

**PENGARUH PENERAPAN PERAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA BANK
BTN SYARIAH CABANG PETTARANI KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI



**YULIA MANDAYANI
105721125220**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**PENGARUH PENERAPAN PERAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA BANK
BTN SYARIAH CABANG PETTARANI KOTA MAKASSAR**

PROPOSAL PENELITIAN

Disusun dan Diajukan Oleh:

YULIA MANDAYANI

105721125220

*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Kebaikan itu terdapat dalam lima hal; merasa cukup, menahan diri untuk menyakiti, mencari perkara yang halal, takwa dan yakin kepada Allah." - Jalaluddin Rumi

"Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan sholatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar" (Al-Baqarah: 153).

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah diselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah Rabbil'alamin

"Skripsi ini saya persembahkan dari lubuk hati sebagai tanda bukti kepada orang tua, adik-adik, kakak, sahabat dan orang-orang terdekat saya yang selalu memberikan support untuk menyelesaikan skripsi ini, tak lupa pula untuk almamater saya kampus biru Universitas Muhammadiyah Makassar."

PESAN DAN KESAN

Banyak hal menyenangkan yang saya dapatkan ketika berkuliah di kampus ini. Teman-teman yang baik, dosen yang sangat membimbing, dan pastinya ilmu serta pengalaman yang tidak tergantikan. Semoga walaupun saya sudah lulus dari kampus ini, pihak kampus masih memberikan ruang bagi para alumni untuk berkarier dan menuangkan kompetensinya di universitas.



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung Iqra Lt.7 Telp.(0411)8669712 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Yulia Mandayani, Nim : 105721125220, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0009/SK-Y/61201/091004/2024 M, Tanggal 22 Dzulhijjah 1445 H / 29 Juni 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Dzulhijjah 1445 H
01 Juli 2024 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. Ir. Abd. Rakhim Nanda, St. Mt.I.P.U (Rektor Unismuh Makassar) (.....)
2. Ketua : Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, SE., M. ACC (Wd I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)
4. Penguji : 1. Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd., M.M (.....)
2. Zalkha Soraya, S.E., M.M (.....)
3. Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR., S.E., M.M (.....)
4. Firman Syah, S.E., M.M (.....)

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM: 651 507

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia Mandayani
NIM : 105721125220
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengahmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 20 Desember 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Yulia Mandayani
NIM: 105721125220



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Telp. (0411)8669712 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Yulia Mandayani
NIM : 105721125220
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan di depan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 16 November 2024 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 20 Desember 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd., M.M
NIDN: 0921077601

Zalkha Soraya, S.E., M.M
NIDN: 0904058504

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Manajemen,

Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM: 651 507

Nasrullah, SE., M.M
NBM: 1151 132



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Yulia Mandayani
No. Stambuk/NIM : 105721125220
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan Peran Total Quality
Management Terhadap Kualitas Sumber Daya
Manusia Pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani
Kota Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa:

***Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karyasendiri,
bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia
menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 20 Desember 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Yulia Mandayani
NIM: 105721125220

Diketahui Oleh,



Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM: 651 507

Ketua Program Studi
Manajemen,

Nasrullah, SE., M.M
NBM: 1151 132

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hambanya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi Kota Makassar."**

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Masnur Anwar dan Ibu Zainab yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa menjadi penyemangat hingga akhir studi ini. Serta keluarga besar atas segala dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Abd. Rakhim Nanda, St. Mt.I.P.U, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Zalkha Soraya, S.E., M.M, selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Abdul Muttalib S.E., M.M, selaku Penasehat Akademik.
6. Ibu Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd., M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
7. Ibu Zalkha Soraya, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
8. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
9. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

10. Seluruh Aparatur Karyawan Bank BTN Syariah Makassar yang sukarela meluangkan waktunya membantu penyusunan tugas akhir ini.

11. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020, terkhusus Manajemen 20 A yang senantiasa memberikan bantuan dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

12. Untuk Rahmatya Putri Lalitha Wisthara, Karina Savitri, Venisha Nabila Dwitania, Aisyah Eka Alfina, Annisa Aulia dan Nina Aulia Kenanjar terima kasih sudah memberikan dukungan dan motivasinya.

13. Saudara seperjuangan Hariati, Yuli Dewi Lestari, Arum Fatika Yani yang telah bersama-sama menempuh bangku perkuliahan dengan semangat, kompak, saling membantu dan penuh keceriaan.

14. Terima kasih kepada orang tua saya yang selalu memberikan saya dukungan dari awal sampai saya selesai.

15. Terima kasih untuk M. A yang selalu memberikan dukungan saat penulis dalam keadaan tidak baik dalam mengerjakan tugas akhir ini.

16. Terakhir untuk diriku sendiri terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga selalu rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.

Sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman penulis senantiasa mengharapkan saran dan

kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sempurna ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum wr. wb.

Makassar, 20 Desember 2024

Penulis



ABSTRAK

YULIA MANDAYANI. 2024. Pengaruh Penerapan Peran *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh : Sitti Nurbaya dan Zalkha Soraya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas sumber daya manusia pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar. Adapun jenis data yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner dengan menggunakan teknik analisis data: uji validitas dan reliabilitas dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan TQM dengan t hitung 3,956 lebih besar dari t tabel 1,691 ($3,956 > 1,691$) yang berarti berpengaruh signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai penerapan peran TQM terhadap kualitas sumber daya manusia pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis data dimana koefisien variabel penerapan TQM sebesar 0,001 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$).

Kata kunci : *Total Quality Management*, Kualitas Sumber Daya Manusia, Bank

ABSTRACT

YULIA MANDAYANI. 2024. *The Impact of Implementing Total Quality Management on Human Resource Quality at Bank BTN Syariah Pettarani Branch, Makassar. Thesis, Department of Management, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Sitti Nurbaya and Zalkha Soraya.*

This research is a quantitative study aimed at understanding the impact of Total Quality Management (TQM) implementation on the quality of human resources at Bank BTN Syariah Pettarani Branch in Makassar City. The type of data used is quantitative, collected through observation and questionnaires, employing data analysis techniques such as validity and reliability tests and simple linear regression analysis. The results indicate that the implementation of TQM has a significant effect on the quality of human resources, as evidenced by a t-value of 3.956, which is greater than the t-table value of 1.691 ($3.956 > 1.691$). This means there is a significant positive influence on human resource quality. Based on the findings regarding TQM's role in improving human resource quality at Bank BTN Syariah Pettarani Branch in Makassar City, it can be concluded that TQM implementation positively and significantly affects the quality of human resources. This is further supported by the analysis showing that the coefficient for the TQM implementation variable is 0.001, with a significance value less than 0.05 ($0.001 < 0.05$).

Keywords : Total Quality Management, Human Resource Quality, Bank

DAFTAR ISI

SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Tinjauan Teori	4
1. Pengertian Penerapan Total Quality Management	4
2. Pengertian Sumber Daya Manusia	8
B. Tinjauan Empiris	12
C. Kerangka Pikir.....	16
D. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis Penelitian	18
B. Lokasi dan waktu penelitian	18
C. Jenis Dan Sumber Data.....	18
D. Populasi Dan Sampel	19
E. Teknik Pengumpulan Data	20
F. Definisi Operasional Penelitian	21
G. Metode Analisis Data	22

H. Hipotesis	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	25
B. Hasil Penelitian	28
C. Pembahasan.....	35
BAB V PENUTUP	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	40



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2. 1	Kerangka Pikir	17
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi Bank BTN Syariah Makassar.....	28



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2. 1	Tinjauan Empiris.....	12
Tabel 3. 1	Skor Jawaban Kuesioner.....	20
Tabel 3. 2	Definisi Operasional Dan Pengukuran.....	21
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	29
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	30
Tabel 4. 4	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	31
Tabel 4. 5	Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4. 7	Analisis Regresi Sederhana.....	33
Tabel 4. 8	Uji t Parsial.....	34
Tabel 4. 9	Uji R^2 Determinasi.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	41
Lampiran 2	Tabulasi Data Kuesioner	44
Lampiran 3	Data Karakteristik Responden.....	46
Lampiran 4	Analisis Statistik Deskriptif	47
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
Lampiran 6	Analisis Regresi Sederhana dan Uji Hipotesis.....	50
Lampiran 7	Dokumentasi.....	51
Lampiran 8	Surat Permohonan Izin.....	54
Lampiran 9	Surat Izin Penelitian	55
Lampiran 10	Surat Rekomendasi Penelitian.....	56
Lampiran 11	Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian.....	57
Lampiran 12	Nilai T Tabel	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT. Bank Tabungan Negara Syariah adalah bagian dari Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan Bank BUMN, BTN Syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana dari masyarakat melalui produk – produk giro, tabungan dan deposito serta menyalurkannya kembali melalui sektor Riil melalui berbagai produk pembiayaan KPR, multiguna, investasi dan modal kerja. Sesuai dengan Mottonya “Maju dan Sejahtera Bersama“, maka Bank Tabungan Negara Syariah mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penerapan imbalan bagi hasil antara nasabah dan bank.

PT. Bank Tabungan Negara Syariah merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) dari Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan BUMN, yang menjalankan bisnis berdasarkan prinsip syariah. BTN Syariah mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 bertepatan dengan 5 Muharram 1426 H dengan Kantor Cabang Syariah yang pertama di Jakarta.

Tujuan pendirian UUS Bank Tabungan Negara adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah, dan memberi manfaat yang setara, seimbang dalam pemenuhan kebutuhan kepentingan nasabah dan Bank. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok.

Menurut Lukman Ali (2015:104), “penerapan adalah mempraktekkan atau memasangkan”. Penerapan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan. Sedangkan Riant Nugroho (2014:158) “penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan”.

Proses memasukkan ide, strategi, atau metode baru ke dalam organisasi, sistem atau lingkungan tertentu disebut implementasi atau penerapan. Dalam kasus ini, penerapan *Total Quality Management* (TQM) adalah proses memasukkan konsep, prinsip, dan metodologi TQM ke dalam organisasi sehingga dapat mencapai tujuan utama yang ditetapkan oleh TQM, seperti meningkatkan kualitas produk atau layanan, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, dan meningkatkan keterlibatan karyawan.

Permasalahan yang terjadi pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani, kurangnya kemampuan dalam meningkatkan kinerja, menghadapi persaingan, menghadapi perubahan, pengembangan keterampilan. Implementasi atau penerapan TQM terhadap kualitas sumber daya manusia kurang diperhatikan pengoptimalannya dalam membantu meningkatkan kualitas dan kemampuan teoritis sumber daya manusia. TQM dapat membantu mengembangkan kemampuan karyawan, memperbaiki kinerja dan memperkuat komitmen jangka panjang. Penerapan TQM dapat berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas SDM.

Dalam implementasi TQM pada bank syariah, penerapan prinsip-prinsip kunci TQM, seperti perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, pendidikan dan pelatihan dapat membantu mengurangi penyimpangan dan memperbaiki kinerja karyawan. Pimpinan bank syariah harus menghargai peran TQM dalam mengoptimalkan sumber daya manusia yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Peneliti tertarik mengangkat judul ini karena ingin mengetahui bagaimana penerapan TQM dapat mempengaruhi kualitas SDM. TQM dilihat sebagai strategi yang dapat meningkatkan kualitas dan mutu organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungan. Dalam konteks SDM, TQM dapat membantu meningkatkan kualitas SDM melalui

pengembangan keterampilan, peningkatan motivasi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Saya sebagai peneliti juga ingin mengetahui bagaimana TQM dapat meningkatkan kualitas SDM dan bagaimana hal ini dapat mempengaruhi kinerja organisasi

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian Pada Bank BTN Syariah Makassar dan mengangkat Judul ***“Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar.”***

B. Rumusan Masalah

Apakah penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kualitas sumber daya manusia pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas sumber daya manusia pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat, baik segi teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis : Manfaat teoritis merupakan manfaat jangka panjang dalam pengembangan teori pembelajaran.
2. Manfaat Praktis : Manfaat praktis memberikan dampak secara langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Penerapan *Total Quality Management* (TQM)

a. Pengertian Penerapan *Total Quality Management*

Total Quality Management (TQM) adalah sistem manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas produk dan layanan dengan cara mengidentifikasi, mengukur, dan mengendalikan semua aspek proses produksi, termasuk proses rantai pasokan, karyawan, dan pelanggan. TQM adalah konsep perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus dan melibatkan semua karyawan di setiap level organisasi.

Untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam proses produksi dapat bekerja dengan baik dan menghasilkan produk berkualitas, serta untuk memastikan bahwa karyawan mengikuti pelatihan dengan cepat, *Total Quality Management* (TQM) adalah tujuan utama.

Menurut Heizer, Render, dan Munson (2017), *Total Quality Management* (TQM) adalah pengelolaan organisasi secara keseluruhan sehingga unggul dalam semua barang dan jasa yang penting bagi pelanggan.

Menurut Juharni (2017:8), TQM adalah pendekatan dalam menjalankan usaha yang bertujuan untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Untuk membangun keunggulan bersaing, pelaku bisnis dapat menggunakan *Total Quality Management* (TQM) sebagai alat

strategis yang melibatkan semua orang untuk fokus pada kualitas (Deviesa, 2019:23).

TQM memiliki beberapa komponen penting: fokus pada pelanggan, berorientasi pada mutu, pengambilan keputusan, komitmen jangka panjang, kerja tim, pemberdayaan karyawan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali dan kolaborasi untuk mencapai tujuan bersama.

Untuk menerapkan TQM, perusahaan harus menerapkan sistem penghargaan dalam bagian pekerjaan yang meningkatkan kualitas serta menggunakan teknologi dan metode yang efektif untuk mengelola proses produksi. Selain itu, implementasi TQM memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendidik dan membuat karyawan sadar akan pentingnya kualitas dan untuk memberi tahu mereka bahwa perubahan dapat menghasilkan manfaat.

b. Jenis-Jenis Penerapan

Berikut ini terdapat beberapa jenis-jenis penerapan, antara lain:

1) Penerapan Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan Publik adalah suatu tahapan administrasi yang dilakukan setelah kebijakan atau aturan hukum ditetapkan/disetujui melalui proses politik.

2) Penerapan Sistem

Implementasi sistem adalah suatu proses untuk menempatkan serta menempatkan informasi baru ke dalam operasi.

3) Penerapan Strategi

Proses mewujudkan dan menerapkan strategi yang sudah dibuat ke dalam bentuk tindakan melalui berbagai prosedur, program, dan anggaran.

4) Penerapan Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah suatu proses dalam melaksanakan suatu kebijakan tertentu kemudian mengembangkannya dengan tujuan untuk menyempurnakan suatu program.

5) Penerapan Keperawatan

Suatu tahapan kegiatan yang dilakukan oleh seorang perawat dalam membantu klien dari status kesehatan yang bermasalah menuju status kesehatan yang lebih baik lagi.

c. Manfaat Penerapan *Total Quality Management* (TQM)

Banyak penelitian telah menunjukkan bahwa manajemen kualitas mempengaruhi kinerja perusahaan yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara aspek kualitas dan kinerja perusahaan tergantung pada jenis organisasinya. Analisis lain adalah menguji dampak praktik manajemen kualitas terhadap kinerja dan keunggulan kompetitif perusahaan dengan melihat infrastruktur yang mendukung implementasi manajemen kualitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa infrastruktur berpengaruh pada kinerja perusahaan dan berpengaruh pada keunggulan kompetitif perusahaan (Nasution, 2014).

d. Faktor yang Mempengaruhi Penerapan

Penerapan suatu proyek atau rencana dapat berjalan dengan baik dengan dipengaruhi beberapa faktor terkait. Beberapa diantaranya yakni :

1) Pemahaman Target yang Dituju

Ini adalah hasil akhir yang ingin dicapai oleh sebuah proyek. Diperlukan adanya konsep dan langkah-langkah yang matang dan harus tercapai untuk mencapai tujuan.

2) Pengadaan Sumber Daya

Penting untuk mencari sumber daya agar mampu menguraikan apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan penerapan. Contohnya dalam suatu bisnis, jika peralatan tidak memadai ditambah dengan kualitas kinerja pegawai yang kurang optimal maka rencana bisnis sebaik apapun tidak akan bisa dieksekusi dengan baik.

3) Seberapa Detail Menganalisis Resiko

Tim penerapan menggunakan analisis risiko untuk mengidentifikasi potensi masalah. Jika suatu rencana gagal untuk diterapkan, lalu apa kemungkinan terburuknya? Bagaimana penanganannya? Jauh lebih menguntungkan jika dilakukan atau tidak dilakukan? Jika semua jawaban belum dapat terjawab dengan pasti, maka rencana harus dipertimbangkan ulang.

4) Menghargai Waktu Tenggang

Cantumkan waktu penyelesaian yang ditargetkan dan tenggat waktu untuk mulai penerapan. Hal ini akan berkaitan dengan peran dan tanggung jawab dari pemangku kepentingan, sebab harus sadar porsi kerjanya masing-masing agar penerapan dapat berjalan dengan segera.

e. Indikator Penerapan *Total Quality Management* (TQM)

Indikator-indikator dari *Total Quality Management* (TQM) (Rongalaha, 2015) sebagai berikut :

1) Kepemimpinan

Top management adalah salah satu penentu utama kesuksesan pelaksanaan TQM sukses dan senantiasa menjadi 21 pioner dalam penerapan dan pendorong pendekatan TQM. Top management

senantiasa menjadi pemimpin yang dapat memberikan motivasi kepada semua karyawan.

2) Pendidikan dan Pelatihan

Mutu didasarkan pada keterampilan setiap karyawan yang pengertiannya tentang apa yang dibutuhkan oleh pelanggan ini mencakup mendidik dan melatih semua karyawan, memberikan informasi yang mereka butuhkan untuk menjamin perbaikan mutu dan memecahkan persoalan.

3) Struktur Pendukung

Perlunya dukungan untuk melakukan perubahan yang dianggap perlu dalam melaksanakan strategi pencapaian mutu.

2. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia

a. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek yang penting dalam manajemen perusahaan, yang terkait dengan kemampuan fisik dan non-fisik yang berhubungan dengan kemampuan bekerja, berfikir, dan keterampilan. Kualitas SDM didefinisikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional.

Menurut pendapat para ahli, kualitas SDM tidak hanya ditentukan oleh aspek keterampilan dan kekuatan fisiknya, tetapi juga ditentukan oleh pendidikan, kadar pengetahuan, pengalaman, sikap, dan nilai-nilai yang dimiliki oleh seorang individu.

Menurut Sutrisno (2017:3) mendefinisikan sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Menurut Suhardoyo (2017) "Sumber daya manusia adalah

sumber daya utama dalam organisasi, dimana mempunyai potensi berupa kemampuan menciptakan, berpikir, mempunyai keahlian dan lain-lain yang sangat dibutuhkan dalam pencapaian tujuan".

Sumber Daya Manusia menurut Ganyang (2018:1) terdiri dari kata sumber daya manusia yang berarti setiap individu, kelompok, dan semua pihak yang berkaitan dengan perusahaan tersebut.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) mempunyai peranan yang penting bagi kesejahteraan masyarakat. Dengan segala daya dan upaya manusia dapat memproduksi barang-barang sesuai dengan kebutuhan. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas dari sumber daya manusia, misalnya seperti :

1) Pendidikan

Pendidikan yang baik dapat menghasilkan SDM yang baik. Jadi betapa pentingnya pendidikan untuk menghasilkan sumber daya yang berkualitas dan memiliki daya saing. SDM yang berkualitas dapat meningkatkan produktivitas dalam bekerja sehingga tujuan organisasi pun dapat dengan mudah untuk tercapai. Seperti pada negara-negara yang maju umumnya memiliki kualitas pendidikan yang baik sehingga menghasilkan SDM yang berkualitas.

2) Lingkungan

Lingkungan sangat berpengaruh dalam membentuk karakter manusia. Maka dengan keadaan lingkungan yang baik umumnya akan membentuk karakter manusia yang baik juga, sehingga dapat menghasilkan SDM yang berkualitas dan memiliki daya saing. Lingkungan yang berpengaruh membentuk karakter manusia misalnya

seperti lingkungan tempat tinggal, lingkungan bermain, lingkungan pendidikan dan lain-lain.

c. Upaya Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

Karena pendidikan adalah cara yang paling penting untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi, sebagian besar orang berfokus pada pendidikan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam hal ini, pendidikan untuk semua orang harus diselesaikan bukan hanya pemerataan pendidikan, tetapi juga upaya untuk meningkatkan kualitas. Salah satu upaya tersebut adalah memulai pendidikan sejak usia dini dan meningkatkan kualitas pendidikan dari dasar. Lalu mempermudah akses menuju perguruan tinggi-pun semakin di siapkan, seperti membuka kesempatan kepada masyarakat yang masih memiliki keterbatasan ekonomi untuk belajar dan melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi.

Di sisi lain, persiapan untuk mempermudah akses ke perguruan tinggi semakin dilakukan. Ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada individu yang masih memiliki keterbatasan finansial untuk melanjutkan pendidikan dan belajar di perguruan tinggi.

Kualitas pendidikan harus terus ditingkatkan untuk membangun generasi penerus bangsa yang cerdas, bermoral dan siap menghadapi perubahan. Selain itu, pendidikan harus mampu menghasilkan generasi penerus bangsa yang memiliki semangat nasionalisme dan pemikiran yang besar untuk membangun bangsanya. Pendidikan bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah saja, tetapi juga menjadi tanggung jawab semua orang. Semua orang harus menyadari pentingnya pendidikan sebagai jalan menuju kemajuan bangsa.

d. Peranan Sumber Daya Manusia Pada Organisasi

Potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia juga sangat berpengaruh terhadap upaya suatu organisasi dalam mencapai target atau tujuannya. Meskipun teknologi semakin maju dan terus berkembang, penyebaran informasi semakin mudah dan cepat, serta berbagai bahan baku semakin memadai tapi tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka tujuan organisasi sulit untuk tercapai. Dapat dikatakan sumber daya manusia merupakan bagian yang penting untuk membentuk integritas dan mewujudkan visi dan misi suatu organisasi. Jadi untuk mencapai tujuannya, suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem, supaya sistem tersebut dapat berjalan sesuai yang semestinya.

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi organisasi, karena peran dan juga fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya yang lain dan tentunya harus selalu berorientasi pada visi dan misi organisasi. Untuk mencapai visi dan misinya maka sumber daya manusia pada suatu organisasi harus memiliki karakteristik seperti motivasi, sikap, konsep diri, pengetahuan dan keahlian. Lalu ada beberapa peranan yang perlu dimiliki oleh Sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan dunia kerja misalnya dapat melakukan analisis jabatan, merencanakan kebutuhan akan tenaga kerja dan merekrut calon tenaga kerja yang berkualitas, mengelola keuangan dan lain-lain.

e. Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Sedarmayanti (2017) bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah :

1) Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu guna melakukan kegiatan atau aktivitas sehari-hari. Menurut Sedarmayanti untuk menentukan kualitas fisik dapat diupayakan melalui program peningkatan kesehatan dan gizi.

2) Kemampuan Non-Fisik

Kemampuan yang tidak tergolong kedalam kemampuan fisik manusia. Didalam kemampuan non fisik dibagi menjadi 2 kategori yaitu:

- a) Kecerdasan Intelektual yang meliputi pendidikan, dan keahlian atau ketrampilan (skills). Ketrampilan (skills) yang didapatkan dari kecakapan atau kemampuan (ability) dan pengalaman.
- b) Kecerdasan mental yang meliputi memiliki motivasi kerja, memiliki disiplin kerja, memiliki etika kerja seperti kemandirian, kejujuran, memiliki rasa tanggung jawab dan setia kawan, berorientasi pada masa depan, dan berbudi luhur.

B. Tinjauan Empiris

Sebelum penelitian ini dilakukan terdapat penelitian-penelitian terdahulu

Yang dilakukan oleh beberapa peneliti :

Tabel 2.1 Tinjauan Empiris

NO	Nama Penelitian (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel (Kuantitatif)	Alat Analisis	Hasil Peneliti
1.	Arief, I, Ani Setianingrum (2023)	Implementasi Total Quality Management (TQM) Leader Untuk Kepuasan Pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Jakarta.	Implementasi TQM Leader (X), Kepuasan Pasien (Y).	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dari 50 tenaga rumah sakit melalui pemanfaatan metode	Hasil dari penelitian ini dalam penerapan prinsip TQM Leader di RS Gigi dan Mulut sangat baik.

				pengumpulan data yakni angket self-administered.	
2.	Fildzah Mahdiya Karimah & Hendra Dedi Kriswanto (2023)	Pengaruh Total Quality Management dan Kinerja Karyawan terhadap Employability Skill di UPTD BLK Disnaker Kota Semarang.	Pengaruh Total Quality Management (X1), Kinerja Karyawan (X2), Employability Skill (Y).	Pengaruh Total Quality Management (X1), Kinerja Karyawan (X2), Employability Skill (Y). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan ex post facto research melalui penyebaran kuesioner.	Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa TQM dan kinerja karyawan memberikan pengaruh positif terhadap employability skill.
3.	Sofyan & Ilham (2023)	Pengaruh Implementasi Total Quality Management dan Peranan Teknologi Dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing (Studi Pada Perusahaan Bee Bee Thai Tea Tasikmalaya).	Pengaruh Implementasi Total Quality Management (X1), Peranan Teknologi (X2), Meningkatkan Daya Saing (Y).	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey, dimana penelitian ini memilih pada analisis kuantitatif.	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Total Quality Management dan Teknologi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap daya saing.
4.	Muhammad Wahyu Kurniawan Akbar, Tri Cicik Wijayanti & Mahjudin (2023)	Pengaruh Total Quality Management Terhadap Penerapan K3 Dengan Kualitas Lingkungan Kerja Sebagai Mediasi.	Pengaruh Total Quality Management (X), Penerapan K3 (Y)	Penelitian ini dilakukan di PT. Paku Jaya menggunakan metode kuantitatif dan dianalisis menggunakan SmartPLS. Data diperoleh dengan teknik sampling jenuh dengan menyebarkan kuesioner	Total Quality Management secara langsung berpengaruh signifikan terhadap Lingkungan Kerja namun secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap penerapan K3

				kepada 70 pekerja di PT. Paku Jaya.	
5.	Khairil, Anwar (2023)	Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Supervisi Akademik Terhadap Kinerja Guru di Madrasah Bertaraf Internasional (MBI) Amanatul Ummah Pacet Mojokerto.	Pengaruh Total Quality Management (X1), Supervisi Akademik (X2), Kinerja Guru (Y)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bantuan IBM SPSS versi 22 dengan menggunakan metode simple random sampling dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara total quality management (TQM) dan supervisi akademik terhadap kinerja guru di Madrasah Bertaraf Internasional Amanatul Ummah Pacet Mojokerto baik secara parsial maupun simultan.
6.	Anatasya, Puspita (2023)	Pengaruh Total Quality Management dan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Tenaga Gardu Tegineneng).	Pengaruh Total Quality Management (X) Sistem Informasi Akuntansi (X2), Kinerja Karyawan (Y).	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa total quality management berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian total quality management dan sistem informasi akuntansi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
7.	Jyotsna Syrila Avesta, Yuni	Pengaruh Total Quality Management	Pengaruh Total Quality Management	Metode penelitian yang	Hasil dari penelitian ini menunjukkan

	Rosdiana (2023)	dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada SD XYZ.	(X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan Konsumen (Y).	digunakan adalah penelitian verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Alat analisis yang digunakan adalah aplikasi olah data SPSS dengan sampel sebanyak 30 responden.	bahwa Total quality management berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yang artinya semakin baik Total Quality Management maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Serta kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang artinya semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.
8.	Riskia Sekar Kinanti, Nur Hayati (2023)	Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Budaya Organisasi, Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial.	Pengaruh Total Quality Management (X1), Budaya Organisasi (X2), Sistem Pengukuran Kinerja (X3), Sistem Penghargaan (X4), Kinerja Manajerial (Y).	Metode penelitian ini ialah kuantitatif dan pengujian hipotesis memakai analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian mengindikasikan jika TQM, budaya organisasi, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan memengaruhi kinerja manajemen dengan signifikan.
9	Rohmah, Ameliana (2023)	Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Efektivitas Kerja dan Produktivitas Kerja Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Study Pada Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung)	Pengaruh Total Quality Management (X), Efektivitas Kerja (Y1), Produktivitas Kerja (Y2).	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research).	Hasil penelitian membuktikan bahwa Total quality management berpengaruh terhadap efektivitas kerja dan produktivitas kerja pada Hotel Nusantara Syariah, dimana semakin baik total quality management dalam perusahaan maka

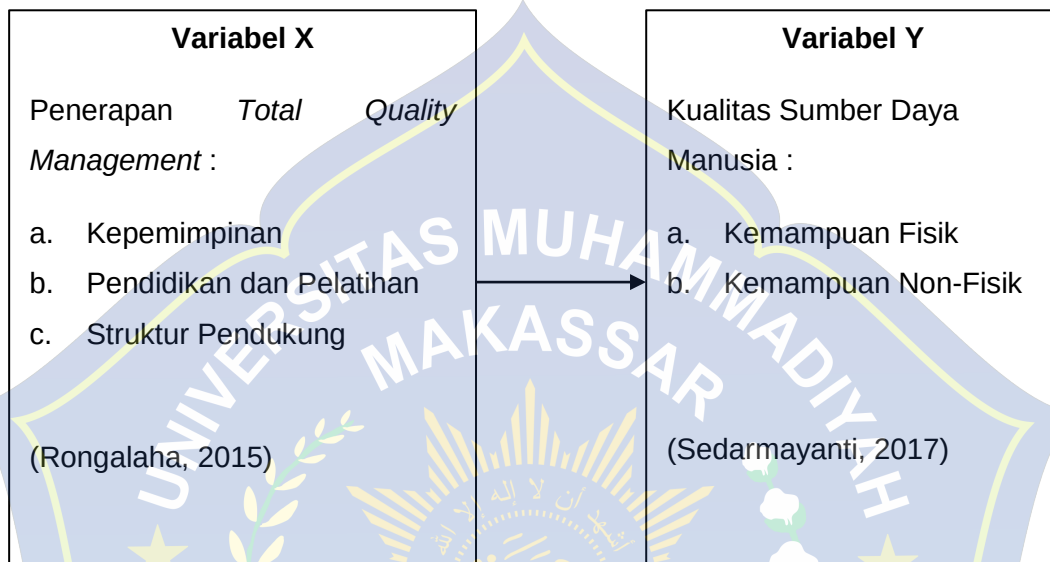
					semakin meningkat efektivitas kerja pegawai dan produktivitas kerja juga semakin baik dengan begitu kualitas serta pendapatan Hotel Nusantara Syariah dapat meningkatk an.
10	Serlin Serang, Andi Anggun Tenri Dio, Andi Revita Baso (2023)	Pengaruh Total Quality Management dan Suply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional.	Pengaruh Total Quality Management (X1) Supply Chain Management (X2), Kinerja Operasional (Y).	Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif.	Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management (TQM) dan Supply Chain Management (SCM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional PT Anugrah Bersama Perkasa.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah sebuah model konseptual yang digunakan untuk menjelaskan alur pemikiran penulis dalam suatu penelitian atau karya tulis. Mereka berfungsi untuk menjelaskan bagaimana penulis mengarahkan pemikiran mereka ke suatu topik tertentu dan bagaimana mereka mengarahkan pemikiran lain ke topik tersebut. Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara konsep yang satu dengan konsep lain dalam suatu karya tulis, serta menjadi teori yang berkaitan dengan beberapa faktor dalam penelitian atau masalah penting.

Sehingga pada penelitian ini saya ingin mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) agar

dapat lebih optimal meningkatkan kualitas SDM Pada Bank BTN Syariah cabang Pettarani kota Makassar.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang diberikan berdasarkan teori-teori yang relevan dan fakta yang empiris melalui pengumpulan data. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka peneliti mengangkat hipotesis penelitian adalah diduga penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap kualitas sumber daya manusia pada Bank BTN Syariah cabang Pettarani kota Makassar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah cara penelitian yang menggunakan angka dan statistik dalam pengumpulan serta analisis data yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Metode ini cocok digunakan untuk meneliti masalah yang sudah jelas, memiliki populasi luas, dan bermaksud untuk menguji hipotesis. Contoh dari metode penelitian kuantitatif termasuk korelasi, eksperimen, dan komparatif.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Bank BTN Syariah Indonesia Jl. A.P Pettarani No.21 Makassar. Adapun penulis memilih lokasi penelitian ini yaitu karena penelitian mudah memperoleh data penelitian dengan baik yang bersifat data primer maupun sekunder. Penelitian ini diperkirakan dimulai bulan Mei tahun 2024 sampai dengan bulan Juni 2024.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dimana dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau *statistic* dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data kuantitatif adalah data penekanannya pada *numerical*

(angka) yang diolah dengan metode statistik. Adapun jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data kualitatif, yaitu data atau informasi yang diperoleh dari dalam Perusahaan baik secara lisan maupun tulisan.
- b. Data kuantitatif, yaitu data atau informasi yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang masih perlu dianalisis Kembali.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil tanggapan responden terhadap kuesioner yang dibagikan.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek yang diteliti, yang terdiri dari manusia, hewan, benda-benda, tumbuh, peristiwa, gejala ataupun lainnya. Populasi ini dapat berupa orang, data, objek, atau satuan analisis yang menjadi target penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank BTN Syariah cabang Pettarani Makassar sebanyak 36 orang.

2. Sampel

Sampel yang saya gunakan adalah sampel jenuh, Menurut Sugiyono (2019) Sampling Jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Sampling Jenuh, dimana semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel, yaitu sebanyak 36 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah utama dalam kegiatan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data secara objektif dan akurat sesuai dengan harapan yang diinginkan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi adalah suatu aktivitas pengamatan mengenai suatu objek tertentu secara cermat secara langsung di lokasi penelitian tersebut berada. Observasi digunakan untuk mengumpulkan data langsung dari objek atau lingkungan yang diberikan. Selain itu, observasi ini juga termasuk kegiatan pencatatan yang dilakukan secara sistematis tentang semua gejala objek yang diteliti.
2. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
3. Dokumentasi adalah suatu cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dalam penelitian ini, menggunakan lima alternatif jawaban yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (kurang setuju), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Responden dapat memilih salah satu dari ke lima alternative jawaban yang disesuaikan dengan keadaan subjek sehingga jawaban setiap item instrument yang menggunakan slake likert memiliki gradasi dari positif sampai sangat negatif.

Berikut tabel skor jawaban kuesioner :

Tabel 3.1 Skor Jawaban Kuesioner

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sutyani dan Hedryadi, 2015 : 132)

F. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono : 2009). Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang menjadi kajian untuk di uji yaitu penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang dinyatakan sebagai variabel independent (X) dan Kualitas Sumber Daya Manusia sebagai variabel dependen (Y) beserta indikatornya. Agar mendapatkan hasil data sebagai penunjang untuk menguji hipotesa, maka batas operasional konsep dan variable dirumuskan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Dan Pengukuran

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Penerapan TQM (x)	Penerapan Total Quality Management (TQM) adalah suatu sistem manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas produk dan layanan dengan cara mengidentifikasi, mengukur, dan mengendalikan semua aspek dari proses produksi, termasuk proses rantai pasokan, karyawan, dan pelanggan.	a. Kepemimpinan b. Pendidikan dan Pelatihan c. Struktur Pendukung	Likert
Kualitas SDM (y)	Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek yang penting dalam manajemen perusahaan, yang terkait dengan kemampuan fisik dan non-fisik yang berhubungan dengan kemampuan bekerja, berfikir, dan ketrampilan. Kualitas SDM didefinisikan sebagai	a. Kemampuan Fisik b. Kemampuan Non-Fisik	Likert

	pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan professional.		
--	---	--	--

G. Metode Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Bank BTN Syariah cabang Pettarani kota Makassar.

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Reliabilitas

Suatu tes dapat dikatakan memiliki taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap (Arikunto:2013). Artinya suatu tes dikatakan reliabilitas jika hasil tes tersebut menunjukkan ketetapan, sehingga apabila tes tersebut dilakukan pada sejumlah subjek yang sama pada waktu yang berbeda, maka hasilnya akan tetap sama atau relatif sama. Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas menurut Mathar (2013 : 14) sebagai berikut :

- 1) Cronbach's Alpha $< 0,6$ dinyatakan reliabilitas buruk
- 2) Cronbach's Alpha $0,6 - 0,79$ = reliabilitas diterima
- 3) Cronbach's Alpha $0,8$ dinyatakan reliabilitas baik

b. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2013) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkatan-tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan

data (mengukur) itu valid. Untuk menguji instrumen penelitian, menggunakan uji validitas butir instrumen menurut Matha (2013:27) dikatakan memiliki validitas jika :

- 1) $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dinyatakan valid
- 2) $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dinyatakan tidak valid

c. Analisis Regresi Sederhana

Regresi sederhana digunakan untuk meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen berdasarkan kriteria tertentu. Analisis regresi sederhana dilakukan dengan menggunakan model regresi yang melibatkan satu variabel independen dan satu variabel dependen. Tujuannya yakni untuk mengetahui apakah terdapat hubungan penerapan *Total Quality Management* (X) sebagai variabel independen yang mempengaruhi variabel kualitas sumber daya manusia (Y) sebagai variabel dependen.

$$y = a + \beta_x$$

y : Variabel dependen

x : Variabel independen

a dan b : Konstanta

H. Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dan tingkat signifikansi dari koefisien regresi yang merupakan variabel independen terhadap variabel dependen maka penulis menggunakan uji statistik t. Untuk mengetahui apakah variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y), maka uji yang digunakan adalah uji t (Parsial) dan uji R^2 (Determinasi).

1. Uji t (Parsial)

Hipotesis penelitian akan diuji dengan uji parsial (uji t) untuk menentukan perbandingan antara kedua variabel. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada

tingkat signifikan 5%, variabel bebas akan menerangkan terikat, yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel bebas dan terikat. Adapun pengambilan keputusan pada uji t yaitu :

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dikatakan signifikan, dengan hipotesis penelitian diterima.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dikatakan signifikan, dengan hipotesis penelitian diterima.

2. Uji R^2 (Determinasi)

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) pada variabel (Y), yang ditunjukkan dengan nilai determinan (*adjusted R-square*). Seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) pada variabel (Y) ditunjukkan oleh koefisien determinasi yang nilainya adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 menunjukkan betapa besarnya kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variasi variabel dependen, dan nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen memberikan informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan *booming*-nya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi Bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah).

Manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturasi Bank BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS untuk dapat bersaing di pasar perbankan syariah. Untuk mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi syariah berdasarkan Ketetapan Direksi No.14/DIR/DSYA/2004.

Pada tahun 2007, Bank BTN telah mengoperasikan 12 (dua belas) Kantor Cabang Syariah dan 40 Kantor Layanan Syariah (*Office Chanelling*) pada kantor-kantor cabang dan cabang pembantu Konvensional kantor cabang Syariah tersebar di lokasi Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Makassar, Malang, Solo, Medan, Batam, Tangerang, Bogor, dan Bekasi. Seluruh kantor cabang syariah ini dapat beroperasi secara *ontime-realtime* berkat dukungan teknologi informasi

yang cukup memadai.

1. Profil Bank BTN Syariah

BTN Syariah merupakan *Strategic Bussines Unit* (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan *Strategic Bussines Unit* (SBU) ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

2. Tujuan PT. Bank Tabungan Negara Syariah :

- a. Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah kepada nasabah.
- b. Meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
- c. Mempertahankan loyalitas nasabah BTN yang menghendaki transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah.
- d. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

3. Visi dan Misi BTN Syariah

Visi dan Misi Bank BTN Syariah sejalan dengan Visi Bank BTN yang merupakan *Strategic Bussines Unit* dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga Bank BTN tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang. BTN Syariah juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan di mana secara konvensional tidak dapat terlayani.

a. Visi

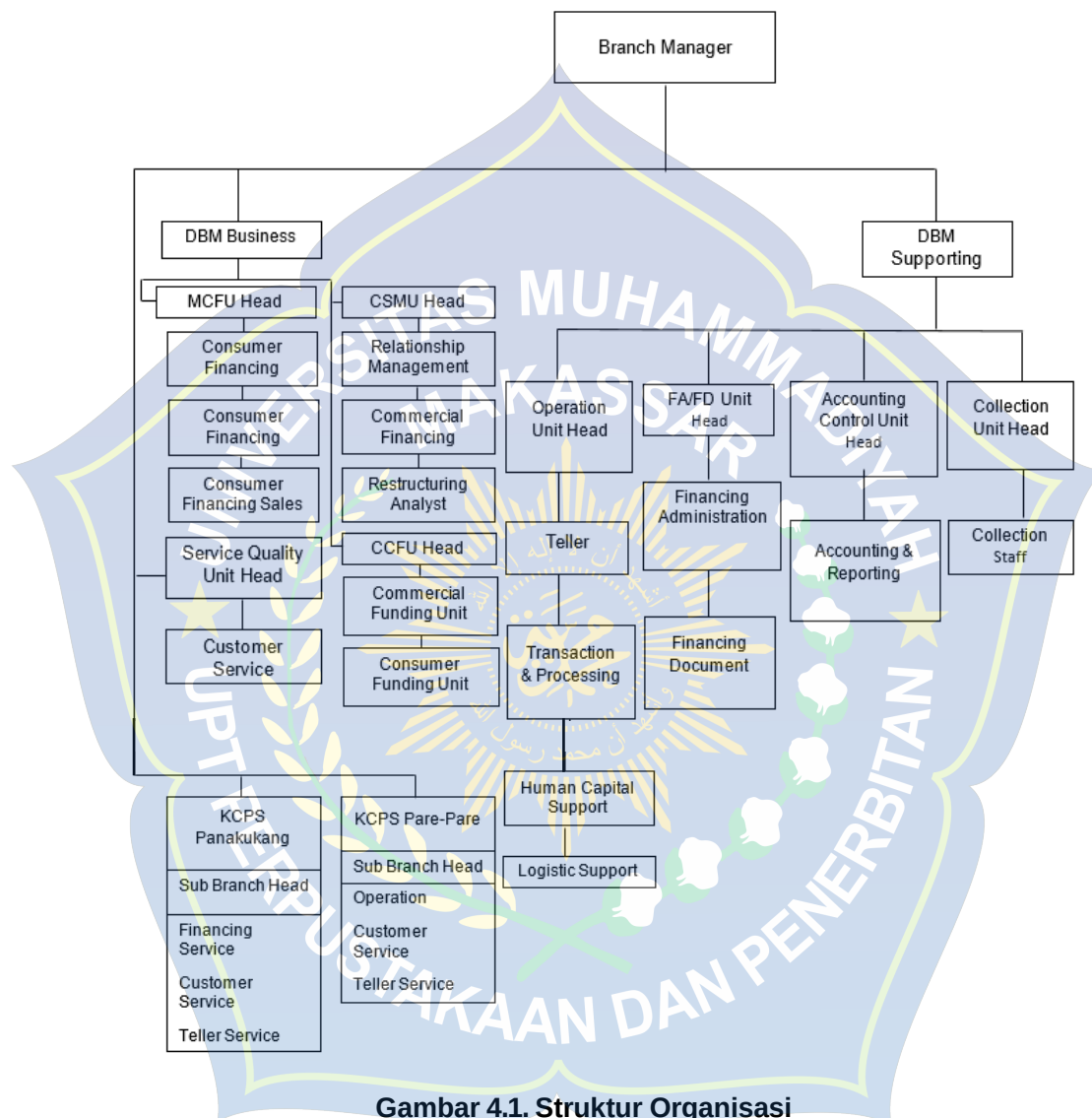
Menjadi *Strategic Bussines Unit* BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan

bersama.

b. Misi

- 1) Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN
- 2) Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- 3) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *stakeholders value*.
- 4) Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

4. Struktur Organisasi BTN Syariah



Gambar 4.1. Struktur Organisasi

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel yang sudah ditentukan yang bertujuan untuk memberikan gambaran objek yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Sebanyak 36 kuesioner pegawai yang diperoleh guna mengetahui data

responden secara umum. Dalam penelitian ini, karakteristik responden di klasifikasi berdasarkan jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir responden.

Berikut data karakteristik responden :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Secara umum dalam suatu bidang kerja, jenis kelamin dapat memberikan perbedaan pada aktivitas yang dilakukan oleh tiap individu.

Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel. 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid	Pria	12	33,3	33,3	33,3
	Wanita	24	66,7	66,7	66,7
	Total	36	100,0	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 27

Berdasarkan data tabel 4.1 menunjukkan bahwa karakteristik jenis kelamin responden mayoritas didominasi wanita sebanyak 24 responden atau sekitar 66,7% sedangkan pria sebanyak 12 responden atau 33,3%. Sehingga jumlah responden pria dan wanita relatif tidak seimbang.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Jumlah karyawan berdasarkan umur dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 4.2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	7	19,4	19,4	19,4
	26-35	26	72,2	72,2	91,7
	36-55	3	8,3	8,3	8,3
	Total	36	100,0	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 27

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur yaitu yang berumur 20-25 tahun sebanyak 7 responden atau 19,4%, responden yang berumur 26-35 tahun sebanyak 26 responden

atau 72,2%, dan responden yang berumur 36-55 sebanyak 3 responden atau 8,3%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan seringkali dijadikan sebagai salah satu keadaan yang mencerminkan kualitas/kemampuan seseorang. Dalam penyajian data responden berdasarkan pendidikan terakhir pada penelitian ini dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel. 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	1	2,8	2,8	2,8
	D3	6	16,7	16,7	19,4
	S1	25	69,4	69,4	88,9
	S2	4	11,1	11,1	11,1
	Total	36	100,0	100,0	100,0

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 27

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu yang memiliki riwayat pendidikan terakhir SMA sebanyak 1 responden atau 2,8%, yang memiliki riwayat pendidikan terakhir D3 sebanyak 6 responden atau 16,7%, yang memiliki riwayat pendidikan terakhir S1 sebanyak 25 responden atau 69,4%, dan yang memiliki riwayat pendidikan terakhir S2 sebanyak 4 responden atau 11,1%.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebar kuesioner untuk mendapatkan data-data penilaian pegawai pada Bank BTN Syariah Makassar mengenai penerapan Total Quality Management dan Kualitas Sumber Daya Manusia. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 36 orang.

Tabel 4. 4
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penerapan TQM	36	17.00	23.00	19.8889	1.68655
Kualitas SDM	36	20.00	25.00	22.5833	1.72999
Valid N (listwise)	36				

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 27

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa analisis statistik deskriptif variabel sebagai berikut :

- a. Variabel X memiliki nilai minimum sebesar 17,00 dan nilai maksimum 23,00. Sedangkan untuk nilai rata-rata sebesar 19,8889 dan standar daviiasi sebesar 1,68655.
- b. Variabel Y memiliki nilai minimum sebesar 20,00 dan nilai maksimum 25,00. Sedangkan untuk nilai rata-rata sebesar 22,5833 dan standar daviiasi sebesar 1,72999.

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa jawaban responden konsisten dengan pernyataan mereka. Hasil pengujian reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah instrumen penelitian dapat digunakan berulang kali pada waktu yang berbeda. Untuk melakukan pengujian ini, peneliti menggunakan metode statistik *cronbach alpha* signifikan sebesar 0,6 yang berarti bahwa jika nilai *cronbach alpha* > 0,6 maka item pernyataan yang diajukan dalam pengukuran instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang memadai. Hasil pengujian reliabilitas untuk semua variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Cronbach Alpha
Penerapan TQM (X)	5 item	0,693
Kualitas SDM (Y)	5 item	0,672

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 27

Berdasarkan dari tabel 4.5 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel menyatakan reliabel dengan nilai *cronbach alpha* sebesar 0,693 dan 0,672 sehingga dapat dikatakan bahwa jika *cronbach alpha* $> 0,6$ yang berarti semua item pernyataan dari variabel dinyatakan reliabel.

b. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah butir-butir soal dalam angket itu valid atau tidak. Uji coba dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika hasilnya menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ dinyatakan valid, sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dinyatakan tidak valid. Dengan $N = 36$ dan signifikansi 5% pada distribusi nilai r_{tabel} statistik, maka nilai r_{tabel} adalah 0,329. Pengujian validasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Rhitung	r _{tabel}	Keterangan
Penerapan Total Quality Management (X)	X.1	0,661	0,329	Valid
	X.2	0,638	0,329	Valid
	X.3	0,650	0,329	Valid
	X.4	0,768	0,329	Valid
	X.5	0,631	0,329	Valid
Kualitas Sumber Daya Manusia (Y)	Y.1	0,718	0,329	Valid
	Y.2	0,591	0,329	Valid
	Y.3	0,732	0,329	Valid
	Y.4	0,744	0,329	Valid
	Y.5	0,592	0,329	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 27

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan hasil uji validasi pada keseluruhan item pertanyaan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5%. Dari hasil yang ditunjukkan berarti bahwa pertanyaan atau indikator variabel dinyatakan valid sehingga dapat digunakan sebagai instrument pada penelitian ini.

4. Analisis Regresi Sederhana

Regresi sederhana digunakan untuk meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen berdasarkan kriteria tertentu serta menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis regresi sederhana dapat ditunjukkan pada tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.7
Hasil Analisis Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	11.129	2.905		3.831	.001		
Penerapan TQM	.576	.146	.561	3.956	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas SDM

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 27

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier sederhana pada tabel di atas, nilai konstanta (a) 11,129, nilai beta penerapan *Total Quality Management* (b) 0,576. Maka menghasilkan persamaan regresi linear sederhana pada penelitian ini antara lain :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 11,129 + 0,576X$$

Persamaan dapat diuraikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 11,129 menyatakan bahwa nilai konstanta pada variabel kualitas sumber daya manusia (KSDM) sebesar 11,129.
- Koefisien regresi $X = 0,576$ menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Penerapan *Total Quality Management* (PTQM), maka nilai kualitas

sumber daya manusia (KSDM) bertambah sebesar 0,576. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel penerapan *Total Quality Management* (X) terhadap kualitas sumber daya manusia (Y) adalah positif.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan oleh variabel independen/bebas (X) terhadap variabel dependen/terikat (Y). Uji t dilakukan pada tingkat signifikan 0,05% untuk memastikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan variabel bebas dianggap signifikan.

Tabel 4.8
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	11.129	2.905		3.831	.001		
Penerapan TQM	.576	.146	.561	3.956	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas SDM

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 27

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel 4.8 diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.01 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *Total Quality Management* (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas sumber daya manusia (Y). Untuk nilai t pada tabel menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar $3,956 > 1,691$ (t_{tabel}), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *Total Quality Management* (X) berpengaruh positif terhadap variabel kualitas sumber daya manusia (Y).

b. Uji R^2 (Determinasi)

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) pada variabel (Y), yang ditunjukkan dengan nilai determinan (Adjusted R-Square). Seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) pada variabel (Y) ditunjukkan oleh koefisien determinasi, yang nilainya adalah antara nol dan satu.

Tabel 4.9
Hasil Uji R^2 (Determinasi)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.561 ^a	.315	.295	1.45250	1.765

a. Predictors: (Constant), Penerapan TQM

b. Dependent Variable: Kualitas SDM

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 27

Pada tabel 4.9 diperoleh bahwa koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,315 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 31,5%.

C. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan Total Quality Management terhadap kualitas Sumber Daya Manusia pada bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar. Berdasarkan hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa penerapan Total Quality Management berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas Sumber Daya Manusia pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar. Hal ini terbukti bahwa untuk t_{hitung} 3,956 > t_{tabel} 1,691 koefisien berpengaruh positif terhadap karyawan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar.

Dari hasil penelitian yang diuraikan di atas, terlihat bahwa variabel *independent* yaitu *penerapan Total Quality Management* terhadap variabel *dependent* kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan, hal ini disebabkan penerapan *Total Quality Management* yang baik dapat memberi efek dalam membantu meningkatkan skill kerja karyawan. Selain itu, penerapan *Total Quality Management* harus selalu diadakan secara teratur dan bank perlu mendukung serta mempromosikan penerapan *Total Quality Management* ini untuk bisa menargetkan perbaikan berkelanjutan pada standar mutu dan kualitas kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Serlin Serang, Andi Anggun Tenri Dio, Andi Revita Baso (2023) yang menyatakan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan *Supply Chain Management* (SCM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional PT Anugrah Bersama Perkasa.. Hal ini menunjukkan bahwa dengan Peran *Total Quality Management* untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sangatlah penting dalam meningkatkan kinerja yang baik agar mencapai target yang diinginkan serta mencapai keunggulan dalam dunia saing.

Dengan demikian, peningkatan kualitas sumber daya manusia akan tercipta dengan melalui penerapan *Total Quality Management* secara baik dan benar. Pada penelitian ini, terbukti bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh secara nyata terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia. Tujuan perlu adanya sistem penerapan *Total Quality Management* pada setiap perusahaan untuk menjamin pengembangan kendali mutu dan pengendalian pada setiap aspek kegiatan organisasi serta memelihara dan menghargai sumber daya sebagai modal terpenting organisasi dan terbukti secara efektif mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat menarik kesimpulan bahwa penerapan *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap kualitas sumber daya manusia pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar. Artinya variabel penerapan *Total Quality Management* secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas sumber daya manusia. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,956 > 1,691$) dengan nilai signifikan sebesar $0.01 < 0,05$.

B. Saran

1. Bagi Bank BTN Syariah

Peran *Total Quality Management* adalah hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta dapat menunjang persaingan dengan perusahaan lain sehingga pihak Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar khususnya harus meningkatkan *Total Quality Management* secara terus menerus demi peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada Pada Bank BTN Syariah Cabang Pettarani Kota Makassar.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan menggunakan variabel yang baru agar hasil penelitian dapat lebih variatif dan menemukan penelitian yang lebih baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, Marbawi. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik, dan Penelitian. Ljokseumawe: Unimal Press.
- Adiwarman Karim. (2014). Bank Islam. Jakarta - IAIN Syekh Nurjati Cirebon
- Aksara Timur. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Basri, Lalu Suaidi dan Sri Rahayu, Choiriyah. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pejabat Fungsional Pada Kementerian Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Di Propinsi Sumatera Selatan. Kolegial 8(1).
- Darmadi Durianto, dkk. (2004). Strategi menaklukkan pasar melalui riset ekuitas dan merk. Jakarta: PT. Gramedia pustaka istana.
- Gunawan, Rachmat, Sudarijati, dan Perismawati Harefa. (2019). "Pengaruh Kemampuan, Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Ros Catering Tajur Bogor." Jurnal Visionida 5(2): 62 - 71.
- Gunawan. (2016). Pengantar Statistika Inferensial. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kondo, F. (2017). Analisis Penerapan Total Quality Management dan Sistem Penilaian Kinerja pada PT. Bank. SulutGo. Jurnal Emba. Vol. 5. NO. 2
- Mukhid, Abd. (2021). Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Ridwan, Taufik, & Ira Apriliani. (2021). "Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Operasional Pada CV. Suho Garmino." Jurnal Inovasi Masyarakat Agus M.Hardjana, 2016. Ilmu Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Saputra, Agam Kemal Pratama. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. Journal of Chemical Information and Modeling 53(9): 1689–99.
- Saputra, Suparno, and Sudarsa Resty Yulistianis. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. Jurnal Bisnis dan Pemasaran 9(2): 21–31.
- Supriyanto Achmad. (2011). Implementasi Total Quality Management dalam Sistem Manajemen Mutu Pembelajaran di Institusi Pendidikan.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2001). Total Quality Management.

Usman, Husaini & Purnomo Setiady Akbar. (2009). Metodologi Penelitian Sosial.

Weihrich, H. & Koontz, H. (2005). Management.

Wibowo Arif. (2013). Implementasi Total Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Kabupaten Batang.

Widiyastuti Artiningrum. (2017). Pengaruh Total Quality Management (TQM), Budaya Organisasi dan gaya kepemimpinan Islam terhadap kinerja karyawan pada Assalam Hypermarket Surakarta.





LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Lampiran : 1 (Satu) Berkas

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di Kantor

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Penerapan Peran Total Duality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi Makassar"** bersama kuesioner ini saya :

Nama : Yulia Mandayani

NIM : 105721125220

Program Studi : Manajemen

Universitas : Muhammadiyah Makassar

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya guna mengisi seluruh pertanyaan yang ada di kuesioner ini.

Penelitian ini digunakan untuk kepentingan penulisan skripsi saya, sehingga semua keterangan dan jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara/i hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Keterangan dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan sangat besar sekali artinya untuk kelancaran penelitian saya.

Demikianlah permohonan ini, atas partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i yang diberikan, saya sampaikan terima kasih. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat untuk kita semua.

Hormat saya

DAFTAR PERNYATAAN

PENGARUH PERAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA BANKSYARIAH INDONESIA CABANG RATULANGI MAKASSAR

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Pendidikan Terakhir :

"PENGARUH PENERAPAN PERAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA BANK SYARIAH INDONESIA CABANG RATULANGI MAKASSAR"

Petunjuk : Bapak/Ibu dimohon memilih salah satu dari pilihan jawaban atas pertanyaan berikut sesuai dengan penilaian atau pilihan Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberi tanda (✓) pada kolom yang tersedia dengan kriteria sebagai berikut .

Keterangan :

- STS : Sangat Tidak Setuju
- TS : Tidak Setuju
- KS : Kurang Setuju
- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN / PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	KS	S	SS
Penerapan TQM (X)						
1	Penerapan Total Quality Management dapat membantu meningkatkan skill kerja saya					
2	Menurut saya penerapan Total Quality Management tidak memberikan efek apapun dalam pekerjaan saya					
3	Bank harus selalu mengadakan Total Quality Management bagi para pegawai secara teratur					
4	Manajemen bank aktif mendukung dan mempromosikan penerapan Total Quality Management					
5	Bank harus menetapkan target perbaikan berkelanjutan pada standar mutu pegawai					

Sumber : Rongalaha (2015)

NO	PERNYATAAN / PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	KS	S	SS
Kualitas SDM (Y)						
1	Saya sangat professional dalam melayani nasabah					
2	Saya memiliki kemampuan akademik yang sesuai antara pendidikan dengan pekerjaan saya					
3	Saya memahami setiap pekerjaan yang diberikan dan siap melakukan pengembangan dengan kemampuan yang saya miliki					
4	Saya selalu bekerja dengan mengedepankan etika dan kode etik sebagai seorang pegawai					
5	Saya selalu bekerja keras untuk mendapatkan kesempatan promosi jabatan					

Sumber : Sedermayanti (2017)

LAMPIRAN 2. TABULASI DATA KUESIONER

Penerapan Total Quality Management (X1)						
NO	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	TOTAL
1	5	2	5	5	5	21
2	4	2	4	4	4	18
3	5	2	5	5	5	22
4	4	2	4	4	4	18
5	5	2	5	4	4	20
6	3	2	4	4	4	17
7	4	2	5	5	4	20
8	4	2	4	4	4	18
9	5	3	5	5	5	23
10	5	2	4	4	4	19
11	4	2	4	4	3	17
12	4	2	4	4	4	18
13	5	3	4	4	5	21
14	5	3	5	5	5	23
15	4	2	4	4	4	18
16	4	2	4	4	5	19
17	4	2	4	4	4	18
18	4	2	4	4	4	18
19	5	2	4	4	4	19
20	5	3	4	5	5	22
21	5	2	4	5	5	21
22	4	3	4	5	5	21
23	4	2	5	5	5	21
24	5	2	4	4	5	20
25	4	2	4	4	5	19
26	4	2	4	4	5	19
27	4	2	4	4	5	19
28	5	3	4	4	5	21
29	5	2	4	4	4	19
30	4	3	5	5	5	22
31	4	2	4	5	4	19
32	4	3	5	4	4	20
33	5	3	5	5	4	22
34	5	2	5	5	4	21
35	5	2	5	5	5	22
36	5	3	4	5	4	21

Kualitas Sumber Daya Manusia (Y1)						
NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL
1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	5	4	23
5	5	3	5	5	5	23
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	5	4	21
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	5	4	5	5	4	23
16	4	4	4	4	4	20
17	5	3	5	5	4	22
18	4	4	5	5	3	21
19	5	5	5	5	4	24
20	5	4	4	5	5	23
21	4	4	5	5	5	23
22	4	4	5	5	4	22
23	4	4	5	5	5	23
24	5	4	5	5	4	23
25	5	3	5	5	5	23
26	5	3	5	5	5	23
27	5	4	4	5	5	23
28	5	5	5	5	4	24
29	5	4	4	5	4	22
30	4	4	5	5	4	22
31	4	4	5	5	5	23
32	4	3	4	4	5	20
33	5	3	4	5	4	21
34	4	4	4	5	5	22
35	5	5	5	5	5	25
36	5	4	5	5	5	24

LAMPIRAN 3. DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Nama	Jenis Kelamin	Kode	Umur	Kode	Pendidikan Terakhir	Kode
1	Eka Nur Awalia	Wanita	2	40	3	S1	3
2	Armays Irbayanti	Wanita	2	32	2	S1	3
3	Fadhila Khadijatni	Wanita	2	32	2	S1	3
4	Rio	Pria	1	31	2	S1	3
5	Andi Habrianto	Pria	1	30	2	S1	3
6	M. Akbar	Pria	1	35	2	S1	3
7	Nurul Latifa	Wanita	2	34	2	D3	2
8	Furqon	Pria	1	36	3	S2	4
9	Raysha	Wanita	2	30	2	S1	3
10	Dewi	Wanita	2	28	2	D3	2
11	Angga Dwi Andhana	Pria	1	22	1	S1	3
12	Nur Dewi Lestari	Wanita	2	26	2	S1	3
13	Lisa	Wanita	2	29	2	S1	3
14	Tri Fitriani Mustika	Wanita	2	22	1	S1	3
15	Muhammad Edwin Ilyas	Pria	1	24	1	S1	3
16	Hartika	Wanita	2	35	2	S1	3
17	Septiani	Wanita	2	28	2	S1	3
18	Ika	Wanita	2	28	2	S1	3
19	Sahril	Pria	1	27	2	SMA	1
20	Naufal	Pria	1	30	2	S2	4
21	Ryan	Pria	1	24	1	S1	3
22	Nur Wulan Sari	Wanita	2	23	1	S1	3
23	Dian Anggreany	Wanita	2	32	2	S1	3
24	Zara Zefdrani	Wanita	2	35	2	S1	3
25	Aida	Wanita	2	30	2	S1	3
26	Andi Dirham	Pria	1	32	2	S1	3
27	Aspar	Pria	1	28	2	D3	2
28	Fadel	Pria	1	33	2	S2	4
29	Nurul Latifa Maulani	Wanita	2	31	2	D3	2
30	Azriana	Wanita	2	34	2	S1	3
31	Lusiana	Wanita	2	29	2	S1	3
32	Haqvati	Wanita	2	32	2	S1	3
33	Fuji Hikmah	Wanita	2	25	1	D3	2
34	Siti Fatimah	Wanita	2	33	2	S1	3
35	Wahdah	Wanita	2	36	3	S2	4
36	Asni Andriani Putri	Wanita	2	23	1	D3	2

LAMPIRAN 4. HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Statistics					
		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	
N	Valid	36	36	36	
	Missing	0	0	0	
Mean		1.67	1.89	2.89	
Minimum		1	1	1	
Maximum		2	3	4	

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	7	19.4	19.4	19.4
	26-35	26	72.2	72.2	91.7
	36-55	3	8.3	8.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	12	33.3	33.3	33.3
	Wanita	24	66.7	66.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	1	2.8	2.8	2.8
	D3	6	16.7	16.7	19.4
	S1	25	69.4	69.4	88.9
	S2	4	11.1	11.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

		Correlations					
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	TOTAL
X.1	Pearson Correlation	1	.288	.286	.341*	.265	.661**
	Sig. (2-tailed)		.088	.091	.042	.118	.000
	N	36	36	36	36	36	36
X.2	Pearson Correlation	.288	1	.219	.356*	.288	.638**
	Sig. (2-tailed)	.088		.199	.033	.088	.000
	N	36	36	36	36	36	36
X.3	Pearson Correlation	.286	.219	1	.598**	.179	.650**
	Sig. (2-tailed)	.091	.199		.000	.297	.000
	N	36	36	36	36	36	36
X.4	Pearson Correlation	.341*	.356*	.598**	1	.341*	.768**
	Sig. (2-tailed)	.042	.033	.000		.042	.000
	N	36	36	36	36	36	36
X.5	Pearson Correlation	.265	.288	.179	.341*	1	.631**
	Sig. (2-tailed)	.118	.088	.297	.042		.000
	N	36	36	36	36	36	36
TOTAL	Pearson Correlation	.661**	.638**	.650**	.768**	.631**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.198	.420*	.581**	.315	.718**
	Sig. (2-tailed)		.247	.011	.000	.062	.000
	N	36	36	36	36	36	36
Y.2	Pearson Correlation	.198	1	.279	.174	.124	.591**
	Sig. (2-tailed)	.247		.100	.311	.470	.000
	N	36	36	36	36	36	36
Y.3	Pearson Correlation	.420*	.279	1	.653**	.224	.732**
	Sig. (2-tailed)	.011	.100		.000	.189	.000
	N	36	36	36	36	36	36
Y.4	Pearson Correlation	.581**	.174	.653**	1	.293	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.311	.000		.083	.000
	N	36	36	36	36	36	36
Y.5	Pearson Correlation	.315	.124	.224	.293	1	.592**
	Sig. (2-tailed)	.062	.470	.189	.083		.000
	N	36	36	36	36	36	36
TOTAL	Pearson Correlation	.718**	.591**	.732**	.744**	.592**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	5

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	5

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penerapan TQM	36	17.00	23.00	19.8889	1.68655
Kualitas SDM	36	20.00	25.00	22.5833	1.72999

Valid N (listwise)	36				
--------------------	----	--	--	--	--

LAMPIRAN 6. HASIL ANALISIS REGRESI SEDERHANA DAN UJI HIPOTESIS

1. Analisis Regresi Sederhana dan Uji t

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.129	2.905		3.831	.001		
	Penerapan TQM	.576	.146	.561	3.956	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas SDM

2. Uji R^2 (Determinasi)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.561 ^a	.315	.295	1.45250	1.765

a. Predictors: (Constant), Penerapan TQM

b. Dependent Variable: Kualitas SDM

LAMPIRAN 7. DOKUMENTASI





LAMPIRAN 8. SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4919/05/C.4-VIII/IX/1446/2024
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

09 September 2024 M
 06 Rabiul awal 1446

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 379/05/A.2-II/VI/45/2024 tanggal 6 September 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

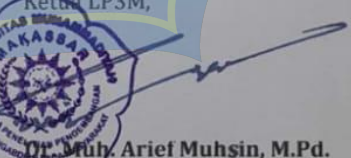
Nama : **YULIA MANDAYANI**
 No. Stambuk : **10572 112520**
 Fakultas : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis**
 Jurusan : **Manajemen**
 Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"PENGARU PENERAPAN PERAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA BANK BTN SYARIAH CABANG PETTARANI KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 13 September 2024 s/d 13 Nopember 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
 Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahu khaeran

Ketua LP3M,

Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761

LAMPIRAN 9. SURAT IZIN PENELITIAN


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://smap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : 23698/S.01/PTSP/2024
Lampiran : -
Perihal : Izin penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan Bank BTN Syariah
Pettarani Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4919/05C.4-V/IV/D/1448/2024 tanggal 09 September 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : YULIA MANDAYANI
Nomor Pokok : 105721125220
Program Studi : Manajemen
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul:

" PENGARUH PENERAPAN PERAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA BANK BTN SYARIAH CABANG PETTARANI KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 10 September s/d 10 Oktober 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 10 September 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

 **ASRUL SANI, S.H., M.Si.**
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Peringgal.

LAMPIRAN 10. SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

UMM UNTUK INDONESIA **btn**

No. : 023 /S/MKS/Supp/VIII/2024 Makassar, 2 Agustus 2024
 Lamp : -
 Kepada Yth :
Sdri. Yulia Mandayani
 Di -
 Tempat

Perihal : Izin / Rekomendasi Penelitian

Menunjuk surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu No. 16935/S.01/PTSP/2024 Perihal Izin Penelitian pada tanggal 17 Juli 2024. Maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui permohonan tersebut dengan syarat-syarat sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan oleh Mahasiswa dan UNISMUH dengan data sebagai berikut :

Nama	: Yulia Mandayani
Nomer Pokok	: 105721125220
Program Studi	: Manajemen
2. Mengupayakan agar pada saat kegiatan Penelitian tidak mengganggu kegiatan operasional Bank.
3. Mentaati peraturan dan ketentuan yang berlaku di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Makassar.
4. Menyerahkan 1 (satu) rangkap hasil kegiatan Penelitian kepada pihak Bank BTN Kantor Cabang Syariah Makassar.
5. Bersedia dan berjanji menjaga kerahasiaan Bank.
6. Surat izin / rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku bila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaannya.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk.
 KANTOR CABANG SYARIAH MAKASSAR


Nur Hidayah Setiyono
 DBM Supporting


Mrsyah Habibie
 Operation Unit Head

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
 E : hris.makassar@btn.co.id
 Kantor Cabang Syariah Makassar
 Jl. AP. Pettarani No. 21 Makassar 90231 - Indonesia

T : (0411) 8961555 / 3613499
 No NPWP: 01.001.809.5-805.002
www.btn.co.id

LAMPIRAN 11. SURAT KETERANGAN TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN




SURAT KETERANGAN
No. 7121 /S/ BTN/MKS/SUPP/IX/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

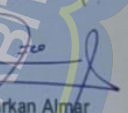
No	Nama Peserta Didik	NIM	Jurusan
1	Yulia Mandayani	105721125220	Manajemen

Yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian di PT. Bank Tabungan Negara (Persero)Tbk, KC Syariah Makassar pada tanggal 19 September 2024 dalam rangka pemenuhan akademik Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar program studi Manajemen.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 19 September 2024


Nur Hidayah setiyono
 DBM Supporting


Muhammad Purkan Almar
 Operation Unit Head

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
 E : hrm.makassar@btn.co.id
 Kantor Cabang Syariah Makassar
 Jl. AP, Pettarani No. 21, Makassar 90021 – Indonesia

T : (0411) 8061555 / 3613499
 fax NPMWP : 01 001 806 5-805 002
www.btn.co.id

LAMPIRAN 12. NILAI T TABEL

Distribusi Nilai t_{tabel}

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744	91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738	92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733	93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728	94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724	95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719	96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715	97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635

BIOGRAFI PENULIS



YULIA MANDAYANI, Panggilan Yulia lahir di Kelincauan pada tanggal 23 Juli 2002. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Masnur Anwar dan Zainab. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Tun Abdul Razaq I No. 17 Blok G5 Gowa, Sulawesi Selatan.

Penulis pernah menempuh pendidikan di SD Negeri 1 Tanjung Selor, Kalimantan Utara lulus pada tahun 2014 dan penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Tanjung Selor lulus pada tahun 2017, setelah itu melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Tanjung Selor dan lulus pada tahun 2020. Pada 2020 penulis mengikuti Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.