

TQM adalah konsep yang mencoba menerapkan kualitas manajemen yang memerlukan perubahan signifikan dalam budaya manajemen dan struktur biaya. Menurut Scheuning dan Christopher dalam Nasution (2015), TQM memiliki empat prinsip utama:

1. Pelanggan senang

Hal ini meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan dalam TQM. Beberapa pelanggan adalah pelanggan internal dan eksternal. Semua aspek kebutuhan pelanggan harus dipenuhi, termasuk harga, keamanan dan kenyamanan. Oleh

karena itu, semua aktivitas perusahaan harus diarahkan pada kepuasan pelanggan.

2. Hormati semua

Karyawan adalah milik perusahaan, sehingga semua anggota diperlakukan dengan baik dan dapat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

3. Manajemen berbasis kebenaran

Manajemen adalah bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada angka, bukan hanya emosi. Karena tim bisnis dan manajemen dapat menggunakan informasi untuk memandu upaya mereka dalam situasi tertentu.

4. Perbaikan terus-menerus

Agar berhasil, setiap perusahaan harus menerapkan proses perbaikan terus-menerus yang sistematis.

2.2.4 Indikator Total Quality Management

TQM memiliki sepuluh ciri sebagai berikut (Tjiptono & Diana, 2011) :

1. Berorientasi pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut standar kualitas tertentu dari kita atau perusahaan dan dengan demikian mempengaruhi operasi perusahaan. Dalam TQM, fokus pelanggan adalah bagian depan dan belakang pelanggan, pelanggan eksternal menentukan kualitas produk dan layanan yang diberikan, memainkan peran penting

dalam menentukan kualitas orang, jalur dan lingkungan yang terkait dengan produk. dan layanan dengan pelanggan pertama.

2. Obsesi dengan kualitas tinggi

Penentu utama kualitas dalam sebuah organisasi adalah pelanggan internal dan eksternal. Pada kualitas yang ditentukan, organisasi harus memiliki obsesi untuk mencapai atau melampaui tingkat yang ditentukan. Dengan cara ini, karyawan di semua tingkatan akan berusaha untuk melakukannya dengan baik dalam semua aspek pekerjaan mereka. Obsesi terhadap kualitas dapat dipahami karena setiap karyawan secara aktif berusaha untuk mencapai kualitas yang melebihi harapan pelanggan internal dan eksternal.

3. Pendekatan ilmiah

Pelatihan TQM membutuhkan pendekatan ilmiah, terutama dalam desain pekerjaan dan pemecahan dan pengembangan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan.

4. Komitmen jangka panjang

Komitmen jangka panjang untuk perubahan budaya sangat penting untuk keberhasilan implementasi TQM.

5. Kemitraan

Kerja tim adalah salah satu hal terpenting dalam TQM. Sebuah tim adalah sekelompok orang dengan tujuan yang sama. Keyakinan ini didasarkan pada keyakinan bahwa

bekerja sama akan menghasilkan hasil yang lebih memuaskan daripada bekerja sendiri.

6. Perbaikan sistem berkelanjutan

Setiap produk atau layanan yang dirancang khusus untuk sistem atau lingkungan tertentu. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan terus menerus terhadap sistem yang ada untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan.

7. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan. Setiap orang direncanakan dan didorong untuk terus belajar. Pada prinsipnya, belajar adalah proses tanpa akhir dan tanpa batas. Setiap perusahaan dapat mengembangkan keterampilan profesional dan pengetahuan teknis mereka melalui pelatihan.

8. Kebebasan Terkendali

Melibatkan dan memberdayakan orang untuk membuat keputusan dan memecahkan masalah merupakan aspek penting dari TQM. Akibatnya, dapat meningkatkan "kesadaran pribadi" dan "pertanggungjawaban" karyawan atas keputusan yang diambil.

9. Kesatuan tujuan

Agar hak asasi manusia dapat berjalan dengan baik, institusi harus memiliki tujuan yang sama. Dengan cara ini, semua upaya dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

10. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan penting ketika menerapkan TQM. Keterlibatan karyawan menawarkan dua manfaat utama:

- a. Mendorong pengambilan keputusan yang baik, perencanaan yang baik atau kinerja yang lebih baik karena mencakup ide dan gagasan yang mempengaruhi bisnis.
- b. Keterlibatan karyawan juga meningkatkan keterlibatan dan partisipasi pemangku kepentingan dalam mengoordinasikan siapa yang harus melakukannya. Sedangkan pemberdayaan dapat dipahami sebagai partisipasi yang berarti dari karyawan. Jadi pemberdayaan tidak hanya memiliki input tetapi juga menghormati, mengontrol dan memonitor input, apakah diterima atau tidak.

Menurut Nasution (2015), konsep TQM pada dasarnya mencakup tiga unsur, khususnya sebagai berikut:

1. Strategi nilai pelanggan

Nilai pelanggan adalah manfaat yang diperoleh pelanggan dari produk atau layanan perusahaan dan layanan yang diberikan pelanggan untuk mendapatkannya. Ini termasuk strategi, produk, metode penjualan, layanan, dan banyak lagi.

2. Sistem organisasi

Sistem perusahaan berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan.

3. Peningkatan kualitas berkelanjutan

Peningkatan Kualitas Itu harus dirancang dengan baik untuk beradaptasi dengan lingkungan yang selalu berubah, terutama dengan selera pelanggan yang berubah. Ide ini membutuhkan komitmen untuk pengukuran kualitas. Ini akan dapat memuaskan pelanggan dengan perbaikan terus-menerus.

2.3 Motivasi Kerja

2.3.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata “*movere*” yang berarti “dorongan” atau “penggerak”. Motivasi mencakup sikap (*attitudes*) karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) mereka di perusahaan. Motivasi adalah keadaan atau energi yang menggerakkan pegawai sejalan atau terfokus pada pencapaian tujuan organisasi (Mangkunegara, 2011). Motivasi didefinisikan sebagai penyebab, kontrol dan dukungan dari perilaku manusia. Motivasi juga diartikan sebagai keadaan pikiran yang mendukung keinginan untuk melakukan aktivitas tertentu guna mencapai suatu tujuan (Hindarti, 2017).

Motivasi kerja adalah kekuatan pendorong yang ada di lingkungan dan dalam kegiatan organisasi dan serikat pekerja. Itu tergantung pada kehendak organisasi dan struktur dan operasi

perusahaan. Keberhasilan dan kegagalan suatu perusahaan seringkali berkaitan dengan motivasi karyawan. Biasanya orang selalu ingin segala sesuatunya baik-baik saja, sehingga motivasi atau dorongan untuk bekerja tergantung pada tujuan yang ingin dicapai di masa depan (Firmansyah & Aima, 2020).

McClelland menyatakan dalam Rivai (2013), bahwa motivasi adalah seperangkat perilaku dan nilai-nilai yang mempengaruhi orang untuk mencapai hal-hal tertentu sesuai dengan tujuan mereka, bukan dengan dorongan orang lain. Menurut Melayu S. Hasibuan (2013), motivasi kerja dimaksudkan untuk memberikan dorongan mental agar mereka memiliki kemauan untuk bekerja sama, berbuat baik, dan menggabungkan semua upaya mereka untuk mencapai sesuatu.

Berdasarkan pengertian di atas, motivasi kerja didefinisikan dalam penelitian ini sebagai faktor untuk mencapai dan memajukan tujuan tertentu. Pemberdayaan karyawan adalah tentang memotivasi karyawan untuk melakukan atau bekerja seperti seorang bankir dan melakukannya dengan baik untuk mencapai tujuan tertentu.

2.3.2 Indikator Motivasi Kerja

Menurut Indriyati (2017) indikator motivasi kerja antara lain:

1. Kebutuhan fisiologis

Hal ini diperlukan untuk kebutuhan fisiologis tubuh manusia seperti makanan, air dan oksigen. Kebutuhan

fisiologis dinyatakan dalam bentuk mental, waktu, dan pekerjaan dasar yang diperlukan untuk hidup. Sebelum beranjak ke kebutuhan, manusia terlebih dahulu memiliki kebutuhan fisiologis. Karena kebutuhan materi merupakan kebutuhan yang paling mendesak dan penting yang perlu dipenuhi. Di tempat kerja, pekerja akan melakukan yang terbaik untuk terus bekerja agar tetap menerima gaji yang memenuhi kebutuhan dasar sandang, pangan dan papan.

2. Kebutuhan rasa aman

Kebutuhan akan rasa aman adalah kebutuhan akan lingkungan yang aman dan terjamin, secara fisik dan emosional, untuk organisasi pemerintahan yang tepat dan untuk kebebasan sosial. Bagi perusahaan, kebutuhan akan rasa aman berarti kebutuhan akan kinerja yang lebih baik, manfaat yang lebih banyak, dan keamanan kerja. Kebutuhan ini pada awalnya ada dua: kebutuhan akan keselamatan mental di tempat kerja, terutama selama jam kerja. Kedua, perlunya menjamin keamanan barang di tempat kerja selama jam kerja.

3. Kebutuhan sosial

Kebutuhan sosial ini mencerminkan keinginan untuk diterima oleh teman, menjadi teman, berada dalam kelompok, dan dicintai. Dalam organisasi, kebutuhan ini diekspresikan dalam keinginan untuk membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja, berpartisipasi

dalam kelompok kerja dan bekerja lebih baik dengan pemimpin. Ada empat kelompok kebutuhan sosial: (Yonanda, Susilo, & Prasetya, 2016).

- a. Kebutuhan untuk merasa diterima oleh orang lain dalam komunitas tempat Anda tinggal dan bekerja (*sense of belonging*).
 - b. Kebutuhan akan dihormati (*sense of performance*) karena setiap orang merasa penting.
 - c. Kebutuhan akan kemajuan dan bukan kegagalan (*sense of achievement*).
 - d. Kebutuhan akan rasa partisipasi (*sense of participation*).
4. Kebutuhan untuk dihargai
- Kebutuhan ini adalah agar setiap orang memiliki harga diri, pengakuan dan rasa hormat dari rekan-rekan dan tim mereka. Kehormatan datang dari kesuksesan, tetapi tidak selalu. Kebutuhan akan pengakuan dan penghargaan berhubungan dengan harga diri yang positif dan keinginan untuk diperhatikan. Kebutuhan akan pengakuan dalam organisasi mencerminkan keinginan untuk diakui, untuk mengambil tanggung jawab yang besar dan untuk diakui atas peran seseorang dalam masyarakat.

5. Kebutuhan akan aktualisasi diri
- Kebutuhan aktualisasi diri mencerminkan keinginan individu dengan kebutuhan tertinggi. Kebahagiaan berarti mengembangkan potensi Anda, meningkatkan keterampilan

Anda, dan menjadi orang yang lebih baik. Kebutuhan untuk berintegrasi ke dalam organisasi dapat diatasi dengan memberi karyawan kesempatan untuk bergerak maju dan bertukar pikiran untuk kegiatan yang menantang dan progresif. Ada dua motivasi terkait kebutuhan aktualisasi diri yaitu kompetensi dan prestasi (Yonanda, Susilo, & Prasetya, 2016).

- a. Faktor kompetensi muncul ketika keinginan untuk bekerja dan belajar keterampilan meningkat di masa dewasa.
- b. Motif Prestasi, Orang yang berorientasi pada kesuksesan memilih jalan tengah, mereka memilih jalan tengah karena mereka percaya bahwa kekuatan dan kemampuan mereka dapat mempengaruhi hasil.

2.3.3 Ciri-ciri Motivasi Kerja

Menurut Ishak dan Tanjung (2013), ciri-ciri orang yang termotivasi adalah:

1. Bekerja sesuai standar
Menjalankan bisnis sesuai dengan standar perusahaan. Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
2. Bahagia di tempat kerja
Perubahan suasana berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Sesuatu yang tidak termotivasi untuk membuat

orang yang bersemangat tentang pekerjaannya senang di tempat kerja.

3. Merasa dihargai

Orang yang bekerja dengan motivasi intrinsik merasa dihargai.

4. Bekerja keras

Seseorang akan bekerja lebih keras karena ada percakapan yang panjang untuk menyelesaikan tugas yang dihadapi. Adanya insentif akan membantu meningkatkan semangat kerja karyawan.

5. Sedikit pengawasan

Kinerjanya adalah pemantauan diri dan tidak memerlukan banyak pengawasan.

Dari sini dapat kita simpulkan bahwa ada seseorang yang bekerja, melakukan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh dan tidak cepat menyerah untuk menyelesaikan masalah dan hambatannya. Pekerja produktif tidak terikat oleh rutinitas. Anda juga harus memiliki keberanian untuk mempertahankan ide-ide Anda dengan percaya diri dan alasan. Dengarkan dan bahkan pahami masalah umum dan pikirkan cara menyelesaikannya.

2.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Tentu saja, motivasi tergantung pada motivasi yang mendorong orang tersebut untuk melakukan sesuatu. Menurut

Komang (2012), faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang adalah:

1. Karakteristik pribadi, termasuk minat, sikap terhadap diri mereka sendiri, pekerjaan dan pekerjaan mereka, kebutuhan, keterampilan atau kemampuan, kelayakan kerja, afeksi, hubungan, afeksi, keyakinan, dan nilai.
2. Faktor pekerjaan meliputi:
 - a. Faktor lingkungan kerja, yaitu: gaji yang diterima, kebijakan perbankan, pengawasan, hubungan interpersonal, kondisi kerja, budaya perusahaan kantor.
 - b. Faktor tempat kerja, yaitu: jenis pekerjaan, penugasan atau desain pekerjaan, pengakuan poin pencapaian, derajat atau tingkat tanggung jawab yang diberikan, pengembangan dan promosi pekerjaan, kepuasan kerja.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian baru memiliki perspektif yang berbeda dari penelitian sebelumnya, baik menolak atau mendukungnya. Untuk menghindari agar tidak perlu mengkaji ulang dan memikirkan topik tersebut, penulis ingin memaparkan beberapa hasil penelitian sebelumnya, yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Shofi'unnafi (2020), Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Chandra Mukti Artha Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan

motivasi terhadap kinerja karyawan. Metode deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah bahwa tidak semua perubahan kualitatif diperhitungkan dalam penelitian utama, dan dalam hal apa penelitian tersebut berbeda, serta penelitian terdahulu tidak membahas mengenai variabel *total quality management* (TQM). Meskipun penelitian ini mungkin tampak seperti penelitian utama karena mencerminkan kinerja karyawan dan banyak menggunakan penilaian analitis, informasi penelitian dikumpulkan melalui kuesioner. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama membahas mengenai motivasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah dan Aima (2020), Pengaruh pelatihan, kompensasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap prestasi kerja pegawai PT. Bank Muamalat, AreM2. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner, lalu data diolah dengan uji kuantitatif seperti uji validitas, reliabilitas kuesioner, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah variabel *Total Quality Management* yang tidak diteliti oleh penelitian terdahulu dan lokasi penelitian yang berbeda. Sedangkan kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama mempertimbangkan motivasi yang berkaitan

dengan kinerja pegawai dan menggunakan metode komputasi dalam pendistribusian pertanyaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sembiring (2020), pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada bank Sinarmas Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebagian atau seluruh pengaruh kewirausahaan dan keberhasilan usaha pada karyawan Bank Sinarmas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode interpretatif. Teknik analisis data banyak menggunakan analisis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesiner, lalu data diolah dengan uji kuantitatif seperti uji validitas, reliabilitas kuesioner, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah variabel *Total Quality Management* yang tidak diteliti oleh penelitian terdahulu dan lokasi penelitian yang berbeda. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama meneliti mengenai motivasi terhadap kinerja karyawan dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner.

Penelitian yang dilakukan oleh Suwarno, Aprianto dan Suberthi (2018) Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Lubuklinggau. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah regresi, uji koefisien, uji t dan uji F. Data yang diperoleh pada penelitian ini bersumber dari pembagian anget kepada karyawan. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian utama adalah bahwa perubahan yang diinduksi motorik tidak dipertimbangkan dalam penelitian sebelumnya dan di mana penelitiannya berbeda. Sementara itu, hubungan antara penelitian dan penelitian sebelumnya adalah menilai manajemen mutu di tempat kerja dan menggunakan metode numerik untuk meredakan masalah.

Penelitian yang dilakukan oleh Layaman dan Fauziyah (2018) yang berjudul Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan. Metode statistik digunakan dalam penelitian ini. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei, karena peneliti mengumpulkan informasi langsung dari partisipan melalui survei/wawancara dan observasi. Pengujian yang akurat dan andal berfungsi sebagai alat pengujian karena data dari formulir terlebih dahulu diubah ke dalam formulir internal. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan uji hipotesis, uji regresi berganda, dan uji hipotesis. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti menggunakan variabel motivasi, sedangkan persamaannya ialah sama-sama meneliti mengenai *Total Quality Manajemen* (TQM)

Penelitian yang dilakukan oleh Jannah, Fauziah dan Abdurrahman (2017), Analisis Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial di Bank BRI Syariah KCI Citarum Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak *good governance* terhadap kinerja manajer. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 42 karyawan. Analisis data yang digunakan adalah regresi, uji koefisien, uji t dan uji F. Data yang diperoleh pada penelitian ini bersumber dari pembagian anget kepada karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah variabel motivasi yang tidak diteliti oleh penelitian terdahulu dan lokasi penelitian yang berbeda. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama meneliti mengenai *Total Quality Managemen* terhadap kinerja.

Untuk mempermudah dalam melihat penelitian di atas, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti, Judul dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Shofi'unnafi (2020), Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Chandra Mukti Artha Yogyakarta. Variabel dalam penelitian ini: X ₁ : Pelatihan	1. Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Chandra Mukti Artha Yogyakarta. 2. Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Chandra Mukti Artha Yogyakarta.

Tabel 2.1-Lanjutan

No.	Nama Peneliti, Judul dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	X₂: Motivasi Y: Kinerja Karyawan Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Analisis data menggunakan regresi linier berganda	3. Pelatihan dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank 4. Perkreditan Rakyat Chandra Mukti Artha Yogyakarta.
2.	Ade Firmansyah dan Havidz Aima (2020), Pengaruh pelatihan, kompensasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian kuantitatif Variabel dalam penelitian ini: X₁: Pelatihan X₂: Kompensasi X₃: Motivasi Kerja Y: Kinerja Karyawan	1. Pelatihan, kompensasi serta kerja sukarela berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. 2. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai 3. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja 4. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
3.	Hendri Sembiring (2020), Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sinarmas Medan. Penelitian kuantitatif Variabel dalam penelitian ini: X₁: Motivasi X₂: Lingkungan Kerja Y: Kinerja Karyawan Teknik analisa data menggunakan analisa regresi linier berganda.	1. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Sinarmas Medan. 2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Sinarmas Medan. 5. Motivasi dan lingkungan kerja merupakan 65,3% dari variabel (Y) turnover karyawan pada Bank Sinarmas Medan. Dengan sisa 34,7%.
4.	Suwarno, Aprianto, dan Suberthi (2018), Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. Variabel dalam penelitian ini: X₁: TQM X₂: Budaya Organisasi Y: Kinerja Karyawan	1. TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. 2. Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. 3. TQM dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kinerja 6. Disimpulkan bahwa ada pengaruh TQM dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT.

Tabel 2.1-Lanjutan

No.	Nama Peneliti, Judul dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda	Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Lubuklinggau.
5.	Layaman dan Fauziah (2018) Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan. X ₁ : TQM X ₂ : Sistem Penghargaan Y: Kinerja Karyawan Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda	1. TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Syariah Cabang Cirebon 2. Sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Syariah Cabang Cirebon TQM dan sistem penghargaan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan BNI Syariah Cabang Cirebon
6.	Jannah, Fauziah dan Abdurrahman (2017) Analisis Pengaruh Total <i>Quality Management</i> terhadap Kinerja Manajerial di Bank BRI Syariah KCI Citarum Bandung. Variabel dalam penelitian ini: X: TQM Y: Kinerja Manajerial Metode analisis data yaitu metode deskriptif verifikatif	Pelaksanaan full management di BRI Syariah Bank KCI Citarum Bandung dinilai terbaik dengan perolehan 3277 poin dan 756-3781 poin. Namun, di BRI Syariah KCI Bank Citarum Bandung, kondisi yang diperlukan untuk kinerja yang efektif dari pekerjaan manajemen dianggap cukup dengan skor 999 dari 336-1681 poin. Efisiensi 11,4% pada sig < 0,05 (0,029 < 0,05).

Sumber: Data Diolah (2021).

Pada Tabel 2.1 di atas telah dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang telah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Bahwa, TQM memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan seperti yang telah diteliti oleh Jannah, Fauziah dan Abdurrahman (2017) hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Pelaksanaan Total *Quality Management* di Bank BRI Syariah KCI Citarum Bandung dinilai sangat baik, sehingga dapat mempengaruhi kondisi pelaksanaan

kinerja menejerial di Bank BRI Syariah KCI Citarum Bandung cukup memuaskan.

Variabel selanjutnya, motivasi kerja. Penelitian terdahulu mengenai penelitian ini telah diteliti oleh Shofi'unnafi (2020) hasil penelitian ini menjelaskan bahwa motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini senada dengan penelitian Firmansyah dan Aima (2020) hasil penelitiannya menjelaskan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti ingin mengetahui pengaruh *total quality management* dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Aceh Syariah cabang Nagan Raya.

2.5 Pengaruh Antar Variabel

2.5.1 Pengaruh TQM terhadap Kinerja

TQM penting dalam sebuah perusahaan, metode yang berbeda digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kualitas baik layanan maupun produk. Hal ini tentunya berdampak besar bagi perkembangan suatu perusahaan, di dunia sekarang ini persaingan global antar perusahaan sangat ketat, perusahaan yang berkembang secara optimal akan bertahan, sebaliknya perusahaan yang kurang berkualitas akan produk atau jasanya kan terus tertinggal. Selain itu, kinerja perusahaan dipengaruhi secara signifikan oleh kinerja karyawan baik dalam penjaminan mutu maupun kualitas layanan atau produk.

Keterikatan karyawan dan pemberdayaan karyawan, di mana karyawan didorong untuk mengungkapkan perasaan, masalah, dan ide mereka secara terbuka, sehingga meningkatkan kepemilikan dan tanggung jawab karyawan atas keputusan, tekad mereka (Layaman & Fauziyah, 2018). Semakin baik manajemen kualitas maka akan meningkatkan kinerja karyawan yang baik.

Peningkatan TQM memiliki dampak positif pada kinerja kepemimpinan, karena elemen TQM telah terbukti meningkatkan kinerja kepemimpinan. Ketika semua elemen TQM diterapkan secara harmonis, tujuan perusahaan untuk menghasilkan laba akan tercapai, yang menunjukkan bahwa manajemen perusahaan berjalan dengan baik (Tjiptono & Diana, 2011). Penelitian yang dilakukan oleh Layaman dan Fauziyah (2018) bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Serta, penelitian yang dilakukan oleh Theresia dan Rony bahwa (2021) Total Quality Management (TQM) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.5.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja

Meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya adalah perusahaan harus berusaha untuk menciptakan motivasi. Motivasi sangat penting bagi karyawan karena membangkitkan semangat kerja dan kinerja yang tinggi. Penting bagi sebuah organisasi untuk lebih peduli terhadap karyawannya dengan memberikan motivasi. Untuk bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah

ditetapkan, perusahaan harus mampu memotivasi karyawannya melalui motivasi yang baik.

Motivasi sangat penting bagi karyawan, manajer atau pemimpin, karena dengan motivasi yang lebih seseorang dapat bekerja dengan penuh semangat untuk mencapai hasil yang lebih, mendukung lebih baik dan lebih baik untuk mencapai apa yang diinginkan. Motivasi kerja adalah motivasi seorang pegawai untuk bekerja melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya.

Secara umum, orang bekerja ketika mereka termotivasi. Motivasi menciptakan semangat atau dorongan yang memotivasi orang untuk terlibat dalam kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan antara motivasi kerja dan kinerja, dengan rasa urgensi dan perubahan dalam pekerjaan (Marisa, 2014), Victor dalam Mangkunegara (2011) menggambarkan hubungan antara motivasi dan kinerja, yaitu: “Kesediaan karyawan untuk mencoba jika mereka percaya bahwa upaya akan menghasilkan tinjauan kinerja yang baik dan ulasan yang baik akan menghasilkan imbalan yang lebih besar, imbalan yang lebih besar, dan lebih banyak imbalan manajemen seperti promosi dan akan membantu orang tersebut mencapai tujuan pribadi mereka”.

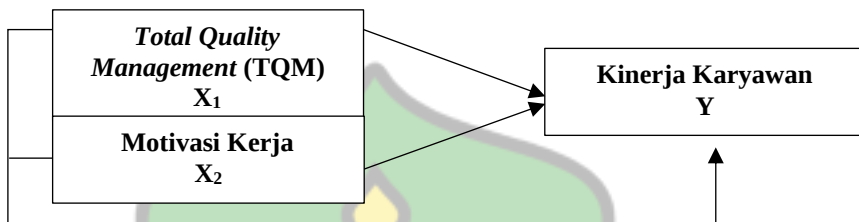
Jadi dapat dikatakan bahwa Tercapai atau tidaknya tujuan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja yang dapat memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik lagi. Sehingga tujuan organisasi dan hasil kerja yang diharapkan

perusahaan dapat tercapai melalui kinerja pegawai yang optimal, yang ditunjukkan dengan adanya hubungan yang signifikan antara motivasi dengan prestasi kerja. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Shofi'unnafi (2020) hasil penelitian ini menjelaskan bahwa motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini senada dengan penelitian Firmansyah dan Aima (2020) hasil penelitiannya menjelaskan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.6 Kerangka Penelitian

Kerangka Penelitian adalah argumentasi ketika membangun hipotesis merupakan jawaban awal untuk masalah yang diajukan. Kerangka berpikir diperlukan untuk meyakinkan para ilmuwan selain pemikiran logis untuk menarik kesimpulan dalam bentuk hipotesis (Purwanto, 2012). Dalam penelitian ini kerangka penelitiannya dapat dilihat pada Gambar 2.1, bahwasanya *Total Quality Management* (TQM) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, begitupun dengan motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga *Total Quality Management* (TQM) dan motivasi kerja secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian



Sumber: Data Diolah (2021)

2.6 Hipotesis Penelitian

Pada umumnya, penelitian bekerja dengan dua hipotesis yang secara eksplisit rumusan itu juga menyatakan kecenderungan atau perbedaan khusus yang diharapkan terjadi. Kedua hipotesis itu yaitu:

1. H_{01} = *Total quality management* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya.
 H_{a1} = *Total quality management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya.
2. H_{02} = Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya.
 H_{a2} = Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya.

3. H_{03} = *Total quality management* dan motivasi kerja secara simultan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya.

H_{a3} = *Total quality management* dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dari segi ilmiah, penelitian ini menggunakan metode ilmiah atau saintifik, yaitu metode ilmiah yang dilakukan dengan langkah-langkah tertentu untuk sampai pada pengetahuan secara implisit atau eksplisit. Metode ilmiah ini valid dan dapat mengarah pada kesimpulan yang akurat karena penelitian ini tidak didasarkan pada keyakinan pribadi (Priyono, 2016). Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif, karena menggunakan perhitungan numerik dalam pembagian masalah dan skala untuk mengukur dan menentukan dampak TQM dan untuk memotivasi tenaga kerja. Penelitian berdasarkan derajat kejelasan menggunakan penelitian asosiatif, artinya bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016).

Data kuantitatif merupakan data besaran yang dapat diukur atau dikuantifikasi dan dapat dikuantifikasikan dalam arti informasi atau definisi (Sugiyono, 2016). Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan melihat alam semesta atau sampel tertentu dengan menggunakan alat penelitian untuk menganalisis data dan hipotesis. (Kuncoro, 2013).

3.2 Jenis Data

Jenis informasi atau data yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi primer. Fokus utama adalah pada informasi yang tersedia dalam hasil penelitian, tidak melalui bagian ketiga, dan dilakukan oleh peneliti atau program penelitian (Sugiyono, 2016). Informasi dasar yang diperoleh dari penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan pertanyaan kepada karyawan, kemudian karyawan mengisi pertanyaan tersebut.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugyono (2016), karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh informasi, maka metode pengumpulan data merupakan langkah dasar penelitian. Jika peneliti tidak terbiasa dengan metode pengumpulan data, peneliti tidak dapat memperoleh informasi yang memenuhi kriteria. Untuk memperoleh data yang dipertimbangkan, penulis menggunakan metode sensus (kuesioner) dalam mengumpulkan data.

Menurut Sugiyono (2016), Kuesioner adalah kumpulan data yang diperoleh dengan persetujuan tertulis dari responden untuk menjawab pertanyaan. Pertanyaan dalam kuesioner ini merupakan langkah yang baik untuk mengumpulkan atau mendapatkan informasi jika peneliti menyadari perubahan yang diukur dan harapan responden.

Adapun kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah pertanyaan tertutup dimana jawaban diberikan pada

kuesioner, sehingga responden tinggal memilih jawabannya (Ari & Astiti, 2014). Peneliti memilih angket tertutup untuk memudahkan responden menjawab pertanyaan peneliti, mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan angket sehingga tanggapan responden lebih terarah dan tidak menyimpang dari tanggapan yang diharapkan. Hal ini dapat memudahkan peneliti dalam menganalisis data dan lebih fokus. Kuesioner akan diberikan kepada karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya menyebarkan kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*.

Menurut Bahrin, Alifah & Mulyono (2018) Skala *likert* adalah Skala digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau sikap seseorang atau kelompok terhadap suatu situasi atau situasi. Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk menanyakan tingkat ketidakpastian peserta atau salah tafsir (Sujarweni, 2015).

Tabel 3.1
Tabel Pengukuran Skala Likert

Pilihan	Keterangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Data Diolah (2021).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016) Populasi dapat didefinisikan bidang generik terdiri dari objek dengan karakteristik dan fitur tertentu yang ditentukan oleh peneliti dan menarik kesimpulan darinya. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan karyawan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya sebanyak 77 orang karyawan.

3.4.2 Sampel

Sampel dapat diartikan bagian dari populasi dan sebagian kecil dari populasi yang dirancang sesuai dengan karakteristik populasi atau cara tertentu untuk mewakili komunitas. Dalam penelitian ini, teknik seleksi yang digunakan penarikan sampel probabilitas (*probability sampling technique*). Teknik penarikan sampel probabilitas (*probability sampling technique*) teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk setiap bagian atau anggota sampel (Sugiyono, 2014). Penelitian ini menggunakan *Simple random sampling* disebut sederhana karena sampel dipilih secara acak dari populasi tanpa memandang kelas (Sugiyono, 2014).

Sampel dari populasi harus benar-benar representatif. Jika subjek penelitian kurang dari 100, lebih baik menerima semuanya sehingga penelitian dapat dipelajari di antara populasi. Selain itu, jika jumlah mata pelajaran lebih dari 100 akan dipelajari 10% sampai 20% atau 20% sampai 30% atau lebih (Sugiyono, 2016).

Berdasarkan pernyataan diatas dan jumlah populasi adalah 77 orang, maka sampel standar yang diambil sama dengan sampel yang tersedia sehingga jumlah sampelnya yaitu 77 orang. Jenis penelitian ini adalah sensus, karena populasi dalam penelitian ini dibawah 100. Model dalam penelitian ini adalah staf di PT. Bank Aceh Syariah Nagan Raya.

3.5 Skala Pengukuran

Skala sangat penting dalam penelitian karena skala akan digunakan untuk menentukan metode analisis yang benar berdasarkan skala pengukurannya. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah ukuran ordinal karena dalam istilah indentifikasi, data adalah ukuran suatu benda, kejadian, dsb. Saat melakukan pengukuran statistik, data harus dipusatkan. Oleh karena itu, peneliti akan mengubah data tersebut menjadi skala interval dengan menggunakan *method of succssive* (MSI). Umumnya, pengukuran dengan skala ordinal dilakukan dengan pemberian angka atau symbol (Priyono, 2016)

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan mengidentifikasi proses perubahan yang dihadapi peneliti ketika mengukur variabel. Variabel operasional adalah batasan yang peneliti tempatkan pada variabel yang diteliti agar dapat diukur secara akurat (Salim & Syahrums, 2012). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada

dua variabel yaitu, variabel dependen (Y) dan variabel independen (X).

3.6.1 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Sujarweni, 2015), Menurut Sugiyono (2014) Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

3.6.2 Variabel Independen (X)

Variabel bebas adalah variabel yang menyebabkan atau mempengaruhi perubahan atau perubahan lainnya terjadinya variabel lain (Sujarweni, 2015), variabel ini adalah alasan mengapa variabel dependen muncul. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* dan Motivasi.

3.6.3 Operasional Variabel

Variabel yang dirumuskan dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yaitu:



Tabel 3.2
Tabel Operasional Variabel

Variabel	Deskripsi	Indikator	Skala
Total Quality Management (X₁)	<i>Total Quality Management</i> merupakan Sebuah pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi dengan meningkatkan manajemen kualitas secara keseluruhan, produk, layanan, orang, operasi dan lingkungan. (Tjiptono & Diana,	1. Fokus pada pelanggan 2. Obsesi terhadap kualitas 3. Pendekatan ilmiah 4. Komitmen jangka panjang 5. <i>Teamwork</i> 6. Perbaikan berkeseimbangan 7. Pendidikan & pelatihan 8. Kebebasan terkendali 9. Kesatuan tujuan 10. Keterlibatan	Ordinal

Tabel 3.2-Lanjutan

Variabel	Deskripsi	Indikator	Skala
		karyawan (Tjiptono & Diana, 2011)	
Motivasi Kerja (X₂)	Motivasi adalah keadaan atau kekuatan yang mengikat karyawan bersama-sama atau mendorong mereka menuju pencapaian tujuan organisasi. (Mangkunegara, 2011).	1. Kebutuhan fisiologis 2. kebutuhan akan rasa aman 3. kebutuhan sosial 4. kebutuhan akan penghargaan 5. kebutuhan aktualisasi (Indriyati, 2017),	Ordinal
Kinerja Karyawan (Y)	Prestasi adalah hasil keseluruhan atau keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas relatif terhadap banyak faktor lain selama periode waktu tertentu. Standar, tujuan atau spesifikasi atau standar kerja yang direncanakan dan disepakati (Rivai, 2014)	1. Kuantitas 2. Kualitas Pekerjaan 3. Ketepatan waktu 4. Kreativitas 5. Kemampuan kerja sama (Bangun&Wilson, 2012)	Ordinal

Sumber: Data Diolah (2021)

3.7 Uji Kuesioner Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas konstruk digunakan untuk menguji kesesuaian antara item-item dalam kuesioner dengan teori (digunakan untuk menggambarkan) yang mendasari konsep atau struktur yang diukur. Tes ini digunakan dalam penelitian untuk mengukur validitas kuesioner. Kuesioner yang valid harus mampu mengukur variabel-variabel yang diukur oleh peneliti. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Pearson's Moment Product Coefficient* dan kriteria keputusan yang diberikan oleh Ghazali (2016), yaitu untuk menentukan valid tidaknya instrumen dengan kondisi sebagai berikut : (Sitanggang, 2019)

- a. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05, maka instrumen tersebut dikatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah ukuran kemantapan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan tentang struktur pertanyaan yang mewakili dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk tabel pernyataan (Purba, 2017). Dengan kriteria keputusan yang ditentukan, dimungkinkan untuk melakukan uji reliabilitas dengan *Cronbach Alpha* untuk semua pertanyaan sekaligus. oleh Ghazali (2016) sebagai berikut:

- a) Jika koefisien *cronbach alpha* $> 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan reliabel.
- b) Sebaliknya, jika koefisien *cronbach alpha* $< 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas memeriksa apakah variabel pengganggu dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal (Pajar & Pustikaningsih, 2017). Pengujian normal penting dalam menentukan apakah informasi yang dikumpulkan adalah normal atau tidak. Dapat dikatakan bahwa informasi biasa mewakili publik (Sujarweni, 2015). Biasanya, tes ini digunakan untuk mengukur data pada garis lurus, jarak, atau skala. Dalam penelitian ini akan digunakan uji One Sample Kolmogorov.

- Jika nilai signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$, maka distribusi tersebut tidak normal.
- Jika nilai signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$, maka distribusi data tersebut normal.

3.7.3 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu keadaan dimana variabel-variabel bebas saling berhubungan satu sama lain dalam suatu persamaan regresi linier. Multikolinearitas dapat menyebabkan kesalahan standar (*standart error*) (Fauzi, Dencik, & Asiati, 2019).

Tes dilakukan untuk menentukan apakah ada hubungan antara variabel penelitian. Jika tes menyimpulkan bahwa independensi tergantung pada sesuatu yang lain, tes tidak dapat dilanjutkan ke langkah berikutnya karena koefisien regresi variabel tidak dapat ditentukan. Kurangnya banyak koneksi dan persyaratan harus dipenuhi secara reversibel. Ada banyak jenis tes yang dapat digunakan, termasuk antara lain (Priyatno, 2011):

- 1) Dengan melihat Inflation Factor (VIF) pada model regresi.
 - Jika nilai VIF lebih dari 10, maka kita akan mendapat kesimpulan bahwa data yang diuji memiliki multikolinearitas.
 - Jika nilai VIF dibawah 10, maka data yang diuji tidak memiliki multikolinearitas.
- 2) Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual dengan nilai determinasi secara serentak.
- 3) Lihatlah Nilai *Eigen* dan Nilai *Condotion Index*. Dalam uji multikolinearitas ini, penulis mempertimbangkan nilai faktor inflasi (VIF) dan nilai durabilitas dalam bentuk invers. Jika demikian, nilai VIF kurang dari 10 dan toleransi lebih besar dari 0,1. Model regresi tidak memiliki atau tidak memiliki multikolinearitas.

3.7.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Contoh model regresi yang baik adalah tidak adanya varians variabel atau tidak terjadinya heteroskedastisitas. Uji varians dimaksudkan untuk menguji apakah ketidaksamaan bervariasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Tes ini digunakan untuk mengukur pola retraksi ketika ada korelasi antara perubahan yang tersisa dari satu pengamatan ke pengamatan berikutnya. Model regresi yang baik adalah tidak adanya varians variabel. Jika perubahan residual dari satu pengamatan tetap dengan pengamatan yang lain, maka pengujiannya bukanlah varians perubahan, apabila perubahan residual bervariasi dari sudut padat ke sudut pandang lain atau dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, maka termasuk varians. Pada penelitian ini untuk pengujian heteroskedastisitas menggunakan uji *Spearman Rho* dan *Scatter Plot* (Fauzi, Dencik, & Asiati, 2019).

- Nilai signifikan $> 0,05$, maka tidak heteroskedastisitas.
- Nilai signifikan $< 0,05$, maka heteroskedastisitas.

3.8 Uji Signifikansi

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2016) uji t parsial digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen seperti *Total Quality Management* dan motivasi kerja, digunakan secara individu, untuk menjelaskan variabel dependen, yaitu kinerja karyawan. Metode berikut digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, maka cara yang dilakukan adalah:

- a. Bila t hitung $> t$ tabel dan tingkat signifikansi $< (0,05$ atau $5\%)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Bila t hitung $< t$ tabel dan tingkat signifikansi $> (0,05$ atau $5\%)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2012), uji simultan pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas atau bebas yaitu *Total Quality Management* dan motivasi kerja, masuk ke model memiliki pengaruh yang simultan terhadap variabel terikat atau terikat yaitu kinerja karyawan. Untuk menguji apakah

secara bersamaan variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, digunakan metode sebagai berikut:

- a. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< (0,05$ atau 5%) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel bebas secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> (0,05$ atau 5%) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa variabel bebas secara bersamaan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui keakuratan analisis regresi yang ditentukan oleh besarnya koefisien regresi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) sama dengan nol yang artinya variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat. Jika koefisien determinasi (R^2) mendekati satu, maka variabel bebas dapat mempengaruhi variabel tersebut. (Hendri & Setiawan, 2017).

3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengevaluasi dan menunjukkan hubungan antar variabel. (Putri, 2014). Beberapa metode analisis digunakan untuk menentukan dampak/hubungan antara variabel independen (*Total Quality Management* dan Motivasi Kerja) dan perubahan berbasis kinerja (Kinerja Karyawan). Peneliti mencari bantuan dengan program SPSS untuk mencapai hasil yang ditargetkan. Pada model persamaan regresi linier berganda digunakan rumus:

$$KK = \alpha + b_1 \text{ TQM} + b_2 \text{ MK} \quad (3.1)$$

Di mana :

KK : Variabel terikat (Kinerja Karyawan)

TQM : Variabel bebas (Total Quality Manajemen)

MK : Variabel bebas (Motivasi Kerja)

α : Konstanta

b_1, b_2 : Koefisien regresi TQM dan MK

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Partisipan dalam penelitian ini ialah karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu pertanyaan tentang identitas responden dan pertanyaan tentang variabel penelitian. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *total quality management* (X_1) dan motivasi (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat.

Kuesioner penelitian ini dibagikan kepada karyawan Bank Aceh Syariah dari 30 Juni hingga 19 Agustus 2022 yang disebarakan secara langsung kepada karyawan Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Nagan Raya. Jumlah karyawan Bank Aceh Kantor Cabang Nagan Raya sebanyak 77 karyawan, sehingga yang mengisi kuesioner ini sebanyak 77 responden.

Deskripsi karakteristik atau profil responden dimaksudkan untuk memberikan gambaran umum tentang responden dalam penelitian ini. Bergantung pada kebutuhan studi, diharapkan identitas peserta akan diketahui. Untuk memudahkan interpretasi responden, karakteristik responden ditentukan berdasarkan jenis kelamin umur, jenjang pendidikan, lama bekerja dan jabatan pekerjaan sebagai berikut:

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari hasil penyebaran kuesioner, dapat dilihat pada Tabel 4.1:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi (%)
1.	Laki-laki	55	71,43
2.	Perempuan	22	28,57
Total		77	100

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, dari 77 karyawan yang mengisi kuesioner ini, 55 responden atau 71,43% diantaranya berjenis kelamin laki-laki. Serta 22 responden atau 28,57% berjenis kelamin perempuan.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pengelompokkan karakteristik responden berdasarkan usia, dikelompokkan menjadi enam kelompok usia, yaitu dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia

No.	Usia (Tahun)	Frekuensi	Presentasi (%)
1.	20-25	14	18,18
2.	26-30	26	33,77
3.	31-35	11	14,29
4.	36-40	11	14,29
5.	41-45	10	12,99
6.	> 45	5	6,49
Total		77	100

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.2 bahwa mayoritas karyawan ialah berusia 26-30 tahun yaitu sebanyak 26 peserta adalah 33,77%. Pekerja berusia 20-25 tahun disurvei sebesar 18,18%. Pekerja antara usia 31-35 dan 36-40 menjawab 11 pertanyaan dengan 14,29%. Karyawan berusia 41-45 tahun sebanyak 10 orang dengan 12,99%, dan orang yang berusia di atas 45 tahun sebanyak 5 orang dengan 6,49%.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pengelompokkan kateristik responden berdasarkan jenjang pendidikan, dikelompokkan menjadi empat kelompok jenjang, yaitu dapat dilihat pada Tabel 4.3 di bawah ni:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Presentasi (%)
1.	SMA	8	10,39
2.	D-III	6	7,79
3.	S1	53	68,83
4.	S2	10	12,99
Total		77	100

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan, diketahui mayoritas karyawan memiliki jenjang pendidikan Strata I (S1) sejumlah 53 responden dengan persentase 68,83%, karyawan yang memiliki jenjang pendidikan Strata II (S2) sejumlah 10 responden dengan presentase

12,99%, karyawan berjenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 8 responden dengan persentase 10,39% dan karyawan yang berjenjang pendidikan Diploma III (D-III) sejumlah 6 responden dengan presentase 7,79.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Pengelompokkan karakteristik responden berdasarkan lama bekerja, dikelompokkan menjadi lima kelompok, yaitu dapat dilihat pada Tabel 4.4 di bawah ni:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No.	Lama Bekerja	Frekuensi	Presentasi (%)
1.	< 1 tahun	15	19,48
2.	1-5 tahun	26	33,77
3.	6-10 tahun	21	27,27
4.	11-15 tahun	9	11,69
5.	>15 tahun	6	7,79
Total		77	100

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas diketahui dari 77 karyawan yang bekerja di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Nagan Raya, diketahui karyawan paling lama bekerja ialah di atas 15 tahun sejumlah 6 responden dengan persentase 7,79%, pekerja yang bekerja selama 11-15 tahun sejumlah 9 responden dengan persentase 11,69%, karyawan yang bekerja selama 6-10 tahun sejumlah 21 responden dengan presentase 27,27%, serta karyawan

yang telah bekerja selama 1-5 tahun sejumlah 26 responden dengan persentase 33,77% dan karyawan yang bekerja paling sebentar ialah kurang dari satu tahun yaitu sejumlah 15 responden dengan persentase 19,48%.

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Pengelompokkan karakteristik responden berdasarkan jabatan bekerja, dikelompokkan menjadi lima kelompok, yaitu dapat dilihat pada Tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Frekuensi	Presentasi (%)
1	Staf	28	36,36
2	Staf Bidang Sekretariat	5	6,49
3	Petugas Pembiayaan	5	6,49
4	Customer Service	4	5,19
5	Manajemen Pemasaran	4	5,19
6	Petugas Legal	4	5,19
7	Teller	4	5,19
8	Security	4	5,19
9	Account Officer	4	5,19
10	Petugas Umum	3	3,90
11	Manager	3	3,90
12	Marketing	2	2,60
13	Staf Bidang Humas	2	2,60
14	Pengatur Tabungan Pensiun	2	2,60
15	Petugas Gadai Emas	1	1,30
16	SPV	1	1,30
17	Kepala Bidang	1	1,30
Total		77	100

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas diketahui dari 77 karyawan yang bekerja di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Nagan Raya, diketahui bahwa teller sejumlah 4 responden dengan persentase 5,19%, staf bidang sekretaris berjumlah 5 responden, petugas pembiayaan berjumlah 5 responden, customer service berjumlah 4 responden, manajer berjumlah 3 responden, marketing berjumlah 2 responden, staf bidang humas berjumlah 2 responden, pengatur tabungan pensiun berjumlah 2 responden, petugas gadai emas berjumlah 1 responden, *account officer* berjumlah 3 responden, petugas legal berjumlah 4 responden, security berjumlah 4 responden, petugas umum berjumlah 3 responden, SPV berjumlah 1 responden, dan karyawan yang tidak mengisi jabatannya sebanyak 28 staf atau 36,36%.

4.2 Hasil Uji Kuesioner Penelitian

4.2.1 Uji Validitas

Pengujian ini digunakan dalam penelitian untuk mengukur validitas kuesioner. Validitas adalah ukuran kebenaran dan keabsahan suatu ukuran dalam suatu instrumen terhadap konsep yang sedang dipelajari. Kuesioner yang valid harus mengukur variabel yang ingin diukur oleh peneliti. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Pearson's Moment Product Coefficient*, yaitu untuk menentukan valid tidaknya instrumen dengan kondisi, jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05, maka instrumen tersebut dikatakan valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf

signifikansi 0,05, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid (Sitanggang, 2019). Nilai r -tabel dalam penelitian ini pada tingkat 5% dengan $N=77$ sampel diperoleh hasil r -tabel sebesar 0,1888. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada Tabel 4.6:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel *Total Quality Management*

Item	r -tabel	r -hitung	Sig.	Keterangan
TQM 1	0,1888	0,560	0,000	Valid
TQM 2	0,1888	0,710	0,000	Valid
TQM 3	0,1888	0,725	0,000	Valid
TQM 4	0,1888	0,736	0,000	Valid
TQM 5	0,1888	0,704	0,000	Valid
TQM 6	0,1888	0,665	0,000	Valid
TQM 7	0,1888	0,647	0,000	Valid
TQM 8	0,1888	0,621	0,000	Valid
TQM 9	0,1888	0,793	0,000	Valid
TQM 10	0,1888	0,585	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah (2022)

Ketahui pada Tabel 4.6 bahwa semua item pertanyaan pada variabel *total quality management* (TQM) dinyatakan valid, dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} daan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Nilai r_{hitung} dari sepuluh pertanyaan kuesioner lebih besar dari r_{tabel} . Begitupula dengan uji validitas variabel motivasi kerja, seluruh item pada variabel motivasi kerja dapat dinyatakan valid. Hasil uji validitas variabel motivasi kerja dapar dilihat pada Tabel 4.7:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Motivasi Kerja

Item	r-tabel	r-hitung	Sig.	Keterangan
MK 1	0,1888	0,632	0,000	Valid
MK 2	0,1888	0,613	0,000	Valid
MK 3	0,1888	0,563	0,000	Valid
MK 4	0,1888	0,618	0,000	Valid
MK 5	0,1888	0,649	0,000	Valid
MK 6	0,1888	0,625	0,000	Valid
MK 7	0,1888	0,680	0,000	Valid
MK 8	0,1888	0,743	0,000	Valid
MK 9	0,1888	0,752	0,000	Valid
MK 10	0,1888	0,542	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah (2022)

Ketahui seluruh item pada Tabel 4.7 memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} , diketahui r_{tabel} pada penelitian ini ialah 0,1888 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel motivasi kerja dinyatakan valid. Hasil uji validitas variabel kinerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 4.8:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan

Item	r-tabel	r-hitung	Sig.	Keterangan
Y 1	0,1888	0,719	0,000	Valid
Y 2	0,1888	0,608	0,000	Valid
Y 3	0,1888	0,726	0,000	Valid
Y 4	0,1888	0,696	0,000	Valid
Y 5	0,1888	0,708	0,000	Valid
Y 6	0,1888	0,782	0,000	Valid
Y 7	0,1888	0,700	0,000	Valid
Y 8	0,1888	0,728	0,000	Valid
Y 9	0,1888	0,655	0,000	Valid
Y 10	0,1888	0,553	0,000	Valid

Sumber: Data diolah (2022)

Ketahui seluruh item pada Tabel 4.8 memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} , diketahui r_{tabel} pada penelitian ini ialah 0,1888 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel kinerja karyawan dinyatakan valid. Seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki kuesioner valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur reliabilitas atau kehandalan variabel-variabel dalam suatu masalah. Metode yang digunakan untuk mengukur reliabilitas penelitian ini dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* jika suatu kuesioner dianggap reliabel apabila *Cronbach's Alpha* > 0.60. hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.9 di bawah ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Total Quality Management (X_1)	0,865	Reliable
Motivasi Kerja (X_2)	0,839	Reliable
Kinerja Karyawan (Y)	0,873	Reliable

Sumber: Data Diolah (2022)

Ketahui seluruh item pada Tabel 4.9 diketahui variabel TQM memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,865, variabel motivasi kerja sebesar 0,839, variabel kinerja karyawan sebesar 0,873. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini ialah reliabel dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

4.3 Uji Asumsi Klasik

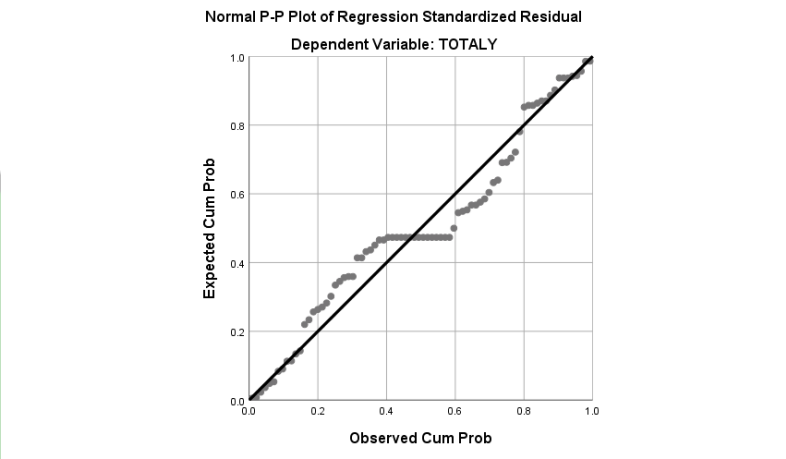
Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas memeriksa apakah variabel pengganggu dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal (Pajar & Pustikaningsih, 2017). Pengujian normal penting dalam menentukan apakah informasi yang dikumpulkan adalah normal atau tidak. Dapat dikatakan bahwa informasi biasa mewakili publik (Sujarweni, 2015). Hasil uji normalitas dapat

dilihat pada Gambar 4.1 Grafik P-Plot dan Tabel 4.10 Hasil Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*.

Gambar 4.1
Hasil Uji P-Plot



Sumber: Data Diolah (2022)

Pada Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa titik-titik pada gambar mengikuti garis diagonal, sehingga dapat dikatakan penelitian ini memiliki data yang berdistribusi normal. Untuk memperjelas hasil penelitian dapat dilihat Tabel 4.10 Hasil Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*.

Tabel 4.10

Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.54768266
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.117
	Negative	-.105
Test Statistic		.117
Exact Sig. (2-tailed)		.200
Point Probability		.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Diolah

Pada Tabel 4.10 dinyatakan normal karena nilai sig 0,200 lebih besar dari 0,05, maka data dalam penelitian ini terdistribusi normal, sehingga dapat dipastikan bahwa data terdistribusi normal dan dilanjutkan untuk uji coba berikutnya..

4.3.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas adalah suatu keadaan dimana variabel-variabel bebas saling berhubungan satu sama lain dalam suatu persamaan regresi linier. Multikolinearitas dapat menyebabkan kesalahan standar (*standart error*) (Fauzi, Dencik, & Asiati, 2019). Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan

Variance Inflation Factor (VIF). Hasil penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.11 di bawah ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.472	3.317			
	TQM	.243	.088	.250	.556	1.798
	MK	.611	.089	.622	.556	1.798
a. Dependent Variable: TOTALLY						

a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan data pada Tabel 4.11 diketahui nilai VIF pada variabel TQM dan motivasi kerja sebesar 1,798, nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan nilai *tolerance* variabel TQM dan motivasi kerja sebesar 0,556 nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga, disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas karena nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas. Sedangkan model regresi terbaik adalah regresi tanpa varians. yang tersisa dari satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Pengujian ini digunakan untuk mengukur pola retraksi ketika ada korelasi antara perubahan yang tersisa dari satu pengamatan ke pengamatan berikutnya. Hasil

pada uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 4.12 Hasil Uji *Spearman Rho* dan Gambar 4.2 Hasil uji *Scatterplot*.

Tabel 4.12
Hasil Uji Spearman Rho

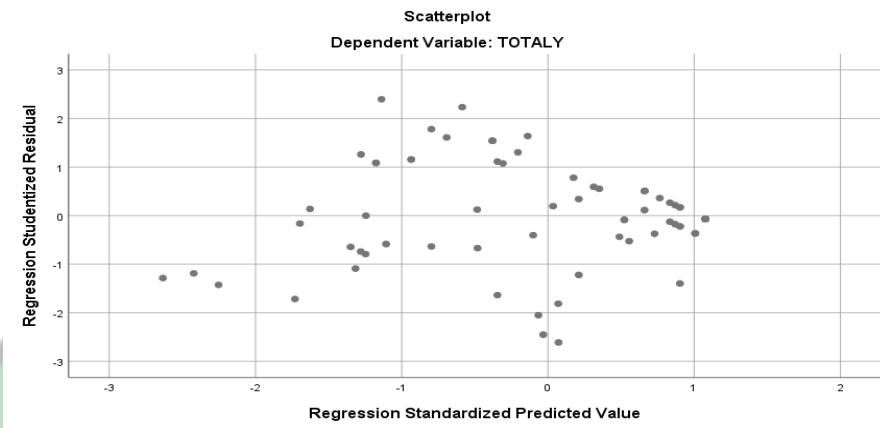
Variabel	Signifikan	Keterangan
TQM	0,684	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Motivasi Kerja	0,922	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah (2022)

Pada Tabel 4.13 hasil pengujian *Spearman Rho* diketahui nilai sig pada variabel TQM sebesar 0,684 dan nilai sig pada variabel motivasi kerja sebesar 0,922, hasil ini lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan pada pengujian *Spearman Rho* penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas dikarenakan nilai sig $> 0,05$.

Begitu pula pada uji *scatterplot* data dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji *scatterplot* dapat dilihat pada Gambar 4.2. Diketahui pada Gambar 4.2 di bawah bahwa titik-titik pada grafik terlihat menyebar dan tidak menumpuk pada satu tempat, maka dapat dikatakan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.2
Hasil Uji Scatterplot



Sumber: Data Diolah (2022)

4.4 Hasil Analisis Data

4.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengevaluasi dan menunjukkan hubungan antar variabel. (Putri, 2014). Beberapa metode analisis digunakan untuk menentukan dampak/hubungan antara variabel independen (*total quality management* dan motivasi kerja) dan perubahan berbasis kinerja (Kinerja Karyawan). Peneliti mencari bantuan dengan program SPSS untuk mencapai hasil yang ditargetkan. Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 4.13:

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.472	3.317		2.253	.027
	TQM	.243	.088	.250	2.757	.007
	MK	.611	.089	.622	6.849	.000

a. Dependent Variable: KK

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas diketahui persamaan analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KK = 7,472 + 0,243 \text{ TQM} + 0,611 \text{ MK} + e$$

1. Konstanta bernilai positif sebesar 7,472 hal ini berarti apabila TQM dan motivasi kerja bernilai 0, maka variabel kinerja karyawan bernilai positif sebesar 7,472.
2. Koefisien variabel TQM bernilai positif sebesar 0,243 dengan persentase 24,3% hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan 1 satuan pada variabel TQM maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,243 atau 24,3%.
3. Koefisien variabel motivasi kerja bernilai positif sebesar 0,611 dengan persentase 61,1% hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan 1 satuan variabel motivasi kerja, maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,611 atau 61,1%.

4.4.2 Hasil Uji Parsial

Menurut Ghozali (2016) uji t parsial digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen seperti *Total Quality Management* dan motivasi kerja, digunakan secara individu, untuk menjelaskan variabel dependen, yaitu kinerja karyawan. Metode berikut digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini diketahui t tabelnya adalah 1,992 ($\alpha/2$; $n-k-1 = 0,025$; 74). Hasil uji parsial atau uji-t dapat dilihat pada Tabel 4.14:

Tabel 4.14
Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.472	3.317		2.253
	TQM	.243	.088	.250	2.757
	MK	.611	.089	.622	6.849
a. Dependent Variable: KK					

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.14 hasil pengujian parsial dapat disimpulkan:

1. Variabel *total quality management* (TQM) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Nagan Raya. Dikarenakan, nilai t_{hitung} sebesar

$2,757 > t_{\text{tabel}}$ sebesar 1,992 dan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$.

2. Variabel motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Nagan Raya. Dikarenakan, nilai t_{hitung} sebesar $6,849 > t_{\text{tabel}}$ sebesar 1,992 dan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$.

4.4.3 Hasil Uji Simultan

Menurut Ghozali (2012), uji simultan pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas atau bebas yaitu *Total Quality Management* dan motivasi kerja, masuk ke model memiliki pengaruh yang simultan terhadap variabel terikat atau terikat yaitu kinerja karyawan. F_{tabel} dalam uji ini sebesar 3,12 ($F_{\text{tabel}} = (k;n-k), (2;75)$). Hasil uji simultan dapat dilihat pada Tabel 4.15:

Tabel 4.15
Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	954.675	2	477.337	71.631	.000 ^b
	Residual	499.787	75	6.664		
	Total	1454.462	77			
a. Dependent Variable: KK						
b. Predictors: (Constant), MK, TOM						

Sumber: Data Diolah (2022)

Pada Tabel 4.15 diketahui nilai F_{hitung} sebesar $71,631 > F_{\text{tabel}}$ sebesar 3,12 dan nilai sig sebesar $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel *total quality management* dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan

PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Nagan Raya. Sebaliknya hipotesis ditolak apabila nilai $\text{sig} > 0,05$ dan nilai $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}}$.

4.4.4 Hasil Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui keakuratan analisis regresi yang ditentukan oleh besarnya koefisien regresi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) sama dengan nol yang artinya variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat. Jika koefisien determinasi (R^2) mendekati satu, maka variabel bebas dapat mempengaruhi variabel tersebut (Hendri & Setiawan, 2017). Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh TQM dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya. Hasil uji determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.16:

Tabel 4.16
Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.810 ^a	.656	.647	2.58144
a. Predictors: (Constant), MK, TQM				
b. Dependent Variable: YY				

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas, diketahui nilai *R Square* pada penelitian ini sebesar 0,656 atau 65,6%. Dari sini, kita dapat menyimpulkan bahwa semua variabel *total quality management* dan motivasi memiliki pengaruh masing-masing sebesar 0,656% dengan persentase 65,6% terhadap kinerja karyawan PT. Bank

Aceh Syariah Cabang Nagan Raya. Sisanya 34,4% terkait dengan variabel lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

4.5 Pembahasan

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh *total quality management* dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Nagan Raya. Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh 77 responden yang merupakan karyawan Bank Aceh. Diketahui pada uji determinasi bahwa semua variabel *total quality management* dan motivasi memiliki pengaruh masing-masing sebesar 0,656% dengan persentase 65,6% terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya. Sisanya 34,4% terkait dengan variabel lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa *total quality management* mempengaruhi kinerja karyawan, motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan, serta *total quality management* dan motivasi secara keseluruhan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, setiap perubahan dalam manajemen mutu dan motivasi kerja meningkatkan kinerja karyawan.

4.5.1 Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan PT. Bank Aceh Syariah, hal ini dapat dilihat pada uji parsial nilai t_{hitung} sebesar $2,757 > t_{tabel}$ sebesar $1,992$ dan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Koefisien variabel TQM bernilai positif sebesar $0,243$ dengan persentase $24,3\%$ hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan 1 satuan pada variabel TQM maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar $0,243$ atau $24,3\%$.

Partisipasi dan pemberdayaan karyawan, di mana karyawan didorong untuk secara terbuka mengungkapkan perasaan, masalah dan ide-ide mereka, yang meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan atas keputusan mereka (Layaman & Fauziyah, 2018). Semakin baik manajemen kualitas maka akan meningkatkan kinerja karyawan yang baik. Penerapan TQM membuat karyawan lebih baik dalam melayani nasabah.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner mayoritas karyawan setuju bahwa kepuasan nasabah merupakan prioritas utama bagi bank, sehingga karyawan berfokus kepada pelanggan. Dalam melaksanakan tugasnya pihak manajemen bank selalu memantau kinerja karyawan dan tidak lupa mengikutsertakan karyawan dalam pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh bank. Tidak hanya berfokus pada kualitas kerja karyawan, bank juga memberikan kebebasan berpendapat untuk mencapai tujuan bersama.

Peningkatan TQM memiliki dampak positif pada kinerja kepemimpinan, karena elemen TQM telah terbukti meningkatkan kinerja kepemimpinan. Ketika semua elemen TQM diterapkan

secara harmonis, tujuan perusahaan untuk menghasilkan laba akan tercapai, yang menunjukkan bahwa manajemen perusahaan berjalan dengan baik (Tjiptono & Diana, 2011). Penelitian yang dilakukan oleh Layaman dan Fauziyah (2018) bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Serta, penelitian yang dilakukan oleh Theresia dan Rony (2021) bahwa Total Quality Management (TQM) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.5.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Nagan Raya, berdasarkan hasil uji parsial dimana nilai t_{hitung} sebesar $6,622 > t_{tabel}$ sebesar $1,992$ dan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Koefisien variabel motivasi kerja bernilai positif sebesar $0,611$ dengan persentase $61,1\%$ hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan 1 satuan variabel motivasi kerja, maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar $0,611$ atau $61,1\%$.

Motivasi berperan penting terhadap kinerja karyawan. Motivasi sangat penting bagi karyawan karena membangkitkan semangat kerja dan kinerja yang tinggi. Penting bagi sebuah organisasi untuk lebih peduli terhadap karyawannya dengan memberikan motivasi. Untuk bekerja secara optimal untuk

mencapai tujuan yang telah ditetapkan, perusahaan harus mampu memotivasi karyawannya melalui motivasi yang baik.

Motivasi sangat penting bagi karyawan, manajer atau eksekutif karena dengan motivasi yang tinggi seseorang dapat bekerja dengan semangat untuk mencapai hasil yang maksimal guna menunjang tercapainya tujuan yang diinginkan secara efisien dan efektif. Motivasi kerja adalah motivasi seorang pegawai untuk bekerja melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya.

Berdasarkan penyebaran kuesioner, karyawan memiliki motivasi dalam kerja untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu agar memiliki waktu luang dengan kinerja yang baik maka terjalin hubungan yang baik dengan sesama rekan kantor. Selain itu bekerja di perusahaan yang memberikan rasa aman juga dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Kebutuhan aktualisasi diri juga memberikan motivasi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.

Jadi dapat dikatakan bahwa Tercapai atau tidaknya tujuan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja yang dapat memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik lagi. Sehingga tujuan organisasi dan hasil kerja yang diharapkan perusahaan dapat tercapai melalui kinerja pegawai yang optimal, yang ditunjukkan dengan adanya hubungan yang signifikan antara motivasi dengan prestasi kerja.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Shofi'unnafi (2020) hasil penelitian ini menjelaskan bahwa motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini senada dengan penelitian Firmansyah dan Aima (2020) hasil penelitiannya menjelaskan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.5.3 Pengaruh *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa *total quality management* dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya. Hal ini berdasarkan hasil uji simultan (uji F) nilai F_{hitung} sebesar 71,631 > F_{tabel} sebesar 3,12 dan nilai sig sebesar $0,00 < 0,05$. Nilai *R Square* pada penelitian ini sebesar 0,656 atau 65,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *total quality management* dan motivasi kerja berpengaruh sebesar 0,656 atau 65,6% terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Nagan Raya. Sedangkan sisanya 34,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kinerja karyawan yang buruk dapat dihasilkan tidak hanya dari TQM yang buruk tetapi juga dari motivasi yang buruk. Faktor pendorong utama adalah motif, tujuan dan kebutuhan organisasi. Apabila perusahaan menerapkan TQM maka motivasi kerja

karyawan semakin baik, adanya motivasi kerja membentuk kinerja karyawan menjadi lebih baik dalam mencapai tujuan perusahaan.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Burhanudin (Burhanudin, 2021) bahwa memahami hubungan antara manajemen mutu (TQM), motivasi kerja dan perilaku karyawan di tempat kerja dapat membantu manajer meningkatkan kinerja organisasi karena manajer mengetahui apa yang memotivasi karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2020) bahwa TQM dan motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugiyanti dan Alriani (2013) bahwa TQM dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *total quality management* dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Variabel *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya. Koefisien variabel TQM bernilai positif sebesar 0,243 dengan persentase 24,3% hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan 1 satuan pada variabel TQM maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,243 atau 24,3%
2. Variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya. Koefisien variabel motivasi kerja bernilai positif sebesar 0,611 dengan persentase 61,1% hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan 1 satuan variabel motivasi kerja, maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,611 atau 61,1%.
3. Variabel *Total Quality Management* (TQM) dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang

Nagan Raya. Variabel *total quality management* dan motivasi kerja berpengaruh sebesar 0,656 atau 65,6% terhadap kinerja karyawan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Nagan Raya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mencoba memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi peneliti, pihak PT. Bank Aceh, pihak akademik dan pembaca.

1. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pihak manajemen bank dapat melakukan kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan kualitas karyawan dengan melakukan kegiatan seperti memberikan insentif berdasarkan prestasi kerja, pelatihan berkelanjutan, keamanan dalam bekerja, memberikan kebebasan tenaga kerja untuk berkreasi, dan lainnya guna meningkatkan kreatifitas, pengetahuan dan keterampilan. Pihak Bank juga diharapkan dapat meningkatkan TQM dan motivasi kerja karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagi pihak akademik, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan serta dapat menambah wawasan bagi akademik dan pembaca

3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan data dengan jumlah sampel yang lebih luas dan memungkinkan hasil yang lebih baik. Peneliti berikutnya juga diharapkan dapat menggunakan variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan

Abdullah, M. (2007). *Tafsir Ibnu Katsir*. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i.

Agustina, S. (2020). Pengaruh Total Quality Management dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding Akuntansi Vol.6 No.1 ISSN: 2460-6561*, 122-125.

Agustina, S., Lestari, R., & Nurleli. (2020). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Unisba Prosiding Akuntansi Vol.6 No.1*.

Aktar, S., Sachu, M. K., & Ali, M. E. (2012). The Impact of Rewards on Employee Performance in Commercial Banks of Bangladesh: An Empirical Study. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Vol 5, Issue 2.

Alhudri, S., & Heriyanto, M. (2015). Pengaruh Penerapan TQM Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang. *Jurnal: Jom FISIP*, Vol 2 No. 2 .

Ari, & Astiti, D. P. (2014). Peran Persepsi Individu Terhadap Asuransi dan Model Kepercayaan Kesehatan dalam Pengambilan Keputusan Menggunakan Asuransi Jiwa. *Jurnal Psikologi Udayana*, Vol 1 No 2 .

Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2018). Rancangan bangun sistem informasi survey pemasaran dan penjualan berbasis web. *Jurnal Transistor elektro dan informatika*, Vol. 2 No. 2.

Bangun, & Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

- Burhanudin, R. (2021). Pengaruh Total Quality Management (TQM), Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada CV. Bandung Jaya Rubber. *DSpace Respository* #, URI: <http://repository.itl.ac.id/jspui/handle/123456789/943>.
- David. (2011). *Strategic Management: Concept and Cases*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dewi, I. R. (2013). Pengaruh Penerapan TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) terhadap Kinerja Manajerial. *Skripsi: Universitas Negeri Padang*.
- Disnaker. (2019). *Produktivitas Tenaga Kerja*. Retrieved from Diakses pada 26 Juli 2022 dari: <https://disnaker.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/produktivitas-tenaga-kerja-42>
- Fauzi, F., Dencik, A. B., & Asiati, D. I. (2019). *Metodologi Penelitian untuk Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Firmansyah. (2019). Konsep Dan Sejarah Total Quality Management . *An-Nidhom Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol.4 No.1*, 13-29.
- Firmansyah, A., & Aima, H. (2020). Pengaruh pelatihan, kompensasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal: Ekonomi dan Manajemen, Vol.8 No.3*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Pada PT. XL AXIATA Tbk. Dan PT. INDOSAT Tbk.* . Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, S. M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara .

- Hendri, & Setiawan, R. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Samudra Bahari Utama. *Jurnal AGORA*, Vol.5 No.1.
- Hindarti, S. (2017). *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Organisasi*. Malang: Intelegendia .
- Idris, M. (2021). *Kompas*. Retrieved from Mengenal Prinsip Bank Syariah Yang Berlaku Di Aceh: Diakses pada 26 Juni 2022 dari: <https://money.kompas.com/read/2021/04/15/103650026/mengenal-prinsip-bank-syariah-yang-berlaku-di-aceh?page=all>
- Indriyati. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pemahaman Etika Kerja Islami. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol.7, No.1.
- Ishak, A., & Tanjung, H. (2013). *Manajemen Motivasi*. Jakarta: Gramedia.
- Jannah, A. W., Fauziah, N. E., & Abdurrahman, D. (2017). Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Di Bank BRI Syariah KCI Citarum Bandung. *Jurnal: Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah*, Vol.3 No.2.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Komang, A. (2012). *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 3*. Jakarta: Erlangga.

- Layaman, & Fauziyah, P. (2018). Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen dan Sistem Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen dan Sistem. *Al-Amwal, Volume 10, No. 2 DOI : 10.24235/amwal.v10i2.3595*.
- Maghfiroh, F. N., & Pratama, A. A. (2016). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah. *Jurnal: Muqtasid, Vol 7 No. 1. .*
- Mangkunegara, P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marisa, A. (2014). Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Wahana Komputer Semarang). . *Jurnal Ilmiah Manajemen UNES. .*
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, H. (2011). *Manajemen Sumberdaya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurbismi, & Gunawan, E. (2019). Peran Kepuasan Konsumen Sebagai Pemediasi Praktek Kualitas dan Kinerja Bisnis UMKM di Kota Banda Aceh. *Jurnal Manajemen dan Sains, 4(2) DOI 10.33087/jmas.v4i2.107 ISSN 2541-6243 (Online), ISSN 2541-688X (Print), 266-275*.
- Pajar, R. C., & Pustikaningsih, A. (2017). Pengaruh Motivasi Investasi dan Pengetahuan Investasi Terhadap Minat

Investasi di Pasar Modal pada Mahasiswa FE UNY. *Jurnal Profita Edisi 1*, 1-16.

Pratama, A. A., & Maghfiroh, F. N. (2016). Pengaruh Pengaruh Pengaruh Total Quality Management otal Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Sejahtera Ungaran, Jawa Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah. *Jurnal Muqtasid Volume 7 Nomor 1*.

Priyatno, D. (2011). *SPSS Analisis Statistic Data Lebih Cepat, Efisien dan Akurat*. Yogyakarta: Mediakom.

Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama.

Purba, R. P. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jom Fisip*, 4(1), 1–13.

Putri, J. M. (2014). Pemodelan Refresi Linier Menggunakan Metode Theil (Studi Kasus: Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Dinas Koperasi, UKM, dan Perindag Kota Binjai). *Universitas Negeri Medan*.

Rahman, & Solikhah. (2016). Analisis Pengaruh Rotasi Kerja, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal Muqtasid, Vol 7, No. 2*.

Rivai, & Veithzal. (2014). *Performance Apprasial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Salim, & Syahrums. (2012). *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.

- Sembiring, H. (2020). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sinarmas Medan. *Jurnal: Akuntansi dan Manajemen, Vol.12 No.1*.
- Shofi'unnaifi, S. (2020). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Chandra Mukti Artha Yogyakarta. *Journal Muhammadiyah Riau Accounting and Business, Vol.1 No.2*.
- Sitanggang, A. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing PT. Buana Maju Selaras Jakarta Pusat. *Jurna; Universitas Widyatama*.
- Sugiyanti, S., & Alriani, I. M. (2013). Pengaruh Total Quality Management Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Ruang Rawat Inap Rsud Tugurejo Semarang). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi No.35*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metedologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Sutrisno. (2011). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup .
- Suwarno, Aprianto, R., & Suberthi, M. (2018). Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen. Vol 9 No.2* .

- Tan, T. H., & Waheed, A. (2011). Herzberg 's Motivation-Hygiene Theory And Job Satisfaction In The Malaysian Retail Sector: The Mediating Effect of Love of Money. Sunway University, School of Busines. *Journal Malaysia. Asian Academy of Management Vol. 16 No.1.*
- Theresia, L., & Rony. (2021). Pengaruh Total Quality Management (TQM), Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada CV. Bandung Jaya Rubber. *Repository Institut Teknologi Indonesia .*
- Tjiptono, F., & Diana. (2011). *Total Quality Management.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja.* Depok: Raja Grafindo Persada.
- Widjaya, Hannes, O., & Suryawan. (2014). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal: Media Bisnis. Vol. 6, No. 2.*
- Wirawan. (2012). *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Salemba Empat.
- Yonanda, C., Susilo, H., & Prasetya, A. (2016). Pengaruh Kebutuhan Fisiologis, Keamanan, Sosial, Penghargaan, Dan Aktualisasi Diri Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang Regional Office) . *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.30 No.1.*
- Zahroh, A. (2014). *Total Quality Management: Teori dan Praktik Manajemen dalam Mendongkrak Mutu Pendidikan.* Jogjakarta: AR-Ruzz Media.

LAMPIRAN

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram,
Kec. Seunagan, Kab. Nagan Raya
di Tempat.

Assalamualai'kum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Barwi
Jurusan : Perbankan Syariah
Alamat : Nagan Raya

Adalah mahasiswa yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan Judul : **Pengaruh *Total Quality Management* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Nagan Raya.** Untuk memenuhi kebutuhan penggalian data kami mohon Bpk/ Ibu/ Sdr/i untuk berkenan mengisi angket yang terlampir. Penulis menjamin kerahasiaan data responden, sehingga mohon diisi dengan sebenar-benarnya. Atas ketersediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ i menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner ini. Penulis ucapakan terimakasih. Wassalamualaikum Wr. Wb

A. Petunjuk Pengisian Angket

1. Tulislah identitas terlebih dahulu pada kolom yang telah disediakan.
2. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat.
3. Pilihlah salah satu jawaban dari pernyataan-pernyataan yang tersedia sesuai dengan Babak/Ibu rasakan selama bekerja di Bank Aceh Syariah dengan memberikan tanda centang (✓) dengan ketentuan sebagai berikut:

SS : Jika Anda **Sangat Setuju** dengan pernyataan

S : Jika Anda **Setuju** dengan pernyataan

N : Jika Anda **Netral** dengan pernyataan

TS : Jika Anda **Tidak Setuju** dengan pernyataan

STS: Jika Anda **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan.

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☐
3. Umur :
4. Jenjang Pendidikan:
5. Lama Bekerja :
6. Jabatan :

Total Quality Management

No	Uraian Pertanyaan	JAWABAN				
		5	4	3	2	1
		SS	S	N	TS	STS
Fokus pada Pelanggan						
1	Kepuasan nasabah merupakan prioritas utama bagi Bank					
Obsesi terhadap Kualitas						
2	Kualitas produk dan pelayanan yang baik selalu diberikan terus menerus					
Pendekatan Ilmiah						
3	Pihak manajemen selalu memantau prestasi atau kegiatan yang dilakukan oleh karyawan					
Komitmen Jangka Panjang						
4	Bank berusaha untuk menjaga agar karyawan melaksanakan komitmen dalam menjalankan tugasnya					
Kerja sama (Teamwork)						
5	Setiap karyawan selalu berkomunikasi dengan karyawan lain untuk saling tukar informasi					
Perbaikan Sistem Berkesinambungan						
6	Perusahaan selalu melakukan perbaikan di setiap masalah yang muncul					
Pendidikan dan Pelatihan						
7	Semua karyawan Bank diikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh Bank					
Kebebasan yang Terkendali						
8	Perusahaan memberikan kebebasan berpendapat kepada karyawannya dalam rangka untuk memajukan perusahaan					
Kesatuan Tujuan						
9	Seluruh karyawan bersama-sama bertujuan memajukan perusahaan					
Keterlibatan Karyawan						
10	Pihak bank selalu berusaha Mengembangkan keterlibatan karyawan pada semua bagian untuk mengelola semua aspek kualitas					

Motivasi Kerja

No	Uraian Pernyataan	JAWABAN				
		5	4	3	2	1
		SS	S	N	TS	STS
Kebutuhan fisiologis						
1	Saya bekerja agar dapat memenuhi kebutuhan pokok rumah tangga saya					
2	Saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu agar dapat menggunakan waktu luang					
Kebutuhan rasa aman						
3	Adanya rasa aman dalam bekerja membuat saya nyaman dalam menyelesaikan pekerjaan					
4	Dalam bekerja saya membutuhkan keamanan dan perlindungan dari bahaya fisik dan emosi					
Kebutuhan sosial						
5	Saya berkesempatan untuk berperan penting dalam suatu kegiatan di kantor					
6	Saya menjalin hubungan baik dengan rekan kerja saya					
Kebutuhan untuk dihargai						
7	Saya memiliki kemampuan untuk mempengaruhi rekan kerja agar mengikuti cara saya melakukan sesuatu					
8	Saya dapat bertanggungjawab dalam bekerja.					
Kebutuhan aktualisasi diri						
9	Saya mengikuti pelatihan agar dapat mengembangkan potensi diri					
10	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin dan menjadi lebih baik lagi					

Kinerja Karyawan

No	URAIAN PERNYATAAN	JAWABAN				
		5	4	3	2	1
		SS	S	N	TS	STS
Kuantitas						
1	Jumlah pekerjaan yang saya selesaikan sesuai dengan target yang ditentukan					
2	Saya menyelesaikan pekerjaan terkadang melebihi target					
Kualitas						
3	Saya dapat melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan					
4	Saya berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan baik					
Ketepatan waktu						
5	Saya datang ke kantor tepat waktu					
6	Karyawan selalu menyelesaikan pekerjaan dan mengumpulkan data berupa laporan tepat waktu					
Kreativitas						
7	Kreativitas diperlukan dalam bekerja untuk mengatasi masalah					
8	Saya taat dan tanggung jawab terhadap semua aturan dan prosedur kerja yang ditetapkan dalam suatu pekerjaan					
Kerjasama						
9	Saya dapat bekerja baik dalam tim					
10	Kerjasama antar karyawan diperlukan dalam meningkatkan kinerja					

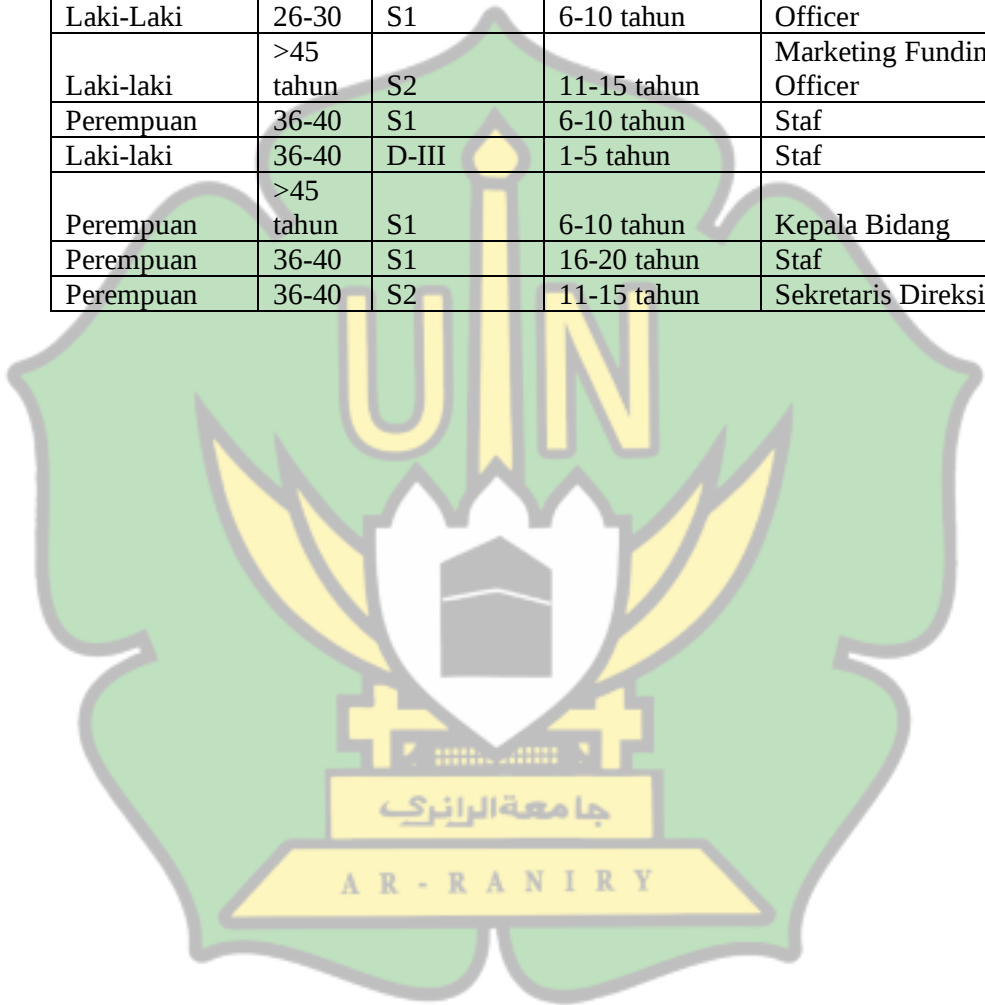
LAMPIRAN

BIODATA RESPONDEN

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Lama Bekerja	Jabatan
Perempuan	26-30	S1	1-5 tahun	Staf
Laki-Laki	26-30	D-III	1-5 tahun	Staf
Laki-Laki	26-30	S1	1-5 tahun	Staf
Perempuan	41-45	S2	1-5 tahun	Staf
Laki-Laki	20-25	S1	1-5 tahun	Staf
Laki-Laki	20-25	S1	Kurang 1 tahun	Staf
Perempuan	20-25	SMA	Kurang 1 tahun	Staf
Laki-Laki	20-25	D-III	Kurang 1 tahun	Staf
Laki-Laki	26-30	D-III	1-5 tahun	Staf
Laki-Laki	26-30	S1	1-5 tahun	Manajemen Keuangan
Perempuan	26-30	S1	6-10 tahun	Staf
Perempuan	31-35	SMA	Kurang 1 tahun	Staf
Laki-Laki	26-30	S1	6-10 tahun	Staf
Laki-Laki	26-30	S1	6-10 tahun	Marketing Funding Officer
Perempuan	31-35	S1	6-10 tahun	Sekretaris Direksi
Laki-Laki	20-25	S1	Kurang 1 tahun	Staf Bidang Humas
Perempuan	20-25	S1	Kurang 1 tahun	Staf Divisi Sekretaris Perusahaan
Perempuan	26-30	S1	1-5 tahun	Staf Bidang Humas
Perempuan	26-30	SMA	6-10 tahun	Staf Bidang Sekretaris
Laki-Laki	26-30	SMA	Kurang 1 tahun	CS
Laki-Laki	20-25	S1	1-5 tahun	Staf Keuangan
Laki-Laki	20-25	S2	1-5 tahun	Security
Laki-Laki	20-25	S1	1-5 tahun	Staf
Laki-Laki	26-30	S1	Kurang 1 tahun	Staf
Laki-Laki	20-25	SMA	1-5 tahun	Staf
Laki-Laki	20-25	S1	1-5 tahun	Manager
Laki-Laki	26-30	D-III	Kurang 1 tahun	Staf
Laki-Laki	20-25	SMA	Kurang 1 tahun	Staf
Laki-Laki	31-35	S1	1-5 tahun	Staf
Laki-Laki	26-30	S1	1-5 tahun	CS

Perempuan	26-30	S1	1-5 tahun	Staf
Perempuan	36-40	S1	1-5 tahun	Staf
Perempuan	31-35	SMA	1-5 tahun	Staf
Laki-Laki	20-25	S1	Kurang 1 tahun	Staf
Perempuan	26-30	S1	1-5 tahun	Teller
Laki-Laki	36-40	S1	6-10 tahun	Marketing
Laki-Laki	36-40	S1	6-10 tahun	Security
Laki-Laki	26-30	S2	1-5 tahun	Manager Keuangan
Perempuan	26-30	SMA	1-5 tahun	Staf
Perempuan	26-30	S1	6-10 tahun	Customer Service
Laki-Laki	26-30	S1	Kurang 1 tahun	Staf
Laki-Laki	26-30	D-III	Kurang 1 tahun	Staf
Laki-Laki	31-35	S1	6-10 tahun	Pengatur Tabungan Pensiun
Laki-Laki	31-35	S1	11-15 tahun	Petugas Pembiayaan
Laki-Laki	31-35	S1	11-15 tahun	Petugas Gadai Emas
Laki-Laki	31-35	S1	6-10 tahun	Account Officer
Laki-Laki	41-45	S2	16-20 tahun	Petugas Pembiayaan
Laki-Laki	41-45	s2	16-20 tahun	Petugas Legal
Laki-Laki	36-40	S1	11-15 tahun	Account Officer
Laki-Laki	36-40	S1	11-15 tahun	Petugas Pembiayaan
Laki-Laki	31-35	S1	6-10 tahun	Petugas Legal
Laki-Laki	41-45	S1	11-15 tahun	Account Officer
Perempuan	20-25	S1	Kurang 1 tahun	Petugas Legal
Laki-Laki	41-45	S1	11-15 tahun	Petugas Legal
Laki-Laki	41-45	S1	11-15 tahun	Teller
Laki-Laki	41-45	S1	6-10 tahun	Security
Laki-Laki	41-45	S1	6-10 tahun	Security
Laki-Laki	36-40	S1	1-5 tahun	Staf
Laki-Laki	36-40	S1	1-5 tahun	Staf
Laki-Laki	31-35	S1	6-10 tahun	Petugas Umum
Laki-Laki	26-30	S1	Kurang 1 tahun	Petugas Umum
Laki-Laki	26-30	S1	1-5 tahun	Petugas Umum
Perempuan	26-35	S1	1-5 tahun	Teller
Perempuan	31-35	S1	6-10 tahun	Teller
Laki-Laki	46-50	s2	16-20 tahun	Petugas Pembiayaan
Laki-Laki	46-50	s2	16-20 tahun	Petugas Pembiayaan
Laki-Laki	>45	s2	6-10 tahun	SPV

Laki-Laki	41-45	S1	16-20 tahun	Staf
Laki-Laki	26-30	S1	6-10 tahun	CS
Laki-Laki	26-30	S1	6-10 tahun	Marketing Funding Officer
Laki-Laki	26-30	S1	6-10 tahun	Marketing Funding Officer
Laki-laki	>45 tahun	S2	11-15 tahun	Marketing Funding Officer
Perempuan	36-40	S1	6-10 tahun	Staf
Laki-laki	36-40	D-III	1-5 tahun	Staf
Perempuan	>45 tahun	S1	6-10 tahun	Kepala Bidang
Perempuan	36-40	S1	16-20 tahun	Staf
Perempuan	36-40	S2	11-15 tahun	Sekretaris Direksi



HASIL PENYEBARAN KUESIONER

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Total
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	4	4	5	4	3	5	5	3	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	44
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	42
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	40
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	47
1	3	2	2	2	5	5	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	42
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	47
5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	41
5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	47
5	3	4	5	5	5	5	5	5	2	44
4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	44
5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	45
5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	45
5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	45
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
3	4	4	4	5	5	5	3	3	5	41
5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	43
5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	2	4	2	4	3	2	4	2	5	33
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40

M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	Total
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	4	3	3	5	3	4	4	4	38
3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	4	4	5	1	4	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	37
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	5	5	3	3	2	3	3	3	34
5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	40
5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	45
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	43
5	5	4	4	5	3	5	5	2	3	41
5	5	4	5	3	5	2	3	5	4	41
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	46
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	45
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	47
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47

5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	43
4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	44
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	44
5	5	2	5	5	4	4	4	5	5	44
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	44
4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	40
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	43
5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	46
5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47
5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	47
4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	44
4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	41

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	3	5	3	4	3	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	35
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	35
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	43
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
5	5	4	5	5	5	4	4	1	3	41
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
3	5	5	2	2	5	5	5	4	4	40

3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	44
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	45
5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	42
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	46
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	45
4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	45
2	2	4	5	5	4	5	5	5	4	41
5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	47
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	45

HASIL OLAH DATA

Hasil Uji Validitas Variabel X

Correlations												
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	MK
M1	Pearson Correlation	1	.254*	.302*	.362*	.377*	.259*	.514*	.485*	.274*	.206	.632*
	Sig. (2-tailed)		.025	.007	.001	.001	.022	.000	.000	.015	.071	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
M2	Pearson Correlation	.254*	1	.313*	.212	.405*	.377*	.304*	.381*	.532*	.304*	.613*
	Sig. (2-tailed)	.025		.005	.062	.000	.001	.007	.001	.000	.007	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
M3	Pearson Correlation	.302*	.313*	1	.348*	.277*	.446*	.136	.360*	.387*	.193	.563*
	Sig. (2-tailed)	.007	.005		.002	.014	.000	.236	.001	.000	.090	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
M4	Pearson Correlation	.362*	.212	.348*	1	.248*	.438*	.303*	.299*	.499*	.303*	.618*
	Sig. (2-tailed)	.001	.062	.002		.029	.000	.007	.008	.000	.007	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
M5	Pearson Correlation	.377*	.405*	.277*	.248*	1	.271*	.557*	.474*	.337*	.141	.649*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.014	.029		.016	.000	.000	.003	.219	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
M6	Pearson Correlation	.259*	.377*	.446*	.438*	.271*	1	.158	.332*	.545*	.359*	.625*
	Sig. (2-tailed)	.022	.001	.000	.000	.016		.168	.003	.000	.001	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78

M7	Pearson Correlation	.514*	.304*	.136	.303*	.557*	.158	1	.581*	.367*	.196	.680*
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.236	.007	.000	.168		.000	.001	.085	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
M8	Pearson Correlation	.485*	.381*	.360*	.299*	.474*	.332*	.581*	1	.470*	.289*	.743*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.008	.000	.003	.000		.000	.010	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
M9	Pearson Correlation	.274*	.532*	.387*	.499*	.337*	.545*	.367*	.470*	1	.500*	.752*
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.000	.003	.000	.001	.000		.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
M10	Pearson Correlation	.206	.304*	.193	.303*	.141	.359*	.196	.289*	.500*	1	.542*
	Sig. (2-tailed)	.071	.007	.090	.007	.219	.001	.085	.010	.000		.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
MK	Pearson Correlation	.632*	.613*	.563*	.618*	.649*	.625*	.680*	.743*	.752*	.542*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 I R Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.839	10

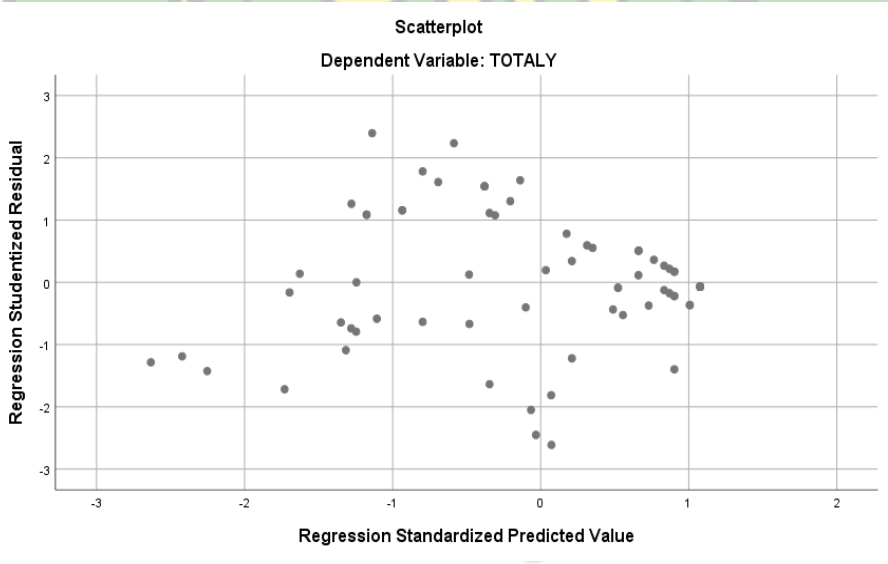
Hasil Uji Validitas Variabel Y

Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total Y
Y1	Pearson Correlation	1	.553*	.482*	.412*	.580*	.541*	.386*	.310*	.213	.347*	.719*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.062	.002	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y2	Pearson Correlation	.553*	1	.299*	.158	.238*	.480*	.485*	.523*	.170	.159	.608*
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.168	.036	.000	.000	.000	.137	.165	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y3	Pearson Correlation	.482*	.299*	1	.391*	.488*	.506*	.499*	.461*	.440*	.395*	.726*
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y4	Pearson Correlation	.412*	.158	.391*	1	.624*	.525*	.268*	.431*	.563*	.468*	.696*
	Sig. (2-tailed)	.000	.168	.000		.000	.000	.018	.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y5	Pearson Correlation	.580*	.238*	.488*	.624*	1	.511*	.471*	.412*	.344*	.200	.708*
	Sig. (2-tailed)	.000	.036	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.080	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y6	Pearson Correlation	.541*	.480*	.506*	.525*	.511*	1	.592*	.581*	.325*	.332*	.782*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.004	.003	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y7	Pearson Correlation	.386*	.485*	.499*	.268*	.471*	.592*	1	.591*	.395*	.181	.700*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.018	.000	.000		.000	.000	.113	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y8	Pearson Correlation	.310*	.523*	.461*	.431*	.412*	.581*	.591*	1	.555*	.220	.728*
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.053	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y9	Pearson Correlation	.213	.170	.440*	.563*	.344*	.325*	.395*	.555*	1	.575*	.655*
	Sig. (2-tailed)	.062	.137	.000	.000	.002	.004	.000	.000		.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
Y10	Pearson Correlation	.347*	.159	.395*	.468*	.200	.332*	.181	.220	.575*	1	.553*

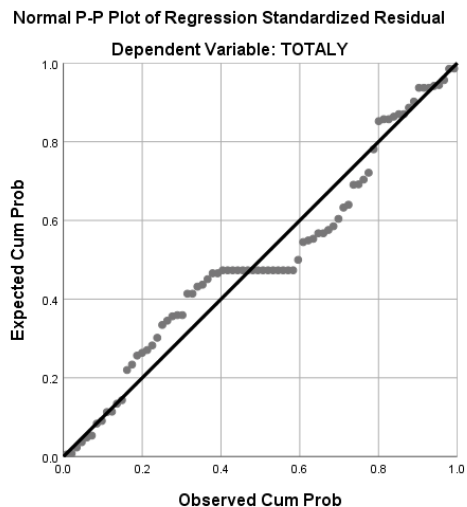
	Sig. (2-tailed)	.002	.165	.000	.000	.080	.003	.113	.053	.000		.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
TO TA LY	Pearson	.719*	.608*	.726*	.696*	.708*	.782*	.700*	.728*	.655*	.553*	1
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.873	10



Hasil Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.54768266
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.117
	Negative	-.105
Test Statistic		.117
Exact Sig. (2-tailed)		.200
Point Probability		.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.472	3.317		2.253	.027		
	TQM	.243	.088	.250	2.757	.007	.556	1.798
	MK	.611	.089	.622	6.849	.000	.556	1.798

a. Dependent Variable: TOTALLY

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Spearman Rho

Correlations					
			TQM	MK	Unstandardized Residual
Spearman's rho	TQM	Correlation Coefficient	1.000	.713**	.047
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.684
		N	77	77	77
	MK	Correlation Coefficient	.713**	1.000	.011
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.922
		N	77	77	77
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.047	.011	1.000
		Sig. (2-tailed)	.684	.922	.
		N	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.472	3.317		2.253	.027
	TQM	.243	.088	.250	2.757	.007
	MK	.611	.089	.622	6.849	.000

a. Dependent Variable: TOTALLY

Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.810 ^a	.656	.647	2.58144
a. Predictors: (Constant), MK, TQM				
b. Dependent Variable: TOTALLY				

Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	954.675	2	477.337	71.631	.000 ^b
	Residual	499.787	75	6.664		
	Total	1454.462	77			
a. Dependent Variable: TOTALLY						
b. Predictors: (Constant), MK, TQM						

Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.472	3.317		2.253	.027
	TQM	.243	.088	.250	2.757	.007
	MK	.611	.089	.622	6.849	.000
a. Dependent Variable: TOTALLY						

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Barwi
Tempat/Tgl. Lahir : Krueng Ceh, 05 April 1998
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Mahasiswa
Status Perkawinan : Belum Kawin
Alamat Sekarang : Gp. Krueng Ceh Kec.Seunagan Kab. Nagan
Raya
Nomor Telepon : 0822-5921-7256
E-mail : 160603076@student.ar-raniry.ac.id

Riwayat Pendidikan

a. SDN 1 Nigan : 2004-2010
b. SMPN 1 Seunagan : 2010-2013
c. MAN 1 Jeuram : 2013-2016
d. UIN Ar-Raniry Banda Aceh : 2016-2022

Nama Orang Tua

Ayah : Abukhari
Pekerjaan Ayah : Tani
Ibu : Mardiana
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga (IRT)
Alamat Orang Tua : Gp. Krueng Ceh Kec. Seunagan Kab.
Nagan Raya