

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BANK
BTN SYARIAH KC CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

KHAIRURRAHMAN IHSANADJI

NIM.2108203118

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

1446 H / 2025

ABSTRAK

KHAIRURRAHMAN IHSANADJI, NIM: 2108203118, “PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON.”

Aktivitas kinerja manajerial perbankan syariah memiliki aspek krusial untuk pertumbuhan dan keberlanjutan lembaga keuangan syariah. Penelitian ini mengkaji penerapan *Total Quality Management* (TQM) di bank BTN Syariah KC Cirebon yang belum optimal, terutama permasalahan dalam kepuasan pelanggan dan perbaikan berkesinambungan, serta faktor penurunan motivasi kerja karyawan diduga mempengaruhi kinerja manajerial. Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh *total quality management* dan motivasi kerja terhadap kinerja manajerial pada Bank BTN Syariah KC Cirebon. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* dengan jenis *total sampling*. Sehingga populasi berjumlah 51 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, variabel *total quality management* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial dengan pengaruh parsial. Variabel motivasi kerja tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial dengan pengaruh parsial. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel *total quality management* dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial dengan pengaruh simultan sebesar 83,9%.

Kata Kunci : *Total Quality Management*, Motivasi Kerja, Kinerja Manajerial.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

KHAIRURRAHMAN IHSANADJI, NIM: 2108203118, “THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND WORK MOTIVATION ON MANAGERIAL PERFORMANCE AT BANK BTN SYARIAH KC CIREBON.”

The managerial performance activities of Islamic banking have crucial aspects for the growth and sustainability of Islamic financial institutions. This study examines the implementation of Total Quality Management (TQM) at BTN Syariah Bank, Cirebon Branch Office, which is not yet optimal, especially in terms of customer satisfaction and continuous improvement, as well as the factor of decreasing employee work motivation which is thought to affect managerial performance. This study aims to find the effect of total quality management and work motivation on managerial performance at Bank BTN Syariah KC Cirebon. This study uses a quantitative. The sampling technique was carried out using the probability sampling method with the total sampling type. So that the population amounted to 51 respondents.

The research results of the study show that the total quality management variable has a positive and significant influence on managerial performance with a partial influence. The work motivation variable does not have a positive and significant influence on managerial performance with a partial influence. The results of the simultaneous test (F test) show that the total quality management and work motivation variables have a positive and significant effect on managerial performance with a simultaneous effect of 83.9%.

Keywords : *Total Quality Management, Work Motivation, Managerial Performance.*

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

خلاصة

خير الرحمن إحسانجي، نيم: 2108203118، "تأثير إدارة الجودة الشاملة وتحفيز العمل على الأداء الإداري في بنك بي تي إن الشريعة كيه سي سيريبون".

إن أنشطة الأداء الإداري في المصارف الإسلامية لها جوانب حاسمة لضمان نمو واستدامة المؤسسات المالية الإسلامية. تعتبر إدارة الجودة الشاملة وتحفيز العمل من العوامل الأساسية التي يمكن أن تساهم في الأداء الإداري. وبالتالي، تهدف هذه الدراسة إلى إيجاد تأثير إدارة BTN Syariah KC Cirebon. الجودة الشاملة وتحفيز العمل على الأداء الإداري في بنك تعتمد هذه الدراسة على المنهج الكمي باستخدام البيانات الأولية والثانوية. تم استخدام أسلوب أخذ العينات وهو أسلوب أخذ العينات الاحتمالية مع نوع العينة الكلية. ومن المعلوم أن العينة في هذه الدراسة بلغت 51 فرداً. تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الانحدار الخطي المتعدد باستخدام تطبيق

وأظهرت نتائج الدراسة أن متغير إدارة الجودة الشاملة له تأثير إيجابي ومعنوي على الأداء الإداري بنسبة تأثير جزئي بلغت. - لا يوجد لمتغير دافعية العمل تأثير إيجابي ومعنوي على الأداء الإداري حيث بلغت نسبة التأثير الجزئي. وأظهرت نتائج الاختبار المتزامن (اختبار ف) أن متغيري إدارة الجودة الشاملة ودافعية العمل لهما تأثير إيجابي ومعنوي على الأداء الإداري حيث بلغ التأثير المتزامن 83.9%

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، تحفيز العمل، الأداء الإداري

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PERSETUJUAN PEMBIMBING**SKRIPSI****PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

KHAIRURRAHMAN IHSANADJI

NIM : 2108203118

Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si

NIP. 197311252014111002

Dr. Rita Kusumadewi, M.M

NIP. 198404222011012018

Mengetahui,



Dr. Wartoyo M, Si

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penelitian skripsi saudara/i **Khairurrahman Ihsanadji**, NIM: **2108203118** dengan judul **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si

NIP. 197311252014111002



Dr. Rita Kusumadewi, M.M

NIP. 198404222011012018

Mengetahui,



Dr. Wartoyo M, Si

NIP. 198307022011011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON”**, oleh Khairurrahman Ihsanadji, NIM: 2108203118, telah diajukan dalam sidang munaqosah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 08 Mei 2025

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

SIDANG MUNAQOSAH

Ketua Sidang

**Dr. Wartoyo, M. Si****NIP. 198307022011011008**

Penguji I

**Mariyah Ulfah, M.E, Sy****NIP. 198008052023212022**

Sekretaris Sidang

**Hj. Nining Wahyuningsih, MM****NIP. 197309302007102001**

Penguji II

**Haulah Nakhwatunnisa, M.Si****NIP. 198402082019032005**

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : KHAIRURRAHMAN IHSANADJI

NIM : 2108203118

Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 17 Juli 2003

Alamat : JL. Batu Giok III No. 286 Rt 002 Rw 037 Kelurahan
Bojong Rawalumbu Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide. Pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 19 Mei 2025

Saya yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a pink and white revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number '99668AMX352266203'.

KHAIRURRAHMAN IHSANADJI

NIM. 2108203118

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Khairurrahman Ihsanadji lahir di Bekasi pada tanggal 17 Juli 2003. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Gatot Sudarmadji dan Ibu Ida Widayani. Penulis bertempat tinggal di Jl. Batu Giok III, Kel Bojong Rawalumbu RT.002/RW.037, Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi, Jawa Barat.

Jenjang pendidikan yang ditempuh adalah :

1. SD Negeri Bojong Rawalumbu XIII (2015)
2. SMP Negeri 8 Bekasi (2018)
3. MA Negeri 1 Tasikmalaya (2021)

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BANK BTN SYARIAH CIREBON”** dibawah bimbingan bapak Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si dan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, M.M.

Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur senantiasa diucapkan kepada Allah SWT, karena dengan segala nikmat dan kekuatan yang telah diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini, Shalawat dan salam tak pernah lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi seluruh umat.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tersayang dalam hidup ini yaitu Bapak dan ibu yang saya hormati, cintai, dan sayangi. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat serta sebagai rasa terima kasih saya kepada mereka yang telah berjuang keras untuk saya. Saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya, karena bagi saya mereka adalah sosok orang tua yang luar biasa dengan segala perjuangan dan pengorbanannya agar saya bisa menyelesaikan pendidikan sampai dengan kuliah. Namun, saya tahu hal ini tidak sebanding dengan semua pengorbanan, kerja keras, perjuangan, do'a dan dukungannya.

Saya ucapkan terima kasih juga kepada orang-orang terdekat saya yang sudah memberi saya motivasi, dukungan serta semangat. Serta keluarga besar yang turut serta dalam membantu dan menjadi penyemangat saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terima kasih atas dukungan dan do'anya.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya untuk saya sendiri, melainkan untuk kita semua.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

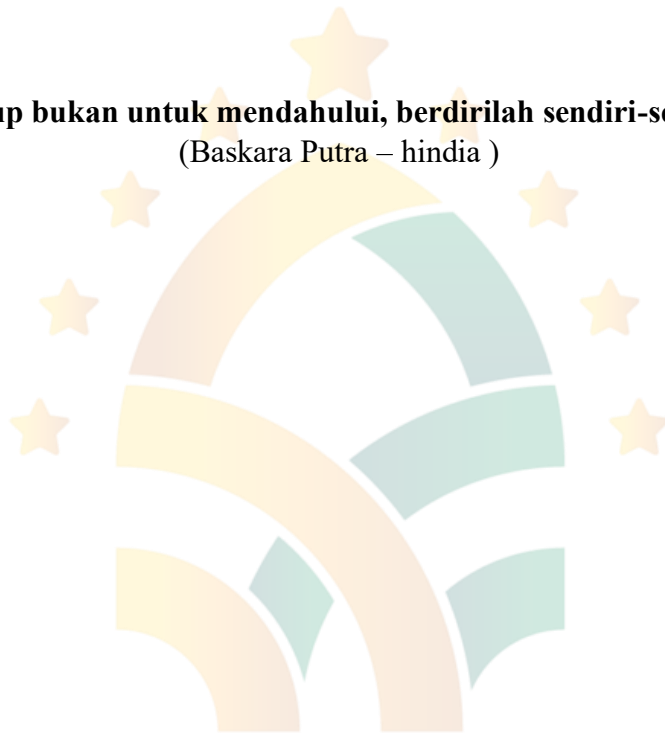
MOTTO

“Tidak penting jika harus berjalan lambat, yang penting langkah tidak pernah berhenti”

(Penulis)

“Hidup bukan untuk mendahului, berdirilah sendiri-sendiri”

(Baskara Putra – hindia)



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji syukur penyusun panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON”** yang dapat terselesaikan dengan baik.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW karena berkat perjuangan beliau kita dapat merasakan manfaat dari ilmu pengetahuan yang berlandaskan Iman dan Islam dalam kehidupan kita.

Skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dalam jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak, terutama penulis sampaikan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan do'a serta dukungan yang begitu besar. Selain itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah
5. Bapak Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si dan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, MM selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh dosen dan staf jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh pegawai BTN Syariah KC Cirebon atas kesediannya memberikan izin penelitian serta memfasilitasi peneliti dalam penyelesaian penelitian.
8. Keluarga dirumah yang selalu memberikan semangat dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun.
9. Untuk keluarga besar organisasi Ikatan Mahasiswa Ekonomi Islam (IMEIs) yang telah mewarnai masa perkuliahan dan memberikan banyak pengalaman yang berharga.
10. Untuk teman-teman angkatan 2021 terkhusus Perbankan Syariah C yang telah kebersamai penulis selama masa studi perkuliahan
11. Untuk seseorang pemilik Nim 2108203035 yang telah memberikan support selama masa perkuliahan dan proses penyelesaian skripsi.
12. Kepada diri saya sendiri Khairurrahman Ihsanadji. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini dan berjuang semaksimal mungkin, meskipun sering ingin menyerah dan putus asa dari segala kesulitan dalam proses penyusunan skripsi, namun selalu mengingat bahwa ini bagian dari sebuah proses. Terima kasih telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Akhir kata, penyusun harap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun maupun pembaca pada umumnya. Semoga segala bantuan, do'a dan motivasi dari berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini mendapat ridha Allah SWT.

Cirebon, 19 Mei 2025



KHAIRURRAHMAN IHSANADJI

NIM. 2108203118

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
خلاصة	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori.....	11
Teori Total Quality Management	11
Teori Motivasi Kerja	17
Teori Kinerja Manajerial.....	21
B. Literatur Review	25

C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Pengembangan Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel	37
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	38
E. Operasional Variabel	40
F. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
B. Gambaran Umum Responden.....	94
C. Gambaran Umum Variabel	99
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	108
E. Pembahasan Hasil Penelitian	118
F. Analisis Ekonomi	124
BAB V PENUTUP	126
A. Kesimpulan	126
B. Implikasi	127
C. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN	136

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	25
Tabel 3. 1	40
Tabel 3. 2	40
Tabel 4. 1	94
Tabel 4. 2	95
Tabel 4. 3	96
Tabel 4. 4	97
Tabel 4. 5	98
Tabel 4. 6	99
Tabel 4. 7	102
Tabel 4. 8	105
Tabel 4. 9	108
Tabel 4. 10	110
Tabel 4. 11	111
Tabel 4. 12	112
Tabel 4. 13	113
Tabel 4. 14	114
Tabel 4. 15	114
Tabel 4. 16	116
Tabel 4. 17	117

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	3
Gambar 1. 2	4
Gambar 4. 1	54
Gambar 4. 2	53



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON