

Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan

Layaman

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Email : layaman72@gmail.com

Putri Fauziyah

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Email : putrifauziyah5@gmail.com

Abstrak

Perkembangan perbankan syariah saat ini sangat pesat sehingga persaingan dalam dunia perbankan sangat ketat. Manajemen perusahaan harus bekerja bersama-sama secara optimal untuk menghasilkan produk barang dan jasa yang berkualitas. Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah total quality manajemen. Total quality manajemen merupakan pendekatan yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi, penerapan total quality manajemen yang terencana dan terarah dapat meningkatkan produktifitas dan kinerja karyawan. Pada saat yang sama juga karyawan memerlukan balik jasa atas kinerja yang mereka kerjakan sebagai motivasi dalam meningkatkan kualitas kinerja yang disebut dengan sistem penghargaan. Sistem penghargaan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan hidup karyawan dan membangun produktivitas kerja sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan total quality manajemen dan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan BNI Syariah Cabang Cirebon.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan yaitu field research karena peneliti memperoleh informasi langsung dari responden melalui kuesioner/angket, serta observasi. Uji instrumen yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, karena data berbentuk ordinal maka di transformasikan terlebih dahulu ke data interval. Kemudian data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi berganda dan uji hipotesis (uji t/parsial, uji f/simultan, dan uji determinasi).

Berdasarkan pada hasil perhitungan F_{hitung} sebesar 15,521 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,29 dan angka signifikan 0,000 yaitu $<0,05$ hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka total quality manajemen dan sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Syariah Cabang Cirebon.

Kata Kunci : Total Quality Manajemen, Sistem Penghargaan, Kinerja Karyawan

Abstract

The development of Islamic banking is currently very rapid so that competition in the banking world is very tight. The management of the company must work together optimally to produce quality products and services. One of the commonly used quality management tools is total quality management. Total quality management is the approach used by the company to improve quality systematically by using multiple dimensions, the planned and targeted implementation of total quality management can increase employee productivity and performance. Employee performance is an important element in the company because employee performance will determine the success of a company. In this competitive development, companies need high-achieving employees. At the same time, employees need to return services for the performance they are working on as a motivation to improve the quality of performance called the reward system. The reward system is expected to improve employee's welfare and build work productivity so that the company's goals can be achieved well

This study aims to determine how the effect of total quality management, the influence of the reward system, and the effect of the implementation of total quality management and reward systems on employee performance of BNI Syariah Cirebon Branch. This study uses a quantitative approach. The type of research used is field research because researchers obtain information directly from respondents through questionnaires / questionnaires, as well as observations. The instrument test used is the validity and reliability test, because the data is ordinal, it is transformed first to interval data. Then the data were analyzed using classical assumption test, multiple linear regression test and hypothesis test (t / partial test, simultaneous f / test, and determination test).

Based on the calculation results of Fcount of 15.521 is greater than Ftable of 3.29 and a significant number of 0.000 is <0.05 , this means that H_0 is rejected and H_a is accepted. This means that the total quality management variable (X1) and reward system (X2), together influence the employee performance variable (Y). Thus the total quality management and reward system have a significant effect on employee performance of BNI Syariah Cirebon Branch.

Keywords: *Total Quality Management, Award System, Employee Performance*

Pendahuluan

Perkembangan perbankan syariah saat ini sangat pesat sehingga persaingan dalam dunia perbankan syariah semakin ketat. Oleh karena itu, suatu bank syariah diuntut untuk meningkatkan daya saingnya sehingga harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan dapat mengatur dan melakukan perencanaan dengan baik, agar bank syariah tersebut mencapai tujuan yang di tentukan .

Dalam era globalisasi ini, sangat dibutuhkan cara dalam mengatasi berbagai macam jenis persaingan antar perusahaan. Untuk dapat berkembang dan bertahan dalam persaingan bisnis tersebut perusahaan harus dapat menghasilkan produk barang dan jasa dengan mutu yang terbaik. Selain mutu produk barang dan jasa perusahaan juga diuntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik, dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Manajemen perusahaan harus berkerja bersama-sama secara optimal untuk menghasilkan produk barang dan jasa yang berkualitas. Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah Total Quality Management (TQM) (Maghfiroh, 2015).

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah pendekatan yang banyak digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah diaplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas dan profitabilitas (Saputra, 2014). Penerapan Total quality manajemen dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama dalam meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Penerapan Total quality manajemen yang terencana dan terarah dapat meningkatkan produktifitas dan kinerja karyawan.

Menurut Hensler dan Brunell ada empat prinsip utama dalam Total quality manajemen, yaitu: 1) Kepuasan Pelanggan,

2) Respek terhadap Setiap Orang, 3) Manajemen berdasarkan fakta, 4) Perbaikan yang berkesinambungan (Nasution, 2005). Berdasarkan empat prinsip Total quality manajemen tersebut maka dalam penerapannya Total Quality Management ini perlu adanya sumber daya manusia yang dapat dan terlibat dalam penerapan Total Quality Management . Faktor penentu yang dapat digunakan pada suatu perusahaan jasa dalam keberhasilannya adalah kinerja karyawan dalam melayani nasabah. Kualitas pelayanan menjadi tujuan utama pada perusahaan jasa agar dapat tetap bersaing dengan perusahaan lain. karena produk jasa yang bersifat *intangible* (tidak nampak) hanya bisa dirasakan oleh pelanggan.

Kinerja karyawan merupakan unsur yang penting dalam sebuah perusahaan karena kinerja karyawan akan dapat menentukan kesuksesan suatu perusahaan. kinerja juga merupakan kualitas hasil kerja individu didalam organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang berlaku dalam suatu organisasi. Selain dengan sistem manajemen kualitas yang baik dalam meningkatkan kinerja karyawan juga perlu menerapkan sistem lain sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan. Sistem lain yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sistem penghargaan yang termasuk pada sistem akuntansi manajemen untuk memotivasi kinerja karyawan agar lebih baik. (Sengkey, 2013).

Sistem penghargaan (kompensasi) adalah imbalan jasa yang diberikan perusahaan kepada tenaga kerja karena telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan baik jangka pendek maupun jangka panjang. Penghargaan berbasis kinerja memberi dua manfaat yaitu memberi informasi dan memberikan motivasi. Penghargaan dapat menarik perhatian karyawan dan memberi informasi atau mengingatkan mereka akan pentingnya sesuatu yang diberikan

penghargaan dibandingkan dengan yang lain, penghargaan juga meningkatkan motivasi karyawan terhadap ukuran kinerja, sehingga membantu karyawan bagaimana mereka mengalokasikan waktu dan usaha mereka.

Ketika proses motivasi yang dilakukan perusahaan kepada karyawan dalam bentuk sistem penghargaan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan perencanaan maka tahapan selanjutnya yang diharapkan adalah peningkatan produktivitas karyawan. Ketika produktivitas karyawan telah tercapai maka perusahaan dapat mengukur sejauh mana peningkatan kinerja yang mereka capai.

Berdasarkan pada laporan tahunan BNI Syariah tahun 2017 permasalahan yang terjadi pada BNI Syariah saat ini adalah kurangnya pemahaman individu atas suatu produk dan pedoman operasional bank (www.bnisyariah.co.id). Untuk lebih meningkatkan pemahaman individu dalam hal tersebut perlu adanya proses pengembangan karyawan. proses pengembangan karyawan tersebut dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu karakteristik yang ada didalam Total Quality Manajemen. Pendidikan dan pelatihan menjadi instrumen penting untuk mencapai peningkatan dalam kinerja karyawan untuk membentuk pemahaman karyawan tentang pekerjaan, melalui pemahaman menjadikan karyawan efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset strategis BNI Syariah yang berperan penting dalam mendukung pencapaian arah dan sasaran bisnis. Untuk itu proses pemenuhan pegawai menjadi salah satu rangkaian kegiatan penting dengan tujuan untuk memperoleh pegawai yang berkualitas. Saat ini BNI Syariah telah memiliki 4.737 karyawan, sehingga untuk meningkatkan kinerja karyawannya pihak lembaga keuangan perlu melakukan langkah-langkah guna meningkatkan kualitas karyawan nya.

Ketersediaan tenaga kerja yang handal menjadi tantangan tersendiri dalam upaya pencapaian tujuan usaha BNI. Perkembangan jumlah Bank Umum Syariah yang meningkat menyebabkan persaingan dalam dunia perbankan syariah semakin ketat. Dalam hal ini BNI Syariah harus terus meningkatkan program pengembangan pegawai dengan melakukan sejumlah pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas sumber daya insani yang dimilikinya.

Selain melakukan pengembangan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan, untuk menghasilkan karyawan yang sesuai dengan keinginan perusahaan, maka perusahaan dapat memotivasi karyawan dengan memberikan penghargaan kepada karyawan yang memiliki kinerja tinggi dan memuaskan. Penghargaan merupakan balas jasa perusahaan kepada karyawan atas apa yang telah dilakukan karyawan kepada perusahaan. Sistem penghargaan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan hidup karyawan dan membangun produktivitas kerja sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Menurut Soemowohadiwidjodjo (2015) *reward* yang diberikan organisasi pada dasarnya memang bertujuan positif bagi karyawan, namun yang menjadi permasalahan adalah pada prakteknya tidak jarang pemberian *reward* justru dapat berdampak sebaliknya. Karyawan yang hanya terfokus pada *reward* yang dapat mereka peroleh dan hanya mementingkan hal itu saja dikhawatirkan dapat menimbulkan sifat egois dan individualis. Hal ini memungkinkan karyawan cenderung berfokus pada hasil akhir saja tanpa memperhatikan perilaku serta proses yang ada di dalamnya.

Begitu juga pada BNI Syariah masih terdapat karyawan yang hanya terfokus pada *reward* yang diperoleh sehingga menimbulkan sikap individualisme. Karyawan yang hanya fokus pada hasil akhir saja tanpa memperhatikan bagaimana proses didalamnya dalam menciptakan suatu

masalah tersendiri, karena pentingnya pemberian *reward* dalam meningkatkan kinerja karyawan maka perusahaan diharapkan mampu merancang sistem pemberian *reward* yang baik agar karyawan dapat memperhatikan proses bagaimana mereka akan mencapai *reward* tersebut termasuk di dalamnya perilaku-perilaku positif karyawan yang akan mengarah pada kinerjanya.

Pentingnya sistem penghargaan karyawan dalam memotivasi karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang sistem penghargaan karyawan pada BNI Syariah. Dalam hal ini BNI Syariah harus lebih mengoptimalkan prinsip dalam pemberian penghargaan kepada karyawan agar dapat meningkatkan kinerjanya.

Keberhasilan BNI Syariah juga didukung oleh kinerja dari tiap kantor cabang yang berada pada berbagai daerah. Salah satu kantor cabang BNI Syariah berada di Cirebon. Keberhasilan BNI Syariah Cabang Cirebon tidak terlepas dari keberadaan sumber daya manusia yang ada di dalamnya sebagai pelaku utama dalam perusahaan. Hal ini menunjukkan peranan sumber daya manusia terus berkembang dan semakin penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam pencapaian target BNI Syariah.

Pada saat ini perkembangan perbankan syariah di Cirebon meningkatkan, untuk itu agar dapat terus berkembang dan bersaing dalam pasar industri perbankan syariah di Cirebon, maka BNI Syariah Cabang Cirebon dituntut untuk mengelola sumber daya manusia yang handal, yaitu yang mampu bekerja lebih giat dalam rangka pencapaian target yang telah ditetapkan perusahaan.

Pembahasan

Total Quality Manajemen

Total quality management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus

atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. (Nasution, 2005)

Total Quality Management juga dikenal dengan manajemen mutu terpadu. TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang kedalam falsafah yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Dalam TQM tidak hanya manajemen yang bertanggung jawab dalam memenuhi keinginan pelanggan, tetapi juga peran aktif seluruh anggota untuk memperbaiki mutu produk atau jasa yang dihasilkannya.

Menurut Tjiptono dan Diana (2003), Total Quality Manajemen (TQM) mempunyai 10 karakteristik yang dapat dicapai untuk menuju suatu tujuan yang diharapkan suatu perusahaan, yaitu:

1. Fokus pada pelanggan

Fokus pada pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk dan jasa yang disampaikan kepada pihak perusahaan, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan.

2. Obsesi terhadap kualitas

Organisasi yang menerapkan Total Quality Manajemen, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk mematuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut.

3. Pendekatan Ilmiah

Dalam penerapan Total Quality Manajemen pendekatan ilmiah sangat diperlukan, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain.

4. Komitmen Jangka Panjang

Komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar dalam penerapan total

quality manajemen dapat berjalan dengan sukses.

5. Kerja Sama Tim (*Teamwork*)

Di dalam organisasi yang menerapkan total quality manajemen, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

6. Perbaikan system secara berkesinambungan

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

7. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8. Kebebasan yang terkendali

Dalam total quality manajemen keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang paling penting.

9. Kesatuan Tujuan

Agar total quality manajemen dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan total quality manajemen.

Sistem Penghargaan

Penghargaan (*Reward*) atau sering disebut dengan kompensasi merupakan bentuk pemberian alas jasa yang diberikan kepada seorang karyawan atas prestasi pekerjaan yang dilakukan, baik berbentuk finansial maupun non finansial. (Fahmi, 2016)

Reward merupakan semua alat atau sarana yang dimiliki organisasi yang dapat digunakan untuk menarik, memotivasi dan mempertahankan karyawan, di mana hal ini juga menunjukkan bahwa reward atau penghargaan termasuk dalam semua hal yang diharapkan karyawan dari nilai-nilai yang dihasilkan dari hubungan kerja. (Michael, 2009)

Bentuk-bentuk Penghargaan/ Kompensasi:

1. Gaji

Gaji adalah imbalan finansial yang dibayarkan kepada karyawan secara teratur, seperti tahunan, caturwulan, bulanan atau mingguan. Gaji merupakan jenis penghargaan yang paling penting dalam organisasi.

2. Upah

Upah merupakan imbalan finansial langsung yang dibayarkan kepada para pekerja berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya pelayanan yang diberikan, jadi tidak seperti gaji yang jumlahnya relatif tetap, besarnya upah dapat berubah-ubah. Pada dasarnya gaji atau upah yang diberikan untuk menarik calon pegawai agar mau masuk menjadi karyawan.

3. Insentif

Insentif merupakan imbalan langsung yang bayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan. Dengan mengansumsikan bahwa uang dapat digunakan untuk mendorong karyawan bekerja lebih giat lagi, maka mereka yang produktif lebih menyukai gajinya dibayarkan berdasarkan hasil kerja. Untuk itu diperlukan kemampuan untuk menentukan standar yang tepay. Tidak terlalu mudah untuk dicapai dan juga

tidak terlalu sulit. Standar yang terlalu mudah ternyata tidak menguntungkan bagi perusahaan. Sedangkan yang terlalu sulit menyebabkan karyawan frustrasi.

4. Kompensasi Tidak Langsung

Fringe benefit merupakan kompensasi tambahan yang diberikan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan terhadap semua karyawan dalam usaha meningkatkan kesejahteraan para karyawan.

- a. Tunjangan Asuransi
- b. Tunjangan Pensiun

Kinerja Karyawan

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. (Moehariono, 2012)

Menurut Armstrong dan Baron (1998) dalam Fahmi (2016) mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Kinerja adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2002)

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dengan tujuan mencapai tujuan organisasi.

Perkembangan perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang optimal, kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sehingga

perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu: (Robbins, 2006)

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah 35 karyawan BNI Syariah Cabang Cirebon. Penentuan sampel yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi di gunakan sebagai sampel. (Sugiyono, 2007). Metode pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada

karyawan BNI Syariah Cabang Ciebon. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan regresi linier berganda.

Hasil Penelitian

Penelitian ini mempunyai 35 populasi karyawan yang dijadikan sampel. Karakteristik responden dalam penelitian ini sangat beragam. Gambaran umum berdasarkan jenis kelamin, pria sebanyak 23 responden (65,7%), sedangkan perempuan sebanyak 12 orang (34,3%). Berdasarkan Umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 15 orang (43%), 21-30 tahun sebanyak 13 orang (37%), kemudian responden yang berumur antara 41-50 tahun sebanyak 7 orang (20%). Berdasarkan pendidikan terakhir, Sarjana (S1) sebanyak 29 orang (83%) kemudian disusul oleh responden yang memiliki jenjang pendidikan diploma yakni sebanyak 6 orang (17%). Berdasarkan masa kerja, 5-10 tahun sebanyak 16 orang (45,7%), 1-5 tahun sebanyak 10 orang (28,6%), dan selanjutnya karyawan yang bekerja selama >10 tahun sebanyak 7 orang (20%).

Sebelum uji hipotesis dilakukan, dilakukan uji terhadap model yang dibangun. Hasil analisis dengan teknik regresi linear berganda menunjukkan sebagai berikut:

ANOVA^a

| | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 88.970 | 2 | 44.485 | 15.521 | .000 ^b |
| Residual | 91.716 | 32 | 2.866 | | |
| Total | 180.686 | 34 | | | |

a. Dependent Variable: KinerjaKaryawan

b. Predictors: (Constant), SistemPenghargaan, TQM

Berdasarkan pada hasil output ANOVA diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 15,521 lebih besar dari F tabel sebesar 3,29 dan angka signifikan 0,000 yaitu <0,05 hal ini berarti H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti variabel total quality manajemen (X1) dan sistem penghargaan (X2), secara bersama-sama mempengaruhi variabel kinerja karyawan (Y).

Adapun besarnya pengaruh X1 dan X2 terhadap kinerja karyawan bias dilihat dalam table berikut:

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .702 ^a | .492 | .461 | 1.69296 |

a. Predictors: (Constant), SistemPenghargaan, TQM

Berdasarkan dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai 49,2%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pengaruh penerapan total quality manajemen dan sistem penghargaan memberikan kontribusi 49,2% terhadap kinerja karyawan BNI Syariah Cabang Cirebon dan sisanya sebesar 50,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pengaruh masing-masing variabel independent dan variabel dependent dapat dijelaskan sebagai berikut:

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.437 | 3.571 | | .402 | .690 |
| | TQM | .500 | .129 | .523 | 3.879 | .000 |
| | SistemPenghargaan | .233 | .099 | .317 | 2.353 | .025 |

a. Dependent Variable: KinerjaKaryawan

1. Pengaruh penerapan total quality manajemen terhadap kinerja karyawan
 Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel total quality manajemen (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) BNI Syariah Cabang Cirebon. Hal ini berdasarkan nilai t hitung sebesar 3,879 dengan taraf signifikan 0,000 < 0,05 dan t tabel 2,037. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel (3,879 > 2,037). Dapat dikatakan bahwa hubungan antara total quality manajemen dengan

kinerja karyawan berarah positif, artinya bahwa total quality manajemen yang diterapkan pada BNI Syariah Cabang Cirebon dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hal ini ditunjukkan berdasarkan faktor-faktor total quality manajemen yang diukur melalui fokus pada pelanggan, yaitu baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Fokus pada pelanggan yang dimaksud dalam total quality manajemen adalah kepuasan yang dicapai oleh pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal disini berperan sebagai yang menentukan cara dalam menghasilkan produk jasa yang berkualitas, sedangkan pelanggan internal yang menikmati jasa tersebut, dimana produk yang dihasilkan perusahaan sesuai dengan keinginan pelanggan, karena kebutuhan nasabah lebih diutamakan daripada kebutuhan internal, hal ini sesuai dengan BNI Syariah yang merupakan perusahaan dalam bentuk jasa yang selalu berusaha untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya dengan menghasilkan produk-produk yang berkualitas, karena perusahaan dalam bentuk jasa hasilnya tidak bersifat nyata dan hanya dapat dirasakan oleh nasabah tersebut.

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, dimana karyawan didorong untuk menyatakan perasaan dan keluhan serta gagasan secara terbuka, dengan begitu dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggungjawab karyawan atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya, dengan begitu akan meningkatkan kemungkinan keputusan yang baik rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif, dan meningkatkan kinerja karyawan.

Pendidikan dan pelatihan, dimana pendidikan dan pelatihan menjadi instrumen penting untuk mencapai peningkatan dalam kinerja karyawan karena membentuk pemahaman karyawan tentang pekerjaan, melalui pemahaman menjadikan karyawan efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan.

Perbaikan proses dan berkesinambungan, dalam perusahaan karyawan memperoleh kesempatan untuk memberikan masukan sebagai bahan evaluasi kinerja manajemen, dimana setiap produk dan jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem atau lingkungan, oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.

Kesatuan tujuan, dalam perusahaan manajer dan karyawan harus bersama-sama memajukan perusahaan agar tercipta tujuan yang telah ditetapkan.

Kerjasama tim, didalam perusahaan anggota tim memberi dan menerima umpan balik untuk menguatkan tim kerja, didalam organisasi yang menerapkan total quality manajemen, kerjasama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pelanggan, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitar.

Hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fira Nur Maghfiroh (2015) "Pengaruh Total Quality Manajemen terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungkaran" menyatakan bahwa dari 10 variabel independent terdapat 5 variabel yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yaitu, obsesei terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, pendidikan dan pelatihan, kesatuan tujuan, dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. sedangkan kelima variabel lainnya tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan BNI Syariah Cabang Cirebon

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sistem penghargaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) BNI Syariah Cabang Cirebon. Hal ini berdasarkan nilai thitung sebesar 2,353 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ dan ttabel 2,037. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel (2,353

> 2,037). Dapat dikatakan bahwa hubungan antara sistem penghargaan dengan kinerja karyawan berarah positif, artinya bahwa sistem penghargaan yang diterapkan pada BNI Syariah Cabang Cirebon dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hal ini ditunjukkan berdasarkan bentuk-bentuk sistem penghargaan yang diukur melalui gaji, dimana gaji yang diberikan perusahaan kepada karyawan sesuai dengan beban tugas yang dilaksanakan karyawan, gaji merupakan jenis penghargaan yang paling penting dalam organisasi.

Upah, yang merupakan imbalan finansial langsung yang dibayarkan kepada para pekerja berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya pelayanan yang diberikan, tidak sama seperti gaji yang jumlahnya relatif tetap, besarnya upah dapat berubah-ubah, besarnya upah dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Bonus, dimana yang diberikan perusahaan dapat memicu karyawan untuk bekerja dengan giat.

Asuransi, merupakan tunjangan yang diterima karyawan apabila terjadi kecelakaan, kematian maupun hal-hal yang menyangkut kematian karyawan, berdasarkan hasil penelitian ini BNI syariah Cabang Cirebon telah memberikan asuransi kepada karyawan dengan baik dengan memberi kemudahan kepada para penggunaannya sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Promosi, adalah penghargaan dengan kenaikan jabatan dalam suatu organisasi ataupun instansi, promosi merupakan kesempatan karyawan untuk berkembang dan maju yang dapat mendorong karyawan untuk lebih baik atau lebih semangat dalam melakukan suatu pekerjaan, pada BNI Syariah Cabang Cirebon sendiri telah menerapkan sistem penghargaan berupa promosi jabatan kepada para karyawan yang memiliki kualifikasi yang baik dibanding yang lainnya, dengan adanya promosi karyawan akan merasa dihargai, diperhatikan, dibutuhkan dan diakui kemampuan kerjanya oleh manajemen perusahaan sehingga mereka menghasilkan

(output) yang tinggi serta akan mempertinggi loyalitas pada perusahaan.

Tunjangan, merupakan kompensasi tambahan yang diberikan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan terhadap semua karyawan dalam usaha untuk meningkatkan dan mempertahankan keberadaan karyawan dalam jangka panjang.

Fasilitas adalah kenikmatan dalam bentuk nyata yang diberikan perusahaan oleh karena hal-hal yang bersifat khusus atau untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja, seperti fasilitas kendaraan, pemberian makan secara cuma-cuma, asrama, dll.

Hasil ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yeri Suryoadi (2012) "Pengaruh pelatihan dan kepuasan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang" menyatakan bahwa variabel kepuasan kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Rendy Yuwono (2017) "Pengaruh penerapan total quality manajemen dan sistem penghargaan terhadap peningkatan produktivitas karyawan PT. Darlin Audiya", menyatakan bahwa variabel sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap peningkatan produktivitas karyawan PT. Darlin Audiya.

Penutup

Berdasarkan penelitian, pengolahan data, dan pembahasan mengenai pengaruh penerapan total quality manajemen dan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan BNI Syariah Cabang Cirebon, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel total quality manajemen (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) BNI Syariah Cabang Cirebon. Hal ini berdasarkan nilai thitung sebesar 3,879 dengan taraf signifikan 0,000.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel sistem penghargaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) BNI Syariah Cabang Cirebon. Hal ini berdasarkan nilai thitung sebesar 2,353 dengan taraf signifikan 0,000.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Prektek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawi, N. (2011). *Metodologi Risaet Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN MALIKI PRESS.
- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis Dengan SPSS*. Salatiga: Salatiga STAIN Press.
- Bungin, M. B. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Fahmi, I. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Faizati, A. F. (2016). Pengaruh promosi jabatan dan insentif terhadap kinerja karyawan bank BNI Syariah Cabang Cirebon. IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- Hariandja, M. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pengadaan, Pengembangan, pengkompensasian, dan peningkatan produktivitas pegawai*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hasan, I. (2002). *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, M. S. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ibrahim, B. (2000). *TQM (Total Quality Manajemen): Panduan Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.
- Ismanto, K. (2011). Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah Berbasis Total Quality Manajemen (TQM). *RELIGIA Vol 14, No. 1*, 93-110.
- Juliati, Ati. (2012). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat Cabang Cirebon.
- Kamsil, C. (2002). *Pokok-Pokok Pengetahuan Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Maghfiroh, F. N. (2015). "Pengaruh Total Quality Manajemen (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran" Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Maziah, (2016). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pasa PT. BNI Syariah Makassar. UIN Alauiddin Makassar.
- Michael, A. (2009). *Handbook of Human Resource Management and Practice*. London: Kogan Page.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Muhamad. (2015). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhidin, S. A., & Abdurrahman, M. (2007). Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Perjalanan. Bandung: Pustaka Setia.
- Nasehuddien, S. T. (2008). Dalam *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar* (hal. 73). Cirebon: STAIN Cirebon.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, B. A. (2005). Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS. Yogyakarta: ANDI.
- Rio, S. (2008). Analisis pengaruh total quality manajemen, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Robbins, S. (2006). *Perilaku Organisasi PT. Indeks*. Jakarta: Gramedia.
- Sangaji, E. M., & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Saputra, G. P. (2014). "Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Karyawan Bagian

- Operasional PT. Bank Cabang Surabaya" Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Sengkey, G. G. (2013). "Pengaruh Penerapan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Sulut Cabang Amurang" Universitas Sam Ratulangi Manado. *EMBA Vol.1 No.4*, 1509-1519.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Dalam *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suryoadi, Y. (2012). Pengaruh pelatihan dan kepuasan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.
- Taufik, A. M. (2004). *Praktik Manajemen Berbasis Al-Qur'an*. Jakarta: Gema Insani.
- Yuwono, R., & Retnani, E. D. (2017). Pengaruh penerapan total quality manajemen dan sistem penghargaan terhadap peningkatan produktivitas. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.