

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah bank umum syariah di kota Bandung telah menerapkan *total quality management* (TQM) dan sistem pengukuran kinerja karyawan untuk meningkatkan kinerja manajerial. Selain itu juga untuk mengetahui sampai sejauh mana pengaruh penerapan TQM dan sistem pengukuran kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja manajerial bank umum syariah di kota Bandung. Untuk dapat bersaing dalam industri perbankan, maka diperlukan suatu sistem/metode untuk meningkatkan pencapaian kualitas produk dan layanan kepada pelanggan, yaitu sistem TQM. Selain itu, untuk mengetahui bagaimana karyawan dapat memenuhi *job satisfaction*, diperlukan sistem pengukuran kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan populasi dari 2 (dua) bank umum syariah di kota Bandung, dan dapat terkumpul sampel 98 responden, serta menggunakan analisa regresi linear berganda. Kesimpulan hasil penelitian ini adalah, secara parsial TQM tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial, sedangkan sistem pengukuran kinerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Sementara secara simultan, TQM dan sistem pengukuran kinerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja manajerial. Sementara dari hasil penelitian, 11,50% variabel kinerja manajerial dipengaruhi oleh variabel TQM dan variabel sistem pengukuran kinerja karyawan, sedangkan sisanya yaitu 88,50% banyak dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model.

Kata-kata kunci: *total quality management*, sistem pengukuran kinerja karyawan, kinerja manajerial

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out whether sharia commercial banks in Bandung have applied total quality management (TQM) and employee performance measurement system to improve managerial performance. In addition, to determine the extent to which the influence of TQM implementation and employee performance measurement system either simultaneously or partially to the managerial performance of sharia banks in the city of Bandung. To be able to compete in the banking industry, it is necessary a system/method to improve the achievement of quality products and services to customers, namely TQM system. In addition, to find out how employees can meet job satisfaction, required employee performance measurement system. This study uses the population of 2 (two) sharia bank in Bandung, and can collected sample 98 respondents, and use multiple linear regression analysis. The conclusion of this research is, partially TQM has no effect on managerial performance, while employee performance measurement system has an effect on managerial performance. While simultaneously, TQM and performance measurement systems have a positive effect on managerial performance. While the results of research, 11.50% managerial performance variable is influenced by TQM variable and employee performance measurement system variables, while the remaining 88.50% is influenced by many variables outside the model.

Keywords: total quality management, employee performance measurement system, managerial performance

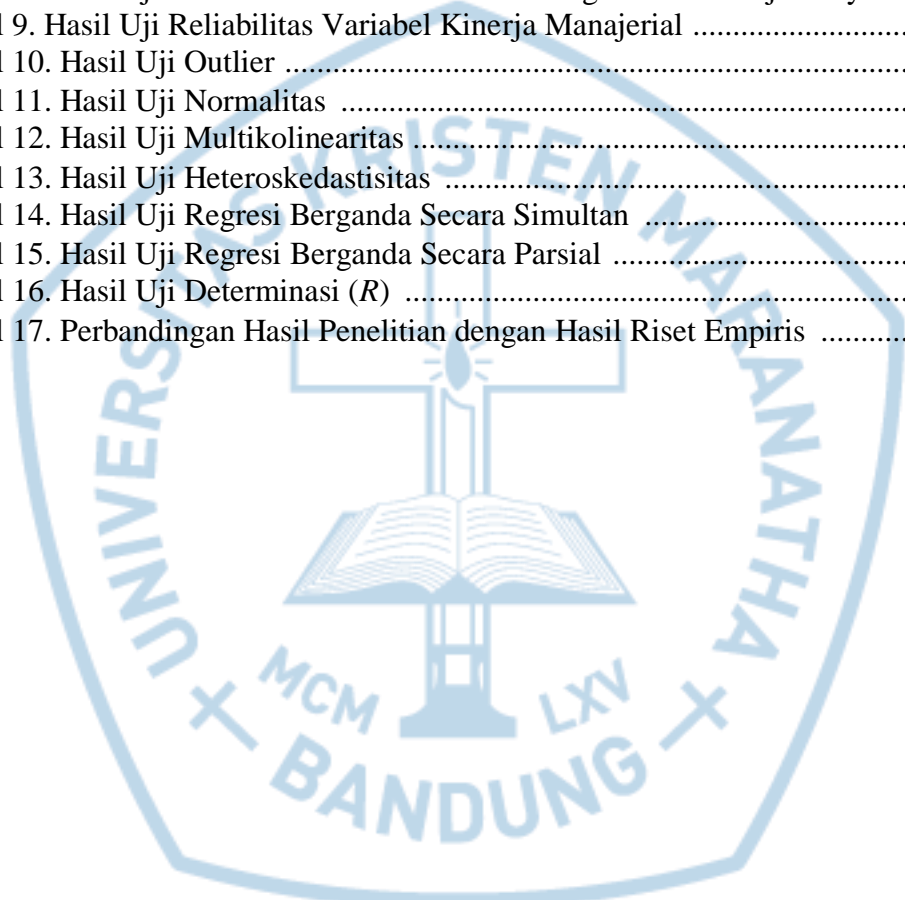
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. <i>Total Quality Management</i>	14
2.2. Sistem Pengukuran Kinerja Karyawan.....	17
2.3. Kinerja Manajerial.....	20
2.3.1. Penelitian Terdahulu.....	23
2.4. Rerangka Pemikiran	29
2.4.1. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Manajerial.....	29
2.4.2. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial ...	30
2.4.3. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial	31
2.5. Model Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.3. Definisi Operasional Variabel	34
3.3.1. Variabel Dependen	34
3.3.2. Variabel Independen	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data	37
3.5. Teknik Analisis Data	38
3.5.1. Metode Pengujian Kualitas Data	38
3.5.1.1. Uji Validitas	39
3.5.1.2. Uji Reliabilitas	39
3.5.1.3. Uji Asumsi Klasik	41
3.5.1.3.1. Uji Outlier	41

3.5.1.3.2. Uji Normalitas	41
3.5.1.3.3. Uji Heteroskedastisitas	42
3.5.1.3.4. Uji Multikolinearitas	42
3.5.1.4.1. Uji Regresi Berganda	42
3.5.1.4.2. Uji Determinasi	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Hasil penelitian	45
4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan	45
4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Usia	46
4.1.4. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
4.1.5. Profil Responden Berdasarkan Jabatan Pekerjaan	47
4.1.6. Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja	47
4.2. Pembahasan	48
4.2.1. Uji Instrumen	48
4.2.1.1. Uji Validitas	48
4.2.1.2. Uji Reliabilitas	51
4.2.2. Uji Asumsi Klasik	52
4.2.2.1. Uji Outlier	52
4.2.2.2. Uji Normalitas	52
4.2.2.3. Uji Multikolinearitas	53
4.2.2.4. Uji Heteroskedastisitas	53
4.2.3. Uji Regresi Berganda	54
4.2.3.1. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial secara Simultan	55
4.2.3.2. Pengaruh <i>Total Quality Management</i> dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial secara Parsial	56
4.2.3.3. Hasil Persamaan Regresi Berganda	57
4.2.4. Uji Determinasi	58
4.3. Perbandingan Dengan Hasil Riset Empiris	58
BAB V PENUTUP	60
5.1. Simpulan	60
5.2. Keterbatasan Penelitian	61
5.3. Saran	61
DAFTAR KEPUSTAKAAN	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Kantor Bank Umum Syariah	5
Tabel 2. Peneliti Terdahulu	24
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel (DOV)	36
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Total Quality Management</i>	48
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Pengukuran Kinerja Karyawan	49
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Manajerial	50
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Total Quality Management</i>	51
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sistem Pengukuran Kinerja Karyawan	51
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Manajerial	51
Tabel 10. Hasil Uji Outlier	52
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 12. Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 14. Hasil Uji Regresi Berganda Secara Simultan	55
Tabel 15. Hasil Uji Regresi Berganda Secara Parsial	56
Tabel 16. Hasil Uji Determinasi (<i>R</i>)	58
Tabel 17. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Hasil Riset Empiris	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Market Share</i> Perbankan Indonesia 2016	4
Gambar 2. Model Penelitian	32
Gambar 3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4. Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan	45
Gambar 5. Profil Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 6. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
Gambar 7. Profil Responden Berdasarkan Jabatan Pekerjaan	47
Gambar 8. Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja	47



DAFTAR LAMPIRAN

A – 1.1. Hasil Uji Validitas <i>Total Quality Management/TQM</i>	65
A – 1.2. Hasil Uji Validitas Sistem Pengukuran Kinerja Karyawan	67
A – 1.3. Hasil Uji Validitas Kinerja Manajerial	69
A – 2.1. Hasil Uji Reliabilitas <i>Total Quality Management/TQM</i>	71
A – 2.2. Hasil Uji Reliabilitas Sistem Pengukuran Kinerja Karyawan	72
A – 2.3. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Manajerial	72
B – 1.1. Hasil Uji Outlier	73
B – 1.2. Hasil Uji Normalitas	75
B – 1.3. Hasil Uji Multikolinearitas	76
B – 1.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
B – 2.1. Hasil Uji Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>)	76
B – 2.2. Hasil Uji Determinasi (<i>R</i>)	77
C – 1.1. Kuesioner	78
D – 1.1. Surat Pengantar Permohonan Penelitian ke Bank Jabar Banten Syariah (bjbs)	82
D – 1.2. Surat Jawaban Permohonan Penelitian ke Bank Jabar Banten Syariah (bjbs)	83
D – 1.3. Surat Pengantar Permohonan Penelitian ke Panin Dubai Syariah Bank ..	84
D – 1.4. Surat Jawaban Permohonan Penelitian ke Panin Dubai Syariah Bank ...	85
E – 1.1. Tabel r <i>Product Moment</i>	86