

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, BUDAYA  
ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN DENGAN *REWARD* SEBAGAI  
VARIABEL *MODERATING*  
(Studi Pada Bank BTN Syariah KC Cirebon)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

**FANNY MARDAYANTI**

**NIM. 1708203039**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON  
2021 M/1442 H**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, BUDAYA ORGANISASI  
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DENGAN *REWARD* SEBAGAI VARIABEL *MODERATING*  
(Studi Pada Bank BTN Syariah KC Cirebon)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

**FANNY MARDAYANTI**

**NIM. 1708203039**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON**

**2021 M/1442 H**

## ABSTRAK

**FANNY MARDAYANTI, 1708203039, "PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *REWARD* SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* (STUDI KASUS PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON)", 2021.**

Dalam menghadapi persaingan global, manajer diharuskan mempunyai kemampuan yang baik dalam membuat rencana strategis agar terpenuhinya indikator utama kinerja dengan mengetahui faktor-faktornya, namun ketidaksempurnaan penerapan TQM seringkali terjadi seperti *human eror*, terlebih lagi peran pemerintah yang kurang mendukung penerapan TQM diakibatkan karena pemerintah tidak tegas. Pada budaya organisasi poin Adaptif biasanya terjadi permasalahan dikarenakan para BTNers harus menyesuaikan kondisi bisnis & mitra yang selalu berkembang. Juga dalam komitmen organisasi karyawan tidak mencerminkan secara penuh sikap kepercayaan, kemampuan dan keinginan yang kuat untuk melibatkan dan mempertahankan diri kepada organisasi. Pada *Reward* yang dirancang oleh perusahaan, namun pada kenyataannya pemberian *Reward* harus dilakukan secara relevan dan dapat diukur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Total Quality Management*, Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Reward* Sebagai Variabel *Moderating* pada BTN Syariah Kantor Cabang Cirebon.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan teknik pengambilan data dengan cara observasi, penyebaran angket (kuesioner), dan studi dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 30 responden, yaitu karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Cirebon. Analisis data yang digunakan adalah yaitu moderate regresi analisis, koefisien determinasi, dan uji hipotesis menggunakan bantuan *Software SPSS versi 21,0*.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh hasil hipotesis  $T_{hitung}$  untuk variabel TQM sebesar  $2.974 > T_{tabel}$  sebesar 0,684 dengan nilai signifikansi 0,006 dan setelah adanya *Reward* sebesar 0,001, karna nilai signifikansi variabel *Reward*  $< 0,05$  maka Sistem *Reward* merupakan quasi moderasi yang mampu memoderasi secara positif (memperkuat) pengaruh *Total Quality Management* dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Sedangkan  $T_{hitung}$  untuk variabel Budaya Organisasi sebesar  $2.084 > T_{tabel}$  sebesar 0,684 dengan nilai signifikansi 0,049 dan setelah adanya *Reward* sebesar 0,771, karna nilai signifikansi variabel *Reward*  $> 0,05$  maka Sistem *Reward* merupakan quasi moderasi yang mampu memoderasi secara positif (memperkuat) pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. Sedangkan  $T_{hitung}$  untuk variabel Komitmen Organisasi sebesar  $4,138 > T_{tabel}$  sebesar 0,684 dengan nilai signifikansi 0,323 dan setelah adanya *Reward* sebesar 0,009, karna nilai signifikansi variabel *Reward*  $< 0,05$  maka Sistem *Reward* merupakan quasi moderasi yang mampu memoderasi secara positif (memperkuat) pengaruh Komitmen Organisasi dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

**Kata kunci:** Kinerja Karyawan, *Total Quality Managemen*, Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan *Reward*

## ABSTRACT

**FANNY MARDAYANTI, 1708203039, "THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT, ORGANIZATIONAL CULTURE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH REWARDS AS MODERATING VARIABLES (CASE STUDY AT BANK BTN SYARIAH KC CIREBON)", 2021.**

*In facing global competition, managers are required to have good ability in making strategic plans in order to fulfill the main indicators of performance by knowing the factors, but imperfections in the implementation of TQM often occur such as human errors, moreover the role of the government which does not support the implementation of TQM is caused by the government being not firm. . In the Adaptive point of organizational culture, problems usually occur because BTNers must adapt to business conditions & partners that are always developing. Also in employee organizational commitment does not fully reflect the attitude of trust, ability and a strong desire to involve and defend themselves to the organization. In Rewards designed by the company, but in reality the Reward must be carried out in a relevant and measurable manner. This study aims to determine the effect of Total Quality Management, Organizational Culture and Organizational Commitment on Employee Performance with Rewards as Moderating Variables at BTN Syariah Cirebon Branch Office.*

*This research uses quantitative research methods and data collection techniques through observation, questionnaires, and documentation study. The sampling technique used in this study was saturated sampling. The number of samples used was 30 respondents, namely employees of the BTN Syariah Cirebon Branch Office. The data analysis used is moderate regression anal, the coefficient of determination, and hypothesis testing by using SPSS software version 21.0.*

*Based on the results of this study, the hypothesis Tcount for the TQM variable is  $2,974 > T_{table}$  of 0.684 with a significance value of 0.006 and after the Reward is 0.001, because the significance value of the Reward variable is  $< 0.05$ , the Reward System is a quasi-moderation that is able to moderate positively (strengthen) the influence of Total Quality Management and significantly on Employee Performance. While the Tcount for the Organizational Culture variable is  $2,084 > T_{table}$  is 0.684 with a significance value of 0.049 and after the Reward is 0.771, because the significance value of the Reward variable is  $> 0.05$ , the Reward System is a quasi-moderation that is able to positively moderate (strengthen) the influence of Organizational Culture on Employee performance. While the Tcount for the Organizational Commitment variable is  $4.138 > T_{table}$  is 0.684 with a significance value of 0.323 and after the Reward is 0.009, because the significance value of the Reward variable is  $< 0.05$ , the Reward System is a quasi-moderation that is able to positively moderate (strengthen) the influence of Organizational Commitment and significant to employee performance.*

**Keywords:** *Employee Performance, Total Quality Management, Organizational Culture, Organizational Commitment and Reward*

## مخلص

Fanny Mardayanti ، 1708203039 ، "تأثير إدارة الجودة الشاملة ، الثقافة

الالتزام التنظيمي والتنظيمي تجاه أداء الموظف مع المكافآت

كمتغير معتدل (دراسة حالة في بنك BTN Syariah KC Cirebon) ، أطروحة

.2021

في مواجهة المنافسة العالمية ، يتعين على المديرين أن يكون لديهم

قدرة جيدة في وضع الخطط الاستراتيجية بحيث يتم تلبية مؤشرات الأداء الرئيسية من خلال معرفة العوامل ، ولكن غالبًا ما تحدث عيوب في تنفيذ TOM مثل الأخطاء البشرية ، علاوة على ذلك ، فإن دور الحكومة التي لا تدعم تنفيذ TOM يرجع لكون الحكومة غير حازمة في الثقافة التنظيمية لنقاط التكيف ، تحدث المشكلات عادةً لأن BTNers عليها التكيف مع ظروف العمل والشركاء الذين يتطورون دائمًا. أيضا في الالتزام التنظيمي

تستخدم هذه الدراسة طرق البحث الكمي. وأساليب جمع البيانات عن طريق الملاحظة وتوزيع الاستبيانات (الاستبيانات) ودراسات التوثيق ، وكانت تقنية أخذ العينات المستخدمة في هذه الدراسة هي أخذ العينات الكامل.

بلغ عدد العينات المستخدمة 30 مستجيبًا ، وهم موظفو مكتب فرع بي تي إن الشريعة في سيريبون. تحليل البيانات المستخدم هو تحليل الانحدار المعتدل ، ومعامل التحديد ، واختبار الفرضيات بمساعدة

إصدار برنامج SPSS 21.0.

بناءً على نتائج هذه الدراسة ، كانت نتائج فرضية ثتونج لمتغير TQM هي  $Tubel < 2974$  بقيمة 0.684 مع قيمة معنوية 0.006 وبعد المكافأة 0.001 ، لأن قيمة دلالة متغير المكافأة هي  $> 0.05$  ، نظام المكافآت هو شبه اعتدال قادر على التوسط بشكل إيجابي

(يقوي) تأثير إدارة الجودة الشاملة وهو مهم على كينيريا

كارفاوان. بينما تحونا لمتغير الثقافة التنظيمية  $Trtel < 2084$  هي 0.684 بقيمة معنوية 0.049 وبعد المكافأة 0.771.

نظرًا لأن قيمة أهمية متغير المكافأة هي  $< 0.05$  ، فإن نظام المكافآت هو شبه معتدل قادر على تخفيف (تقوية) تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموظف بشكل إيجابي. في حين أن  $Thung$  لمتغير الالتزام التنظيمي هو  $Tae < 4.138$  بقيمة 0.684 مع قيمة أهمية 0.323 وبعد المكافأة تساوي 0.009 ، نظرًا لأن قيمة أهمية متغير المكافأة هي  $> 0.05$  ، فإن نظام المكافأة هو شبه معتدل قادر على معتدل (يقوي) التأثير بشكل إيجابي

الكلمات المفتاحية: أداء الموظف ، إدارة الجودة الشاملة ، الثقافة التنظيمية ، الالتزام التنظيمي والمكافأة

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**  
**SKRIPSI**  
**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *REWARD* SEBAGAI VARIABEL *MODERATING***  
**(Studi Pada Bank BTN Syariah KC Cirebon)**

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam


Oleh:

**FANNY MARDAYANTI**

**NIM. 1708203039**

Menyetujui,

Pembimbing I,

  
**Dr. Abdul Aziz, M.Ag**  
**NIP. 19730526 200501 1 004**

Pembimbing II,

  
**Toto Suharto, S.E, M.Si**  
**NIP. 19681123 200003 1 001**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

  
**Eli Saifuddin, M.Ag**  
**NIP. 19560312 200312 1 003**

NOTA DINAS

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
di  
Tempat

*Assalamua'laikum Wr.Wb*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksian terhadap penulisan skripsi dari:

Nama : FANNY MARDAYANTI  
NIM : 1708203039

Judul Skripsi : "PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *REWARD* SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* (Studi Pada Bank BTN Syariah KC Cirebon)."

Maka kami berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqsyahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Abdul Aziz M. Ag  
NIP. 19730526 200501 1 004

Pembimbing II,



Toto Suharto SE, M.Si  
NIP. 19681123 200003 1 001

Mengetahui,  
Kotakan Jurusan Perbankan Syariah



Epi. Saifulloh, M. Ag  
NIP. 19760312 200312 1 003

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *REWARD* SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* (Studi Pada Bank BTN Syariah KC Cirebon)." oleh FANNY MARDAYANTI, NIM: 1708203039 telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 26 Agustus 2021.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang,




**Febri Sapfullon, M.Ag**  
NIP. 19760312 200312 1 003

Sekretaris Sidang,




**Nur Eka Setiowati S.Pd., M.Si**  
NIP. 19810308 200604 2 001

Penguji I,



**Dr. Rita Kusumadewi, M.M**  
NIP. 19840422 201101 2 018

Penguji II,



**Ema Nurkhaerani, M.M**  
NIP. 19900716 201710 3 201



## PERNYATAAN ONTENTISITAS SKRIPSI

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fanny Mardayanti

NIM : 1708203039

Tempat tanggal lahir : Jakarta, 17 Maret 1999

Alamat : Jln Buluh 007/016 no 24B Jakarta Timur

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN REWARD SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Pada Bank BTN Syariah KC Cirebon).” Ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya 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 dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 19 Agustus 2021

Mercyatakan

  
  
**FANNY MARDAYANTI**  
**NIM. 1708203039**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Jakarta 17 Maret 1999. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan kedua orang tua dengan diberi nama Fanny Mardayanti. Penulis adalah anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Ibu Aminah dan Bapak Muhardanus



Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. PAUD Tunas Bangsa Eretan pada tahun 2004
2. TPA Al Irfan pada tahun 2005
3. SDN Cililitan 04 pada tahun 2011
4. MtsN 6 Jakarta pada tahun 2014
5. MAN 15 Jakarta pada tahun 2017

Penulis mengikuti program S1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi “**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN REWARD SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Pada Bank BTN Syariah KC Cirebon).**” Dibawah bimbingan Bapak Dr. Abdul Aziz M.Ag dan Bapak Toto Suharto SE, M.Si

## KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas kehendaknya ini semua tercapai dan terjadi dan juga dapat terselesaikan dengan baik, engkau bantu dengan rahmat, taufiq dan hidayah-MU sujud syukur kusembahkan pada-MU

Skripsi ini ku persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidupku,

Ayah dan Mama. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga aku bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua ku. Dan terima kasih juga untuk kakak ku dan adik ku yang selalu menanyakan perihal sidang dan wisuda dengan itu aku menjadi terpacu dan semangat untuk menyelesaikannya.

Terima kasih juga untuk diriku sendiri, yang sudah mengumpulkan niat semaksimal mungkin dan menunaikan tanggung jawabku sebagai mahasiswa, terima kasih untuk selalu berusaha bisa dan tidak menyerah.

Terima kasih orang-orang baik. Sahabat kelas, sahabat Organisasi bahkan orang yang tidak aku kenal sekalipun, terima kasih sudah menanyakan kabar skripsiku dan memberikan banyak-banyak semangat untuk menuntaskannya.

Satu lagi, terima kasih sudah menciptakan makhluk yang melebihi sifat dari manusia, yang selalu menemani aku ketika mengerjakan skripsi sampai larut malam dengan suasana sunyi dikosan. Terima kasih nyanya kucing peliharaanku yang sudah seperti manusia.

Semoga kelak skripsi ini dapat bermanfaat untuk orang lain dan menjadi pengingat untuk diriku sendiri “kamu pernah berjuang di titik ini dan ini belum usai, ini akan menjadi awal yang baik untuk masa yang akan datang”

## MOTTO

“Jangan menunggu: tidak akan pernah ada waktu yang tepat. Mulailah di mana pun Anda berada, bekerja dengan alat apa pun yang Anda miliki. Peralatan yang lebih baik akan ditemukan ketika akan melangkah.”

(Napoleon Hill)

*However difficult life may seem, there is always something you can do and succeed at. It matters that you don't just give up*

(Stephen Hawking)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.

(QS. Al-Baqarah: 286)

**Santai tapi pasti, that's me!**

**-fann**

I A I N  
SYEKH NURJATI  
CIREBON

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, tuhan semesta alam yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-NYA, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *REWARD* SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* (Studi Pada Bank BTN Syariah KC Cirebon).**” dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurah 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.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dalam Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercintah (Mama Aminah dan Ayah Muhandanus) yang selalu memanjatkan do'a yang tiada hentinya begitupun kakak dan juga adik. Terima kasih atas kasih sayangnya yang menjadi pemicu semangat untuk terus berjuang, terima kasih untuk motivasi yang tak pernah lelah diberikan dan segala dukungan baik bersifat moral maupun material demi terselesaikannya masa studi ini.
2. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Eef Saefulloh, M.A., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Dr. H Syafrudin M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik.

6. Bapak Dr. Abdul Aziz M.Ag dan Bapak Toto Suharto SE, M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
8. Karyawan BTN Syariah Kantor Cabang Cirebon (Bapak Feri dan Ibu Nita) juga narasumber pra observasi (Bapak Bayu dan Ibu Okky) yang telah membantu dan mendukung penulis selama penelitian skripsi.
9. Teman-teman seperjuanganku Perbankan Syariah A angkatan 2017. Terima kasih atas kebersamaan kita selama masa kuliah yang tidak akan terlupakan. Terima kasih untuk semua kenangan indah dan pengalaman berharganya.
10. Sahabat-sahabatku tersayang ketika SD, SMP hingga SMA dan juga teman kecilku yang tidak bisa diucapkan satu persatu. Terima kasih atas penyemangatnya dan kisah-kisah motivasinya.
11. Teman biasa yang menjadi lebih akrab semasa kuliah, Teman Prantauan (Nina, Hilda, Nurlaila, Sopa dan Via) sudah hadir dalam hidupku menemani masa kuliahku yang indah berkat kalian, terima kasih telah memberikan bantuan, motivasi dan dukungannya dalam penulisan ini.
12. Sahabat-sahabatku di UKM Forum Kajian Kitab Kuning. Teman seperjuangan di organisasi, Kakak Tingkat, Adik Tingkat bahkan Alumni. Dari segala Jurusan dan juga daerah, terima kasih telah kebersamai kehidupanku di masa kuliah ini dan saling mensupport.
13. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas semuanya.  
Hanya pada Allah SWT saja kembalinya segala sesuatu. Penulis hanya mampu mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya, semoga kebaikan yang telah dicurahkan menjadi nilai amal di sisi Allah SWT, Aamiin.

Cirebon, 19 Agustus 2021  
Penulis,

**Fanny Mardayanti**

## DAFTAR ISI

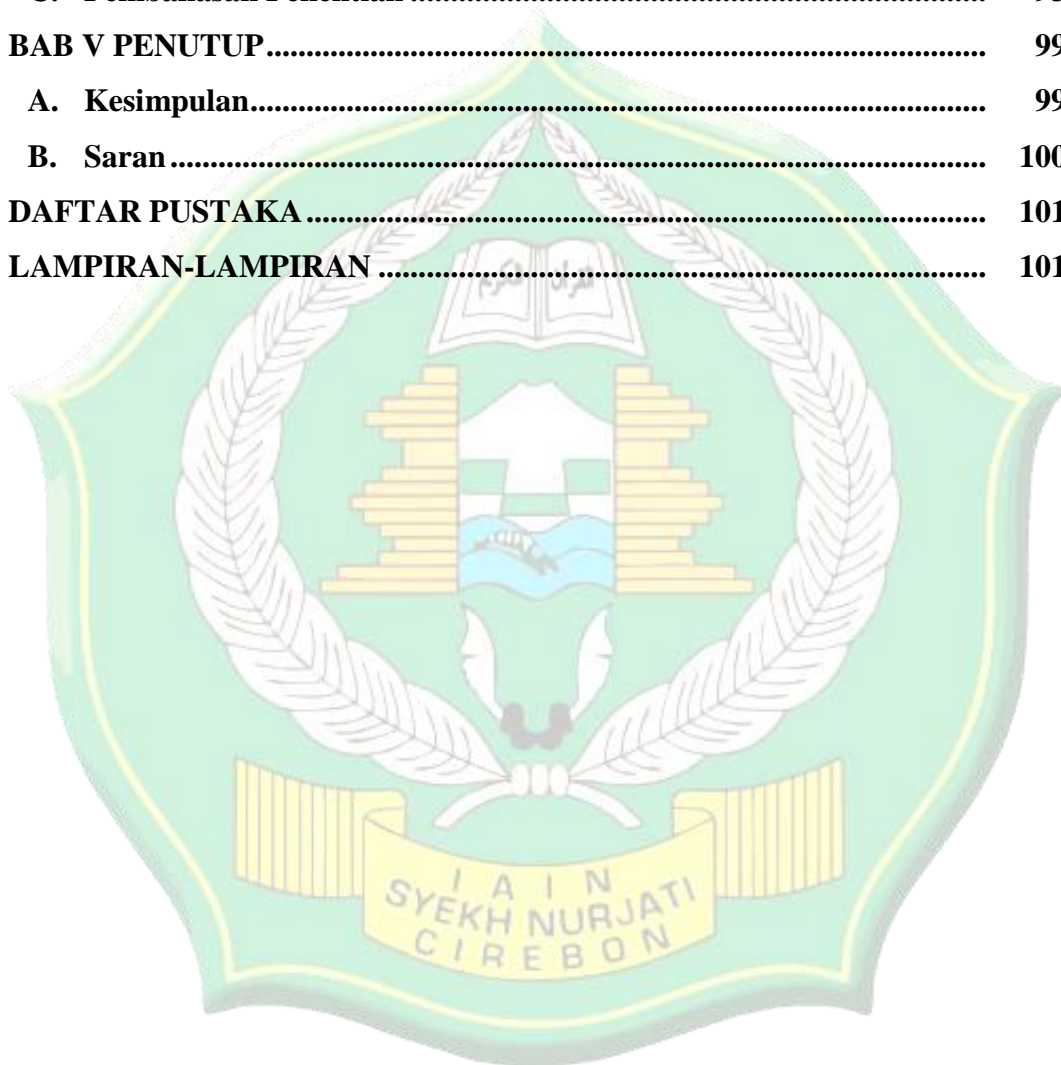
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
مهنص.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN .....	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	ix
KATA PERSEMBAHAN .....	x
MOTTO .....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>6</b>
1. Identifikasi Masalah .....	6
2. Pembatasan Masalah.....	6
<b>C. Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>E. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>F. Sistematika Penulisan.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
<b>A. Kinerja Karyawan.....</b>	<b>10</b>
1. Pengertian Kinerja .....	10
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	10
3. Dimensi Kinerja.....	12

4. Tahapan Penilaian Kinerja.....	13
5. Tujuan Penilaian Kinerja.....	14
6. Indikator Kinerja Kerja.....	16
<b>B. Total Quality Management (TQM) .....</b>	<b>17</b>
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	17
2. Karakteristik <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	17
3. Faktor-faktor Penyebab Kegagalan (TQM).....	20
4. Prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	21
5. Tujuan <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	23
6. Dimensi dan Indikator <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	23
<b>C. Budaya Organisasi.....</b>	<b>25</b>
1. Pengertian Budaya Organisasi.....	25
2. Dimensi Budaya Organisasi .....	25
3. Karakteristik Budaya Organisasi .....	26
4. Manfaat Budaya Organisasi.....	27
5. Indikator Budaya Organisasi .....	28
<b>D. Komitmen Organisasi.....</b>	<b>28</b>
1. Pengertian Komitmen Organisasi .....	28
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	29
3. Tahapan Komitmen Organisasi .....	29
4. Manfaat Komitmen Organisasi.....	30
5. Indikator Komitmen Organisasi .....	30
<b>E. Reward.....</b>	<b>31</b>
1. Pengertian <i>Reward</i> .....	31
2. Bentuk Pemberian <i>Reward</i> .....	31
3. Dimensi <i>Reward</i> .....	32
4. Norma Penghargaan Organisasional.....	32
5. Indikator <i>Reward</i> .....	33
<b>F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....</b>	<b>33</b>
<b>G. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>37</b>
<b>H. Hipotesis .....</b>	<b>39</b>
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>



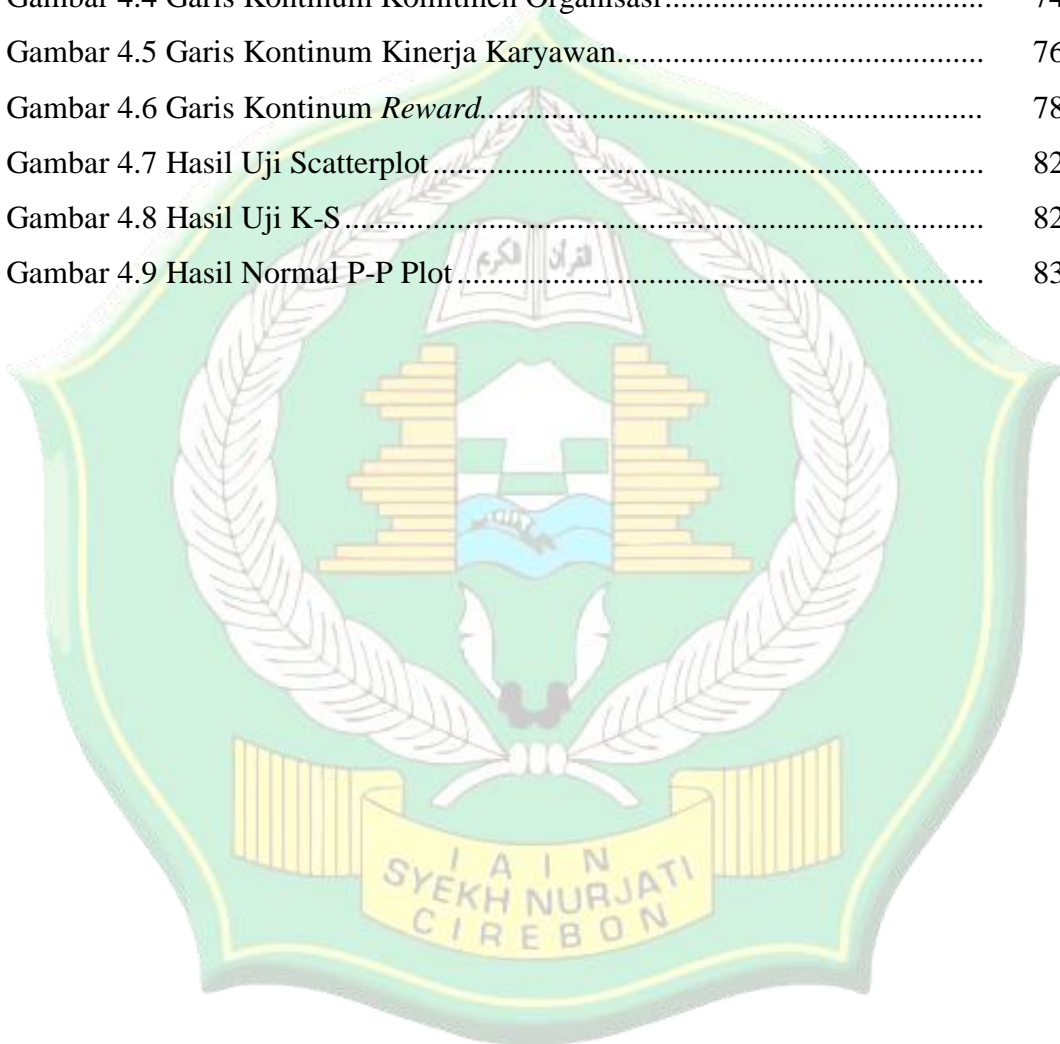
<b>A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....</b>	<b>40</b>
1. Pendekatan Penelitian.....	40
2. Jenis dan Sumber Data .....	40
<b>B. Sasaran dan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>41</b>
1. Sasaran Penelitian.....	41
2. Lokasi Penelitian .....	41
<b>C. Populasi Penelitian .....</b>	<b>42</b>
1. Populasi .....	42
2. Teknik Penentuan Sampel .....	42
<b>D. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....</b>	<b>43</b>
1. Variabel Penelitian.....	43
2. Operasional Variabel .....	44
3. Instrumen Penelitian .....	46
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>47</b>
<b>F. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>49</b>
1. Uji Deskripsi.....	49
2. Uji Instrumen .....	49
3. Uji Persyaratan .....	50
4. Uji Model.....	52
5. Uji Hipotesis .....	52
<b>G. Alat Analisis .....</b>	<b>53</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
<b>A. Deskripsi Data.....</b>	<b>54</b>
1. Sejarah BTN Syariah .....	54
2. Profil BTN Syariah .....	56
3. Visi dan Misi BTN Syariah .....	56
4. Nilai Dasar BTN Syariah.....	57
5. Etika BTN Syariah.....	58
6. Budaya Kerja BTN Syariah .....	58
7. Struktur Organisasi .....	60
8. Produk BTN Syariah .....	60
<b>B. Analisis Data .....</b>	<b>66</b>

1. Uji Deskriptif.....	66
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	68
3. Uji Instrumen.....	78
4. Uji Persyaratan .....	80
5. Uji Model.....	84
6. Uji Hipotesis .....	88
<b>C. Pembahasan Penelitian .....</b>	<b>93</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>99</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>99</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>100</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN Syariah KC Cirebon.....	60
Gambar 4.2 Garis Kontinum <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	70
Gambar 4.3 Garis Kontinum Budaya Organisasi.....	72
Gambar 4.4 Garis Kontinum Komitmen Organisasi.....	74
Gambar 4.5 Garis Kontinum Kinerja Karyawan.....	76
Gambar 4.6 Garis Kontinum <i>Reward</i> .....	78
Gambar 4.7 Hasil Uji Scatterplot.....	82
Gambar 4.8 Hasil Uji K-S.....	82
Gambar 4.9 Hasil Normal P-P Plot.....	83



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	44
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban dan Pedoman Nilai Skor .....	46
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	66
Tabel 4.2 Usia Responden .....	66
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	67
Tabel 4.4 Masa Kerja Responden.....	67
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Mengenai (TQM).....	69
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Budaya Organisasi.....	71
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Komitmen Organisasi.....	73
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kinerja Karyawan	75
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Reward</i> .....	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogrov Smirnov Test.....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji MRA.....	84
Tabel 4.16 Hasil Uji MRA.....	84
Tabel 4.17 Hasil Uji MRA.....	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinan .....	88
Tabel 4.19 Hasil Uji T test.....	89
Tabel 4.20 Hasil Uji F test .....	92
Tabel 4.21 Hasil Perbandingan Uji MRA .....	92
Tabel 4.22 Hasil Hipotesis.....	98

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Bimbingan Skripsi .....	106
Lampiran 2 Pengantar Penelitian .....	107
Lampiran 3 Surat Keputusan Telah Melakukan Penelitian.....	108
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 5 Identitas Dan Jawaban Responden .....	114
Lampiran 6 Rekapitulasi Data.....	115
Lampiran 7 Karakteristik Responden.....	117
Lampiran 8 Distribusi Jawaban Responden.....	118
Lampiran 9 Output Hasil Pengujian Data.....	121
Lampiran 10 Dokumentasi Foto.....	128

