

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh antara TQM (X1) dengan sistem penghargaan (X2) sebagai variabel moderator terhadap kinerja. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan strategi penelitian studi kasus dengan analisis *causal explanatory*. Metode ini digunakan untuk menguji lebih dalam mengenai pengaruh antara TQM (X1) Dengan sistem penghargaan (X2) sebagai variabel moderator. Kuesioner dibagikan kepada sampel penelitian yaitu 50 orang karyawan Bank CIMB Niaga Kantor cabang Bandung - Asia Afrika, Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan analisis validitas, reliabilitas, dan uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian statistik diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara antara TQM (X1) dengan sistem penghargaan sebagai variabel moderator terhadap kinerja bank/organisasi. Pengaruh variabel TQM dengan sistem penghargaan sebagai variabel moderator memberikan pengaruh sebesar 75,1%. sedangkan sisanya 24,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Sistem penghargaan sebagai variabel moderator ternyata mampu memberikan pengaruh positif signifikan terhadap hubungan TQM dengan kinerja manajerial.

Disarankan kepada bank/organisasi agar selalu meningkatkan penerapan TQM untuk kemajuan bank/organisasi. Serta memperbaiki aspek yang masih dirasakan kurang terutama pada aspek perbaikan system berkelanjutan dalam rangka mewujudkan tingkat lebih tinggi dari bank/organisasi kinerja, organisasi/bank harus memanfaatkan praktik reward yang secara khusus melengkapinya TQM berbasis strategi.

Kata-kata kunci: TQM, pembayaran, system reward, kinerja, insentif.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the influence of TQM (X1) with a reward system (X2) as moderator variables on performance. In this study, researchers used a quantitative research approach with the strategy case studies with explanatory causal analysis. This method is used to examine more deeply about the influence of TQM (X1) With a reward system (X2) as a moderator variable. Questionnaires were distributed to the study sample of 50 employees of Bank CIMB Niaga branch office Bandung - Asia Africa, sampling technique using random sampling. After the data collected then analyzed the validity, reliability, and hypothesis testing using multiple linear regression.*

*Based on the results of statistical tests is known that a significant difference between the TQM (X1) with a reward system as moderator variables on the performance of banks/ organizations. TQM variables influence the reward system as a moderator variable effect of 75.1%. while the remaining 24.9% is explained by other factors not examined. The award system as moderator variables were able to provide significant positive effect on the relationship of TQM and managerial performance.*

*It is suggested to banks/ organizations in order to always improve the application of TQM for the advancement of the bank/ organization. And improve aspects that are still felt lacking especially in the aspect of continuous improvement system in order to realize higher levels of bank/ organization performance, organizations/ banks should take advantage of reward practices which are specifically equip TQM-based strategy.*

*Keywords: TQM, payment, reward systems, performance incentives*

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang penelitian .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	4
1.3 Tujuan penelitian .....	4
1.4 Manfaat penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengaruh .....	6
2.1.2 (TQM) .....	6

2.1.2.1 Definisi kualitas .....	6
2.1.2.2 Budaya kualitas sebagai penunjang daya saing .....	8
2.1.2.3 Definisi (TQM) .....	8
2.1.2.4 Latar belakang perlunya (TQM) .....	9
2.1.2.5 Prinsip dan karakteristik utama (TQM) .....	9
2.1.2.5.1 Prinsip (TQM) .....	9
2.1.2.5.2 Karakteristik utama (TQM) .....	10
2.1.2.6 Konsep (TQM) .....	13
2.1.2.7 Manfaat (TQM) .....	14
2.1.2.8 Elemen pendukung (TQM) .....	16
2.1.3 Kinerja organisasi .....	18
2.1.3.1 Definisi kinerja dan pengukuran kinerja .....	18
2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi .....	19
2.1.3.3 Konsep kinerja organisasi secara umum .....	20
2.1.3.4 Tujuan kinerja organisasi .....	20
2.1.3.5 Pendekatan-pendekatan dalam kinerja organisasi .....	22
2.1.3.6 Manfaat pengukuran kinerja organisasi .....	22
2.1.3.7 Indikator kinerja organisasi .....	23
2.1.3.8 Penilaian kinerja Bank .....	24
2.1.3.8.1 Asas, fungsi dan tujuan Bank .....	24
2.1.3.8.2 Jenis Bank .....	25
2.1.4 Sistem Penghargaan .....	26
2.1.4.1 Sistem .....	26
2.1.4.2 Sistem penghargaan .....	27
2.1.4.3 Tujuan penghargaan .....	28

2.1.4.4 Jenis-jenis penghargaan .....	29
2.1.4.5 Karakteristik sistem penghargaan .....	30
2.1.4.6 Bentuk dan cara pemberian penghargaan .....	30
2.1.4.7 Tahapan menetapkan penghargaan .....	31
2.1.4.8 Faktor-faktor yang mempengaruhi penghargaan .....	32
2.2 Riset empiris .....	33
2.3 Rerangka pemikiran .....	36
2.4 Pengembangan hipotesis dan hipotesis .....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tempat penelitian .....	38
3.1.1 Sejarah perusahaan .....	38
3.1.2 Visi, misi dan nilai-nilai CIMB Niaga .....	40
3.1.2.1 Visi .....	40
3.1.2.2 Misi .....	40
3.1.2.3 Nilai-nilai dasar (C-H-E-S-I) .....	41
3.2 Jenis penelitian .....	41
3.3 Populasi dan sampel penelitian .....	42
3.3.1 Teknik pengambilan sampel .....	42
3.4 Definisi operasional variabel (DOV) .....	43
3.5 Sumber data .....	46
3.6 Teknik pengumpulan data .....	46
3.6.1 Data penunjang .....	46
3.7 Teknik analisis data .....	46
3.8 Pengujian instrumen data .....	49

3.8.1 Uji validitas dan realibilitas .....	49
3.8.2 Uji asumsi klasik .....	53
3.8.3 Uji hipotesis .....	54
3.8.4 Uji regresi berganda .....	54
3.8.4.1 Analisis uji t (passial) .....	56
3.8.4.2 Uji signifikan simultan (uji-F) .....	57

#### **BAB IV HASIL PENELLITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil penelitian .....	58
4.1.2 Analisis deskriptif .....	58
4.1.2.1 Analisis perseptif variabel TQM $X_1$ .....	60
4.1.2.2 Analisis deskriptif variabel sistem penghargaan variabel $X_2$ ...	73
4.1.2.3 Analisis deskriptif variabel kinerja bank Y .....	77
4.2 Analisis verifikatif .....	78
4.2.1 Uji asumsi klasik .....	78
1) Uji asumsi normalitas .....	78
2) Uji asumsi heteroskedastisitas .....	79
3) Uji asumsi multikolinieritas .....	80
4.2.2 Pengaruh TQM terhadap kinerja bank dengan sistem penghargaan sebagai variabel moderator .....	82
1) Analisis korelasi berganda .....	82
2) Analisis regresi linier berganda moderat .....	82
3) Uji simultan .....	82
4) Koefisien determinasi .....	83

4.2.3 Koefisien determinasi secara parsial TQM dengan sistem penghargaan sebagai moderator terhadap kinerja bank .....	85
5) Uji parsial .....	86

**BAB V KESIPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	89
----------------------	----

5.2 Saran .....	90
-----------------	----

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS**

