

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DAN *SYSTEM PENGHARGAAN* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. TELKOM INDONESIA
(Persero) Tbk. WITEL MAKASSAR**

SKRIPSI

Oleh
NURZAH RATUNNISA
105720543615



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2020**

HALAMAN JUDUL

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN SYSTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM INDONESIA (Persero) Tbk. WITEL MAKASSAR



Diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi pada
Program Studi Strata 1 Manajemen

14/02/2020

1 exp
Smb. Alumni

R/062/IMAN/2020
NUR

P¹

**PROGRAM STUDY MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* dan *System* Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Witel Makassar

Nama Mahasiswa : **Nurzahratunnisa**
 No Stambuk/NIM : 105720543615
 Program Studi : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
 Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Setelah diteliti dan diperiksa ulang, Skripsi ini telah memenuhi syarat untuk dipertanggungjawabkan di depan tim penguji skripsi strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Pada Hari Senin Tanggal 3 Februari 2020.

Makassar, 03 Februari 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Sultan Sarda, MM
 NIDN : 0015075903

Syarthini Indrayani, SE., M.Si
 NIDN : 0901107605

Diketahui :



Ismail Rasulong, SE., MM
 NBM: 903076

Ketua,
 Prodi Studi Manajemen

Muh. NurRasyid, SE., MM
 NBM: 1085576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama **Nurzahrattunnisa** Nim :**105720543615**, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0011/SK-Y/61201/091004/2019 M, Tanggal 29 Dzulhijjah 1440H/30 Agustus 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 08 Jumadil Akhirah
 30 Agustus 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM (.....)
 (Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
 (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM (.....)
 (WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Edi Jusriadi, SE., MM (.....)
 2. Dr. Andi Mappatempo, MM (.....)
 3. Dr. Hj. Ruliaty, MM (.....)
 4. Sri Andayaningsih, SE., MM (.....)

Disahkan oleh,
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Universitas Muhammadiyah Makassar



Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Nurzahratunnisa**

Stambuk : 105720543615

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* dan System Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Witel Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, 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, 03 Februari 2020

nembuat Pernyataan,



ratunnisa

Diketahui Oleh :



Dekan
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Unismuh Makassar

Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078

Ketua,
Jurusan Manajemen

Muh. NurRasyid, SE., MM
NBM: 1085576

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. 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 Total Quality Management Dan System Penghargaan terhadap kinerja karyawan Pada PT.Telkom Indonesia (persero) Tbk. Witel 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 Alm. Mahmud dan ibu Juliati yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan 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 di 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 Prof. Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Drs. H. Sultan Sarda, MM selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Syarthini Indrayani, SE., M.Si selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan Skripsi hingga Ujian Skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Untuk yang paling Teristimewa ayahanda Alm.Mahmud , dan Ibunda Juliati, yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, semangat dan nasehat serta kasih sayangnya selama ini dalam mendidik saya, doa yang tulus dan dukungannya yang tak terhingga sehingga dapat menyelesaikan pendidikan.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2015 khususnya Man F.15 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

9. Sahabat-sahabat terbaik Awaluddin, Takdir, linda, vira, ifa, ekki yang telah menemani penulis hingga saat ini dan banyak memberikan motivasi dan dukungan selama penulis menyelesaikan Skripsi.
10. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, keasbaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, 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 sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, Februari 2020

Penulis

ABSTRAK

NURZAH RATUNNISA. Tahun 2019, Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan System Penghargaan terhadap kinerja karyawan. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I Sultan Sarda, dan pembimbing II Syarthini Indrayani.

Jenis penelitian adalah Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Penelitian ini termasuk desain penelitian deskriptif kuantitatif karena merupakan pengembangan konsep dan pengumpulan data untuk menguji pengaruh antara pengaruh penerapan *Total Quality Management*, dan sistem penghargaan dalam meningkatkan kinerja pegawai PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar.

Berdasarkan pada persamaan regresi diatas maka diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih rendah dari nilai probabilitas yang ditentukan oleh peneliti sebesar, 0,05. Sedang nilai F hitung di peroleh: 56.632, > dari nilai F tabel sebesar 3.199, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel X dalam uji F (serentak) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependet Y (Public service) pada PT.Telkom Indonesia (persero) Tbk Witel Makassar.

Kata Kunci : *Total Quality Management, System penghargaan , dan Kinerja karyawan.*

ABSTRACT

NURZAH RATUNNISA. *In 2019, the Influence of Total Quality Management and Reward System on Employee Performance at PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Makassar. Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Makassar. Supervised by mentor I Sultan Sarda, and supervisor II Syarthini Indrayani.*

This type of research is a quantitative descriptive research with a descriptive format aimed at explaining and summarizing various conditions, various situations, or various variables that arise in the community that are the object of research based on what is happening. This research is a quantitative descriptive research design because it is a concept development and data collection to examine the influence between the effect of the application of Total Quality Management, and the Award System in improving the performance of employees of PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Makassar.

Based on the regression equation above, the significance value of 0,000 is obtained where this value is lower than the probability value determined by the researcher of 0.05. While the calculated F value is obtained: 56,632, > from the F table value of 3,199, so it can be concluded that all the X variables in the F test (simultaneously) have a significant effect on the dependent variable Y (Employee Performance) at PT. Telkom Indonesia (persero) Tbk Witel Makassar.

Keywords: *Total Quality Management, Award System, and Employee Performance.*



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	5
B. Kinerja	7
C. <i>Total Quality Management</i>	10
D. <i>System Penghargaan</i>	13
E. Tujuan Empiris	17
F. Kerangka Pikir	22

G. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	25
D. Devinisi Operasional Variabel dan Pengukuran	26
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Jenis dan Sumber Data	28
G. Teknik Analisi Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)	42
C. Analisi Deskripsi Variable	44
D. Uji Instrumen Penelitian	46
E. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Uraian	Halaman
Tabel 2.1	Tinjauan Empiris	17
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Total Quality Management</i>	45
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>System Penghargaan</i>	46
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49

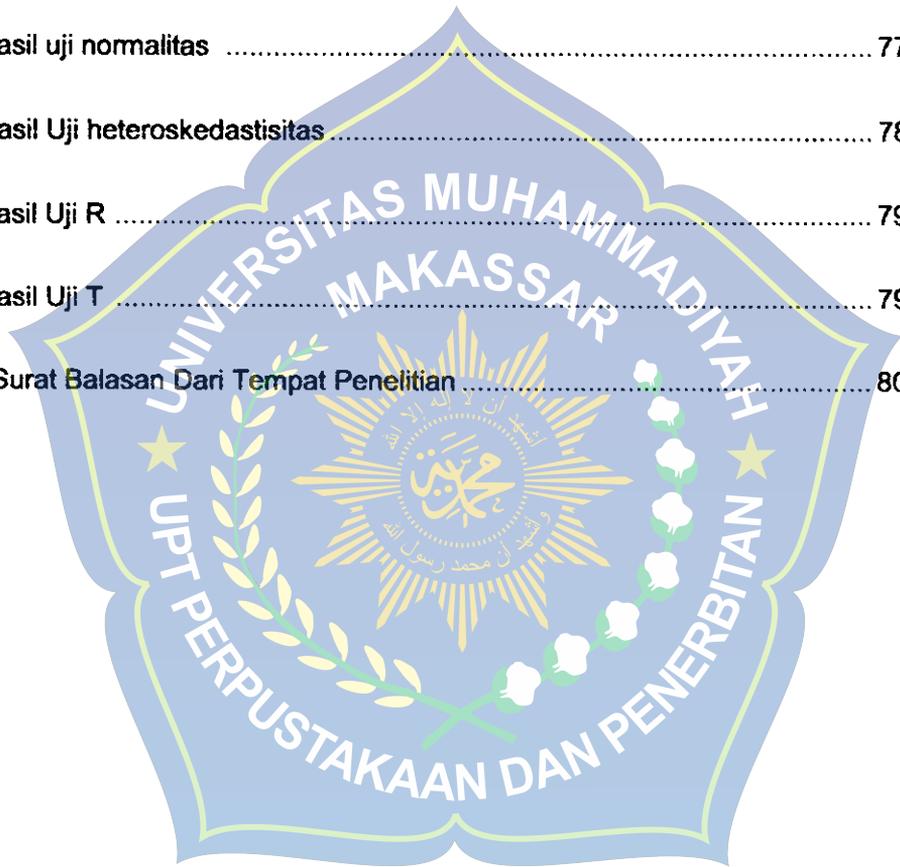
DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	22
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	41
Gambar 4.2	Uji Normalitas	52
Gambar 4.3	Heteroskedastisitas	53



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian.....	62
2. Tabulasi Data Mentah Responden.....	68
3. Hasil Uji Validitas	74
4. Hasil Uji Reliabilitas	76
5. Hasil uji normalitas	77
6. Hasil Uji heteroskedastisitas	78
8. Hasil Uji R	79
9. Hasil Uji T	79
10. Surat Balasan Dari Tempat Penelitian	80



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini dan dalam kondisi masyarakat sekarang, seringkali ditemukan beberapa masalah yang menyebabkan banyak perusahaan mengalami kegagalan, baik yang disebabkan oleh ketidakmampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi maupun yang disebabkan oleh kurang baiknya hasil kerja dari sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut, padahal harus diakui manusia adalah faktor penting yang turut menentukan keberhasilan suatu perusahaan.

Untuk dapat mengikuti segala perkembangan yang ada dan tercapainya tujuan suatu perusahaan maka perlu adanya suatu motivasi agar pegawai mampu bekerja dengan baik, dan salah satu motivasi itu adalah dengan memenuhi keinginan-keinginan pegawai antara lain: gaji atau upah yang baik, pekerjaan yang aman, suasana kerja yang kondusif, penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar, organisasi atau tempat kerja yang dihargai masyarakat atau dengan mengupayakan insentif yang besarnya proporsional dan juga bersifat progresif yang artinya sesuai dengan jenjang karir, karena insentif sangat diperlukan untuk memacu kinerja para pegawai agar selalu berada pada tingkat tertinggi .

Suatu organisasi bukan hanya mengharapkan pegawai yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Dalam

setiap organisasi pemerintah dituntut untuk mengembangkan potensi sumber daya manusianya dan beradaptasi dengan berbagai macam perubahan. Tidak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia (pegawai) merupakan elemen yang strategis dalam organisasi.

Kinerja merupakan hasil kerja yang mampu diperoleh pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara nyata baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, TQM atau *Total Quality Management* adalah suatu system manajemen kualitas yang berfokus pada pelanggan (*Customer Focused*) dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus. *Total Quality Management* adalah pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*).

System Penghargaan adalah ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitasnya tinggi (Tohardi, 2013 : 317). Dengan adanya pendapat para ahli diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa. Pemberian system penghargaan dimaksudkan sebagai dorongan agar karyawan mau bekerja dengan lebih baik dan membangkitkan motivasi sehingga dapat mendorong kinerja karyawan menjadi lebih baik.

Telkom merupakan BUMN yang bergerak dibidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Dengan statusnya sebagai

perusahaan milik Negara yang sahamnya diperdagangkan dibursa saham, pemegang saham mayoritas perusahaan adalah pemerintah republik Indonesia sedangkan sisanya dikuasai oleh public. Saham perusahaan diperdagangkan di BEI, NYSE, LSE dan *Public offering without listing* (POWL) di Jepang.

Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas, maka penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* dan *system* penghargaan terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom (persero) Tbk Witel Makassar. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total quality management*, *system* penghargaan, dan kinerja karyawan. Diharapkan dengan dilakukan penelitian ini akan diperoleh konsep mengenai pengaruh penerapan *Total Quality Management* dan *system* penghargaan terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom (persero) Tbk Witel Makassar.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom Tbk Cab.Makassar?
2. Apakah *system* penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom Tbk Cab.Makassar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom (persero) Tbk Witel Makassar

2. Untuk mengetahui pengaruh *system* penghargaan terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom (persero) Tbk Witel Makassar

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan, sehingga meningkatkan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang diukur melalui *Total Quality Management* dan *System* penghargaan.

b. Bagi PT. Telkom Indonesia (persero) Tbk Witel Makassar

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang berguna bagi PT.Telkom (persero) Tbk Witel Makassar agar memperhatikan faktor-faktor yang dapat memuaskan karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

c. Bagi Penulis

Dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam dan menjadikan bekal dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumberdaya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Slamet (2013:26) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengendalian sumber daya manusia dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian. Tujuan dari fungsi-fungsi MSDM tersebut adalah perusahaan agar bisa mendapatkan tingkat laba yang tinggi dari pada bunga bank. Sedangkan karyawan agar bisa mendapatkan kepuasan dalam pekerjaan. Dan masyarakat bias memperoleh barang dan jasa dengan tingkat harga yang sewajarnya serta selalu tersedia di pasar (Hasibuan,2011:10).

2. Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia

Tenaga kerja manusia dasarnya dibedakan atas pengusaha, karyawan dan pemimpin (Hasibuan,2015:12) :

- a) Pengusaha

Pengusaha adalah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan dan besarnya pendapatan itu tidak menentu tergantung pada laba yang dicapai perusahaan tersebut.

b) Karyawan

Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka aktifitas perusahaan tak akan terjadi. Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenagannya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.

c) Pemimpin atau Manajer

Pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan.

d) Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2015:14), manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-maalah sebagai berikut :

1. Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job rekrutment*, dan *job evaluation*.
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the righth man in the right place and the right*

man in the righ job.

3. Menetapkan progam kesejahteraan, pengembangan, promosi dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut Sutrisno (2014:151), kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Juga menurut Silalahi (2013:408), kinerja adalah tingkat kerja individu (pegawai) setelah berusaha atau bekerja keras atau hasilakhir dari aktivitas. Sedangkan (Mathis dan Jackson,2013:378) menjelaskan bahwa kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Selain itu (Mathis dan Jackson,2013:113) menjelaskan ada tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi yang diterimanya. Kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan karyawan, inisiatif, pengalaman kerja dan motivasi. Hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan kerjasamanya secara baik.

Kinerja diharapkan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik serta jumlah pekerjaan yang sesuai dengan standar. Tingkat pendidikan

karyawan sangatlah mempengaruhi kinerjanya, karena dengan pendidikan orang lebih mempunyai wawasan yang lebih luas dan umumnya tingkat pergaulannya juga lebih luas. Selain itu kemampuan seseorang untuk berinisiatif dan berinovasi sangat berpengaruh terhadap kinerjanya (Simamora,2015:338).

Untuk mengetahui kinerja karyawan, maka perlu dilakukan proses penilaian kinerja. Mathis dan Jackson (2013:382) mendefinisikan penilaian kinerja sebagai proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan.

2. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah alat yang berguna untuk tidak hanya untuk mengevaluasi kinerja dari para karyawan tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi kalangan karyawan. Teknik paling tua yang digunakan oleh manajemen untuk meningkatkan kinerja adalah penilaian (appraisal). Motivasi karyawan untuk bekerja, mengembangkan kemampuan pribadi, dan meningkatkan kemampuan dimasa mendatang dipengaruhi oleh umpan balik mengenai kinerja masa lalu dan pengembangan. Penilaian kinerja (performappraisal) adalah proses dengannya organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu (Simamora,2015:415).

Menurut Simamora (2015:417) ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja antara lain :

- a) Karakteristik situasi

- b) Deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerja dan standar kinerja pekerjaan
- c) Tujuan-tujuan penilaian kinerja

Sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi Menurut Rivai dan Ella (2013:557) terdapat enam kriteria hasil kinerja yang dapat digunakan yaitu :

- a) Kualitas, tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna.
- b) Kuantitas, jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah.
- c) Ketepatan waktu, tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal yang di inginkan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Mahmudi (2014:21) bahwa kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a) Faktor Personal/ Individu, meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b) Faktor Kepemimpinan, meliputi; kualitas dalam memberikan dorongan, semangat arahan, dan dukungan yang memberikan manajer dan team leader.
- c) Faktor Tim, meliputi; kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- d) Faktor Sistem, meliputi; sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur

yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.

- e) Faktor Kontekstual (situasional) meliputi; tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Penilaian sistem kinerja tradisional, kinerja hanya dikaitkan dengan faktor rubah personal, namun dalam kenyataanya kinerja sering diakibatkan oleh faktor-faktor lain diluar faktor personal, seperti sistem, situasi, kepemimpinan, atau tim.

C. **Total Quality Management**

1. **Defenisi Total Quality Management**

Total Management System atau disingkat dengan TQM adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan (*Customer focused*) dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan (secaraterus-menerus). *Total Quality Management* atau TQM menggunakan strategi, data dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kedisiplinan kualitas kedalam budaya dan kegiatan-kegiatan perusahaan. Singkatnya, *Total Quality Management* (TQM) adalah pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*).

TQM (*Total Quality Management*) mendefinisikan mutu/kualitas memerlukan pandangan yang komprehensif. Ada beberapa elemen bahwa sesuatu dikatakan, yakni:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap kurang berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain)
4. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2. Unsur-unsur TQM (Total Quality Management)

- a. Fokus pada pelanggan
- b. Obsesi terhadap kualitas
- c. Pendekatan ilmiah
- d. Komitmen jangka panjang
- e. Kerja Sama tim

3. Prinsip-prinsip TQM (Total Quality Management)

Ada beberapa tokoh yang mengemukakan prinsip-prinsip TQM. Salah satunya adalah Bill Crash (2015) mengatakan bahwa program Tqm harus mempunyai empat prinsip bila ingin sukses dalam penerapannya. Keempat prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Program TQM harus didasarkan pada kesadaran akan kualitas dan berorientasi pada kualitas dalam semua kualitas dan berorientasi pada kualitas dalam semua kegiatannya sepanjang program, termasuk dalam setiap proses dan produk.
2. Program TQM harus mempunyai sifat kemanusiaan yang kuat dalam memberlakukan karyawan, mengikutsertakannya, dan memberinya inspirasi.

3. Program TQM harus didasarkan pada pendekatan desentralisasi yang memberikan wewenang wewenang disemua tingkat, terutama digaris depan, sehingga antusiasme keterlibatan dan tujuan bersama menjadi kenyataan.
4. Program TQM harus diterapkan secara menyeluruh sehingga semua prinsip, kebijaksanaan, dan kebiasaan mencapai setiap sudut dan celah organisasi.

Manfaat TQM (*Total Quality management*) bagi pelanggan adalah:

1. Sedikit atau bahkan tidak memiliki masaah dengan produk dan pelayanan
2. Kepedulian terhadap pelanggan lebih baik atau pelanggan lebih diperhatikan
3. Kepuasan pelanggan terjamin

Manfaat TQM (*Total Quality Management*) bagi institusi adalah:

1. terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan
 2. staf lebih termotivasi
 3. produktivitas meningkat
 4. biaya turun
 5. produk cacat berkurang
4. Indikator total quality management menurut heizer and rander

Manfaat bagi staf organisasi adalah:

1. Pemberdayaan lebih terlatih dan berkemampuan
2. lebih dihargai dan diakui

Manfaat lain dari implementasi TQM yang mungkin dapat dirasakan oleh institusi dimasa yang akan datang adalah:

1. Membantu terciptanya teamwork
2. Membuat institusi sebagai pemimpin (leader) dan bukan hanya sekedar pengikut (follower)
3. Membuat institusi siap dan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan

4. Indikator *Total Quality Management* menurut heizer and rander (2014):

1. Kepemimpinan
2. Perencanaan strategi
3. Fokus pada pelanggan

D. SYSTEM PENGHARGAAN

1. Definisi System Penghargaan

Penghargaan adalah ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitasnya tinggi (Tohardi, 2013 : 317). Penghargaan adalah insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif (Henri Simamora, 2015 : 514). Penghargaan adalah reward dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan (Mahmudi, 2014 : 89). Dengan adanya pendapat para ahli diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa suatu penghargaan adalah imbalan yang diberikan dalam bentuk material dan non material yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada karyawannya agar mereka dapat bekerja

dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan perusahaan, dengan kata lain pemberian penghargaan dimaksudkan untuk meningkatkan produktivits dan mempertahankan karyawan yang berprestasi agar tetap berada dalam perusahaan.

Pemberian sistem penghargaan dimaksudkan sebagai dorongan agar karyawan mau bekerja dengan lebih baik dan membangkitkan motivasi sehingga dapat mendorong kinerja karyawan menjadi lebih baik.

2. Tujuan *system* penghargaan

Dalam lingkup luas, sistem penghargaan organisasional adalah semua yang dihargai dan diinginkan sumber daya manusia yang mampu dan mau diberikan perusahaan sebagai ganti atas kontribusi yang diberikan sumber daya manusia tersebut. Didalamnya terbagi lagi menjadi berbagai penghargaan finansial dan non-finansial. Meskipun uang adalah alat yang sangat besar pengaruhnya bagi karyawan dan produktivitas mereka, dampak dari penghargaan non-finansial juga sama. Penghargaan dapat menjembatani gap antara tujuan perusahaan dengan harapan dan aspirasi individual (Sedamaryanti, 2013: 83). Untuk dapat efektif, sistem penghargaan organisasional harus menyediakan 4 hal, yaitu :

- a. Tingkat penghargaan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar perusahaan.
- b. Kesamaan dengan pasar tenaga kerja eksternal
- c. Kesamaan didalam organisasi.

- d. Perlakuan yang berdasarkan kebutuhan individual terhadap setiap anggota organisasi.

Secara luas sistem penghargaan diciptakan untuk menarik, menahan, dan memotivasi kinerja karyawan. Namun tujuan yang lebih penting didalamnya adalah keadilan atas persamaan yang bias dicapai dengan setidaknya tiga dimensi berikut :

1. Kesamaan Internal : berdasarkan harga dari apa yang diberikan karyawan bagi perusahaan.
2. Kesamaan Eksternal : disesuaikan dengan pembayaran raya-rata perusahaan lainnya.
3. Kesamaan Individual : pembayaran yang adil sesama individu yang melakukan pekerjaan yang sama atau serupa.

Karyawan menginginkan penghargaan yang setimpal dengan apa yang diberikannya kepada perusahaan dan sama dengan yang diterima karyawan lain dengan pekerjaan serupa pasti karyawan tersebut akan menunjukkan hasil kerja yang konsisten.

Norma ekuitas adalah hal yang penting bagi sistem penghargaan. Jika karyawan tidak memperolehnya, maka cenderung akan mengurangi sumbangsih mereka atau bahkan keluar dari perusahaan tersebut. Jadi dalam sisi yang lebih luas, sistem penghargaan dirancang agar mampu menarik perhatian, mempertahankan dan mendorong karyawan agar bekerja lebih produktif. Dimana sistem penghargaan harus mencerminkan win-win result, bagi karyawan dan perusahaan.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Terdapat empat faktor yang harus dijadikan dasar dalam mempertimbangkan kebijakan penghargaan (*reward*) menurut Nawawi (2015: 317), yaitu *Internal Consistency* (konsistensi internal), *External Competitiveness* (persaingan/ kompetensi eksternal), *Employee contributions* (kontribusi karyawan), dan *Administration* (administrasi), Konsistensi Internal yang kadang-kadang disebut dengan keadilan internal merujuk kepada pekerjaan atau tingkat keahlian didalam sebuah perusahaan, yang membandingkan kontribusi mereka dalam pencapaian tujuan organisasi. Dengan perkataan lain konsistensi internal merupakan penetapan pemberian penghargaan (*reward*) yang didasarkan pada perbandingan jenis-jenis pekerjaan didalam perusahaan. Untuk itu perlu maka perlu dilakukan analisa jabatan (*job analisis*), uraian pekerjaan/tugas (*job description*), evaluasi pekerjaan (*job evaluation*) dan *job structure* untuk menentukan besarnya imbalan untuk tiap-tiap jenis pekerjaan.

Konsistensi internal menjadi salah satu faktor yang menentukan semua tingkatan imbalan pekerjaan yang sama, maupun semua pekerjaan yang berbeda. Pada kenyataannya, perbedaan penghargaan yang diberikan sesuai kinerja masing-masing karyawan merupakan salah satu kunci yang menantang para manajer.

Kompetisi eksternal adalah penetapan besarnya penghargaan pada tingkatan dimana perusahaan masih memiliki keunggulan kompetitif dengan perusahaan lain sehingga perusahaan dapat mempertahankan karyawan yang memiliki keunggulan/ berkualitas.

Kontribusi karyawan merupakan penetapan besarnya penghargaan yang merujuk kepada kontribusi yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan.

4. Indikator System penghargaan menurut Siagian (2016) :

1. Pekerjaan itu sendiri
2. Upah
3. Peluang Promosi

E. Tinjauan empiris

Penelitian terdahulu

Tabel 2.1

No	Nama/Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	SRI WAHYUNI (2018)	Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Dan Penghargaan Terhadap Keefektifan Penerapan Teknik Total Quality Management Pada Kantor Pos Pusat Dipekan Baru	Analisis kuantitatif	Hasil penelitian menguji Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Keefektifan Penerapan Teknik Total Quality Management Pada Kantor Pos Pusat Dipekan Baru

				Pos Di Pekanbaru dan hasilnya berpengaruh positif dan signifikan
2	I Made Narsa (2013)	Pengaruh Interaksi antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial PT. Telkom Divre V Surabaya..	Analisis kuantitatif	Hasil penelitian menunjukan pengaruh interaksi antara TQM dengan system penghargaan tidak signifikan terhadap kinerja manajerial
3	Putri Fauziyah (2018)	Pengaruh TQM dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan pada BNI syariah Cab.cirebon	Analisis Kuantitatif	Hasil Penelitian yang didapat . total quality manajemen dan sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Syariah Cabang Cirebon.
4	Muhammad Afif (2015)	Pengaruh Total Quality Management	Analisis kualitatif	Dari hasil penelitian ini, peneliti dapat

		<p>Terdapat Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan(Reward) Sebagai Variabel Moderating Pada Pt. PIn Di Pekanbaru</p>		<p>menyimpulkan TQM berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil kedua menunjukkan bahwa Interaksi variabel TQM dan variabel sistem penilaian kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil ketiga menunjukkan bahwa Interaksi variabel TQM dan variabel sistem reward berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial).</p>
5	Lanny I.L Polii (2019)	Analisis Total Quality Management	Analisis kuantitatif	Hasil penelitian yang terdiri atas

		<p>Terhadap Kinerja Manajerial Pada Dinas Perhubungan Kota Manado</p>	<p>fokus pelanggan, obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Dinas Perhubungan Kota Manado.</p>
--	--	---	--

F. Kerangka Pikir

1. Pengaruh *Total Quality management* terhadap kinerja Karyawan

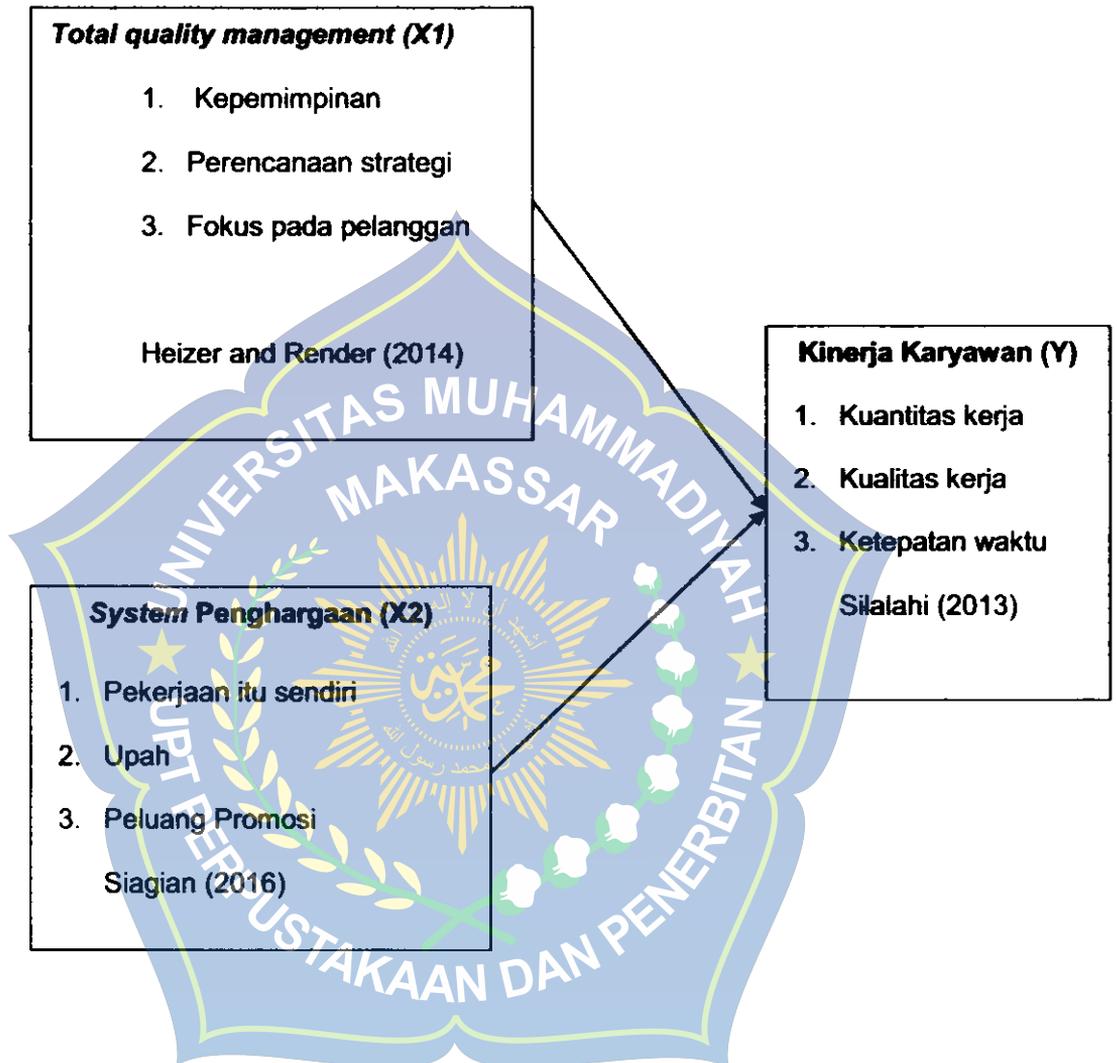
Total Quality Mangement hanya dapat dicapai dengan memperhatikan sepuluh karakteristik TQM, yaitu: fokus pada pelanggan,obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim (team work), proses secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, keterlibatan dan pemberdaya karyawan (Tjiptono dan Diana, 2013:4).

2. Pengaruh *system* penghargaan terhadap kinerja karyawan

Sistem Penghargaan merupakan timbal balik yang diberikan organisasi kepada karyawan atas segala tindakan dan perilaku yang berkontribusi untuk mencapai tujuan organisasi (Rahim &Daud, 2012).

Reward tidak hanya mencakup unsur kuantitatif saja,tetapi juga unsur lainnya yang berwujud bukan uang yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang potensial dan berkualitas untuk mencapai kinerja yang lebih baik lagi. Salah satu maksud dari diberikannya reward oleh organisasi adalah untuk memperkuat perilaku positif para karyawannya. Melihat pentingnya peran reward bagi karyawan, organisasi diharapkan mampu membangun system reward yang adil dan seimbang untuk menghargai kontribusi dari para karyawannya.

Dengan demikian model teori dalam penelitian ini adalah :



Gambar 2.1

Kerangka pikir

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2013: 64).

1. *Total Quality Management* berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom (pesero) Tbk Witel Makassar
2. System Penghargaan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom Tbk (persero) Tbk Witel Makassar



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survey, dimana penelitian ini mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Adapun desain dari metode survei ini adalah deskriptif kuantitatif.

Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi (Bungin, 2013:44).

Penelitian ini termasuk desain penelitian deskriptif kuantitatif karena merupakan pengembangan konsep dan pengumpulan data untuk menguji pengaruh antara pengaruh penerapan *Total Quality Management*, dan *system* penghargaan dalam meningkatkan kinerja pegawai PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dan pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Witel Makassar dengan alamat Jl. Balakota NO.4 Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih 1 (Satu) bulan pada bulan November-Desember tahun 2019.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:80) Berdasarkan pendapat ahli tersebut, populasi dalam penelitian jenisnya merupakan populasi yang terbatas dan menurut sifatnya merupakan populasi yang homogen. Dan populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT.Telkom Indonesia Tbk (persero) Witel Makassar yang berjumlah sebanyak 204 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:81). Adapun sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT.Telkom Indonesia (persero) Tbk Witel Makassar yang diambil menggunakan metode *random sampling*. Besarnya jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah anggota populasi

e = Error

Apabila jumlah populasi (N) = 204, standar eror (e) = 10% maka jumlah minimum sampel penelitian adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{204}{1 + 204 + (0,1)^2}$$

$$n = \frac{204}{1 + 204 + 0,01}$$

$$n = \frac{204}{1 + 2,04}$$

$$n = \frac{204}{3,04}$$

$$n = 67,19 \text{ atau } 67$$

Berdasarkan perhitungan, jumlah sampel adalah sebanyak 67 karyawan. Selanjutnya penentuan jumlah contoh untuk setiap unit dilakukan secara proposional berdasarkan jumlah populasi dari setiap departemen.

D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

1. Variabel Independen/bebas (X)

Variabel independen adalah suatu variabel bebas dimana keberadaannya tidak dipengaruhi oleh factor-faktor lain, variabel ini merupakan factor penyebab yang akan mempengaruhi variabel lain, dalam penelitian ini variabel independennya adalah Total Quality Management.

a. Total Quality Management (X1)

Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Total Management System atau disingkat dengan TQM adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan (Customer focused) dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan (secara terus-menerus). Adapun Indikator Total Quality Management menurut (Heizer and Render, 2014) Antara lain :

1. Kepemimpinan
 2. Perencanaan strategi
 3. Fokus pada pelanggan
- b. System penghargaan (X2)

Penghargaan adalah ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitasnya tinggi (Tohardi, 2013 : 317).

Penghargaan adalah insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif (Henri Simamora, 2004:514).

Adapun Indikator penghargaan Menurut Siagian (2016) Antara Lain :

1. Pekerjaan itu sendiri
 2. Upah
 3. Peluang Promosi
2. Variabel Dependen/terkait (Y)

Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja.

- a. Kinerja karyawan (Y)

Menurut Silalahi (2013:408), kinerja adalah tingkat kerja individu (pegawai) setelah berusaha atau bekerja keras atau hasil akhir dari aktivitas.. Adapun Indikator dalam kinerja karyawan sebagai berikut:

- d) Kualitas, tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna.

- e) Kuantitas, jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah.
- f) Ketepatan waktu, tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal yang di inginkan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu metode survei kuesioner. atau daftar pertanyaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyusun pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya tertutup dan terbuka dengan jawaban yang telah disediakan, dan harus diisi oleh responden dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia beserta alasannya.

F. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis data

- a) Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari kantor PT.Telkom Indonesia Tbk Witel Makassar baik dalam bentuk informasi secara lisan maupun secara tertulis.
- b) Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari kantor PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar yang diteliti dalam bentuk angka-angka dan dapat digunakan untuk pembahasan lebih lanjut.

2. Sumber data

- a) Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari kantor PT.Telkom Indonesia (persero) Tbk Witel Makassar yang memerlukan pengelolaan lebih lanjut.
- b) Data sekunder, yaitu data bersumber ataupun dari kantor PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar instansi/jawatan yang terkait untuk melengkapi data/informasi.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *correlated item*. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Berikut ini adalah criteria pengujian validitas:

- 1) jika r hitung positif dan r hitung $>$ r table maka butir pertanyaan tersebut valid pada signifikan 0,05 (5%)
- 2) jika r hitung negative dan r hitung $<$ r table maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.
- 3) r hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu kontrak yang sama atau stabilitas kuesioner. Uji reabilitas dilakukan dengan metode *internal consistency*. Reabilitas instrument penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien *cronbach's Alpha*. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut handal atau reliable.

3. Analisis regresi berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression Analysis*). Suliyanto (2011:54) menyatakan bahwa dalam regresi berganda variabel tergantung dipengaruhi oleh dua atau lebih variabel bebas, di samping juga terdapat pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti (e).

Penelitian ini dilandaskan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel dependen untuk menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara variabel X dan Y, dan jika ada, bagaimanakah arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut,

Persamaan umum regresi linear berganda adalah:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = kinerja pegawai

b_0 = Nilai constan

X_1 = Total Quality Management

X_2 = System Penghargaan

b_1, b_2 = Koefiensi regresi

e = Standar error

4. Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji persamaan regresi yang diperoleh linier dan bisa dipergunakan untuk melakukan peramalan, maka harus dilakukan uji asumsi klasik, yaitu:

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Pembuktian apabila data tersebut memiliki distribusi

normal atau tidak dapat dilihat pada bentuk distribusi datanya, yaitu pada histogram maupun normal *probability plot*. Pada histogram, data dikatakan memiliki distribusi yang normal jika data tersebut berbentuk seperti lonceng. Sedangkan pada *normal probability plot*, data dikatakan normal jika ada penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. (Santoso, 2013:114) menyebutkan jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas

b. Uji multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan hubungan linear yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2013:103).

Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan nilai *variance Inflation Vector* (VIF). Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

c. Uji *heteroskedastisitas*

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, namun

jika beberapa disebut dengan heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antar prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola titik pada grafik *scatterplot* antara SPRESID dan ZPRED, sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di-standardized. Menurut (Ghozali 2013:134) dasar analisisnya sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Pengujian hipotesis

Uji T (Uji Parsial)

Uji Signifikan (Uji-t). Menurut (Ghozali, 2013:98) Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah atau parsial.

Dasar pengambilan keputusan:

Dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Package for Social Science*) Versi 22, dengan menggunakan angka

probabilitas signifikansi. Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. Telkom Indonesia (persero) Tbk witel Makassar

Sejarah Singkat PT. Telkom Indonesia Tbk Sebelumnya di Indonesia terdapat dua perusahaan telekomunikasi yang berada dibawah kendali pemerintah dalam hal ini dikelola oleh kementerian BUMN yakni PT. Telkom Indonesia, Tbk dan PT. Indosat, Tbk (Indosat Ooredoo), namun setelah PT. Indosat, Tbk dijual oleh pemerintah maka Telkom Group yang juga merupakan induk dari PT. Telkom Indonesia, Tbk kini menjadi satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Telkom Group juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk cloud-based and server-based managed services, layanan e- Payment dan IT enabler, e-Commerce dan layanan portal lainnya. Pada awalnya di kenal sebagai sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf atau dengan nama "JAWATAN". Pada tahun 1961 Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Dan pada tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum

Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Pada tanggal 14 November 1995 di resmikan PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai nama perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. TELKOM menyediakan jasa telepon tetap kabel (fixed wire line), jasa telepon tetap nirkabel (fixed wireless), jasa telepon bergerak (mobile service), data/internet serta jasa multimedia lainnya. Bermula dari didirikannya sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1882, layanan komunikasi dikonsolidasikan oleh pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan Post Telegraaf (PTT). Sebelumnya, pada tanggal 23 Oktober 1856 dimulai pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik pertama yang menghubungkan Jakarta (Batavia) dengan Bogor (Buitenzorg), momen tersebut di kemudian hari atau tepatnya tahun 2009 dijadikan sebagai hari lahir Telkom. Status jawatan diubah pada tahun 1961 menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi atau PN Postel. Pada tahun 1965 PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro, dan satunya lagi adalah Perusahaan Negara Telekomunikasi. Selanjutnya pada tahun 1974 PN Telekomunikasi diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi atau Perumtel yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Pada tahun 1980 seluruh saham PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) diakuisisi oleh Pemerintah Indonesia dan dijadikan Badan Usaha Milik Negara atau BUMN untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel. Undang, Pada tahun 1989 undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi ditetapkan untuk mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Kemudian pada tahun 1991 Perumtel

diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991. Hal tersebut kemudian merombak secara keseluruhan arah dan tujuan perusahaan telekomunikasi di Indonesia khususnya pada PT. Telkom yang selanjutnya menjadi penyedia layanan telekomunikasi secara bertahap menemui titik terang dalam ekspansi bisnis yang dikembangkan guna mengantisipasi kemajuan era telekomunikasi dalam negeri demi mengikuti perkembangan era telekomunikasi global secara menyeluruh.

Penawaran umum perdana saham Telkom dilakukan pada tanggal 14 November 1995, maka sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (BES) yang kemudian (BEJ dan BES) sekarang menjadi Bursa Efek Indonesia (BEI). Selain di BEI saham Telkom juga tercatat di Bursa saham New York (NYSE) dan Bursa saham London (LSE). Selain itu saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan di Bursa saham Tokyo. Sejak tahun 1989 Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas, dengan demikian Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia. Pada tahun 1999 ditetapkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Pada tahun 2001 Telkom membeli 35 persen saham Telkomsel dari PT. Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Dan Duopoli penyelenggaraan telekomunikasi pun terjadi sejak bulan Agustus 2002. Kemudian peluncuran "New Telkom" yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan terjadi pada tanggal 23 Oktober

2009. Komposisi kepemilikan saham Telkom dari waktu ke waktu terus mengalami perubahan, pada 14 November 1995 dan block sale Desember 1996 Komposisi saham Telkom menjadi Pemerintah Indonesia 75,80 persen dan Publik free-float 24,2 persen. Kemudian Per 7 Mei saham Telkom menjadi, Pemerintah Indonesia 66,20 persen dan Publik free-float 33,80 persen. Lalu per 8 Desember 2001 Saham Telkom berubah menjadi, Pemerintah Indonesia 54,30 persen dan Publik free-float 45,7 persen. Dan pada 16 Juli 2002, saham Telkom berubah lagi menjadi, Pemerintah Indonesia 51,19 persen, Publik freefloat 40,21 persen, Serta Bank of New York dan Investor dalam negeri 8,79 persen.

Telekomunikasi merupakan bagian bisnis legacy Telkom. Sebagai ikon bisnis perusahaan, Telkom melayani sambungan telepon kabel tidak bergerak Plain Ordinary Telephone Service ("POTS"), telepon nirkabel tidak bergerak, layanan komunikasi data, broadband, satelit, penyewaan jaringan dan interkoneksi, serta telepon seluler yang dilayani oleh Anak Perusahaan Telkomsel. Layanan telekomunikasi Telkom telah menjangkau beragam segmen pasar mulai dari pelanggan individu sampai dengan Usaha Kecil dan Menengah ("UKM") serta korporasi. b. Information Layanan informasi merupakan model bisnis yang dikembangkan Telkom dalam ranah New Economy Business ("NEB"). Layanan ini memiliki karakteristik sebagai layanan terintegrasi bagi kemudahan proses kerja dan transaksi yang mencakup Value Added Services ("VAS") dan Managed Application/IT Outsourcing ("ITO"), e-Payment dan IT enabler Services ("ITeS"). c. Media Media merupakan salah satu model bisnis Telkom yang dikembangkan sebagai bagian dari NEB. Layanan media ini menawarkan Free To Air

("FTA") dan Pay TV untuk gaya hidup digital yang modern. d. Edutainment Edutainment menjadi salah satu layanan andalan dalam model bisnis NEB Telkom dengan menargetkan segmen pasar anak muda. Telkom menawarkan beragam layanan di antaranya Ring Back Tone ("RBT"), SMS Content, portal dan lain-lain. e. Services Services menjadi salah satu model bisnis Telkom yang berorientasi kepada pelanggan. Ini sejalan dengan Customer Portfolio Telkom kepada pelanggan Personal, Consumer/Home, SME, Enterprise, Wholesale, dan Internasional.

Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom Group terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis legacy sampai New Wave Business. Untuk meningkatkan business value, pada tahun 2012 Telkom Group mengubah portofolio bisnisnya menjadi TIMES (Telecommunication, Information, Media Edutainment & Service). Untuk menjalankan portofolio bisnisnya, Telkom Group memiliki empat anak perusahaan, yakni PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel). 2. PT. Telkom Indonesia Tbk PT. Telkom Indonesia, Tbk yang telah mengalami perjalanan panjang dan melewati berbagai fase sebagai tantangan perusahaan di bawah naungan Kementerian BUMN, integrasi dan konektivitas usaha PT. Telkom Indonesia, Tbk yang juga bergerak maju seiring perubahan dan kemajuan teknologi, maka PT. Telkom Indonesia, Tbk telah melakukan perombakan tujuan dan pengembangan bisnis perusahaan yang meliputi berbagai aspek secara menyeluruh, antara lain : a) Bisnis PT. Telkom Indonesia, Tbk Telkom telah

menjadi bagian dari pemimpin pangsa pasar telekomunikasi terbesar di Indonesia, melalui anak usahanya PT. Telkom Indonesia, Tbk yang menguasai bisnis provider (menyedia layanan jasa telekomunikasi seluler, mobile phone, dan koneksi internet smartphone). Telkom telah bergerak maju menuju ekspansi bisnis nasional dan internasional. Konsistensi PT. Telkom Indonesia, Tbk dan beberapa perubahan bisnis perusahaan kearah yang lebih maju serta mendorong pengelolaan perusahaan secara professional, transparan, efektif, serta efisien demi meningkatkan nilai maksimal perusahaan dimasa mendatang.

b) Infrastruktur dan sistem operasi PT. Telkom Indonesia, Tbk Komitmen untuk mempertahankan dan tetap menjadi perusahaan telekomunikasi nomor satu di Indonesia, Telkom telah menyatukan tekad dan telah mengembangkan penyediaan layanan dan infrastruktur yang menjangkau seluruh pelosok negeri di tanah air dengan tujuan untuk tetap meningkatkan kualitas terbaik dan prima. Dengan sistem operasi yang terintegrasi dengan budaya the Telkom way serta World in Your Hand maka memastikan terimplementasinya prinsip tersebut dalam perusahaan pada setiap tingkatan terutama berkaitan dengan proses komunikasi dan pengungkapan dalam sistem operasi perusahaan, pengukuran dan pertanggungjawaban kinerja, serta pengelolaan audit perusahaan.

c) Transformasi SDM (Sumber Daya Manusia) Kepemimpinan yang efektif dalam mengelola perusahaan, pemimpin memberikan contoh yang sebagai karakter utama dalam menjalankan roda bisnis perusahaan. Pemberdayaan kompetensi SDM guna memastikan setiap karyawan berada pada posisi yang tepat dalam perusahaan sesuai dengan kemampuan dan

keahliannya, penerapan sistem pengelolaan kinerja organisasi pada setiap unit dalam perusahaan dalam menjalankan fungsinya masing- masing.

2. Visi dan Misi

PT. Telkom Indonesia Tbk a. Visi PT. Telkom Indonesia, Tbk “Be The King Of Digital in The Region” b. Misi PT. Telkom Indonesia, Tbk “Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization”



3. Struktur Organisasi

Berdasarkan Jabatan dalam Lingkungan Perusahaan PT. Telkom Indonesia, Tbk Berikut posisi public relations di PT. Telkom Indonesia Tbk Divisi Regional VII wilayah kerja Kawasan Indonesia Timur (KTI), pada jajaran eksekutive perusahaan, Kantor Makassar :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

B. PENYAJIAN DATA (HASIL PENELITIAN)

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* dan system penghargaan terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom (persero) Tbk Witel Makassar. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* dan system penghargaan terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom Tbk Cab.Makassar Dalam penelitian ini menggunakan 67 orang Karyawan sebagai sampel peneliiian.

Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan dengan karakteristik responden adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini kemudian dikelompokkan menurut jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan saat ini. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden seperti yang di jelaskan berikut ini :

a. Jenis kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-laki	27	40%
2	Perempuan	40	60%
	Jumlah	67	100%

Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.1 (Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin), yang berjenis kelamin Perempuan merupakan yang paling banyak menjadi responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 40 orang atau 60,0% dan yang paling sedikit menjadi responden yaitu responden yang berjenis kelamin Perempuan yaitu berjumlah 27 orang atau 40,0%.

b. Usia

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase %
1	21 – 30	30	45,00
2	31 – 40	25	38,00
3	41 – 50	7	10,00
4	51 – 60	5	7,00
Jumlah		67	100,00

Sumber: Hasil Olah Data 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berumur 21-30 tahun 30 orang atau 45,00 %, 31- 40 tahun sebanyak 25 orang atau 38,00 %, 41-50 sebanyak 7 atau 10,00% dan 51-60 sebanyak 5 orang atau 7,00 %.

c. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan salah satu unsur yang menentukan kemampuan-kemampuan, nilai-nilai dan kebutuhan-kebutuhan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, diharapkan semakin baik pula kemampuan kerjanya, dan sikapnya terhadap pekerjaan. Hasil penelitian mengenai tingkat pendidikan responden ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	S2	7	10
2	S1	31	46
3	D3	6	10
4	D2	0	0
5	SMA	23	34
Jumlah		67	100

Sumber: Hasil Olah Data 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berpendidikan S1 yaitu sebanyak 31 orang atau sebanyak 46,00 %. Hal ini menggambarkan kondisi yang cukup berimbang dari sisi tingkat pendidikan, mengingat tugas-tugas karyawan yang membutuhkan kemampuan tertentu agar program peningkatan kesejahteraan sosial dan bidang transmigrasi dapat berhasil seperti yang diharapkan.

C. Analisis Deskripsi Variabel dan Perhitungan Skor Variabel X dan Y

Variable yang diteliti dalam penelitian ini masing-masing terdiri dari variabel bebas (X1 dan X2) dan terikat (Y). Guna mengungkap hasil penelitian berdasarkan variabel yang diperhatikan, maka penulis akan menggambarkan data-data hasil penelitian untuk tiap indikator dari variabel *Total Quality Management*, variabel system Penghargaan dan variabel kinerja karyawan.

Tabel 4.4

Tanggapan responden mengenai *Total Quality Management* pada kantor PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar

Item	Keterangan										Mean
	Ss		S		Ks		Ts		Sts		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1.1	39	58,2%	25	37,3%	0	0,0%	3	4,5%	0	0,0%	4.39
X1.1.2	32	47,8%	31	46,3%	1	1,5%	3	4,5%	0	0,0%	4.37
X1.2.1	22	32,8%	37	55,2%	6	9,0%	2	3,0%	0	0,0%	4.18

X1.2.2	28	41,8%	36	53,7%	13	15,9%	3	4,5%	0	0,0%	4.36
X1.3.1	30	44,8%	34	50,7%	0	0,0%	3	4,5%	0	0,0%	4.33
X1.3.2	24	35,8%	40	59,7%	3	4,5%	0	0,0%	0	0,0%	4.31
TOTAL QUALITY MANAGEMENT											4.03

Tabel 4.4 Diatas variable Kinerja karyawan mempunyai rata-rata sebesar 4,03 menunjukkan bahwa pada item 1 yaitu pernyataan tentang "Sistem Kepemimpinan", sebagian besar responden (58,2%) menjawab sangat setuju mengenai sistem kepemimpinan yang dijalankan pada PT Telkom Indonesia Witel Makassar. Pada item 2, pernyataan tentang "Konsistensi Penerapan budaya", sebagian besar responden (47,8%) menjawab sangat setuju mengenai penerapan budaya dalam perusahaan. Pada item 3, pernyataan tentang "Manajemen Informasi", sebagian besar responden (55,2%) menjawab setuju mengenai Manajemen Informasi yang diterapkan telah memadai. Pada item 4, pernyataan tentang "evaluasi Konsumen", sebagian besar responden (53,7%) menjawab setuju mengenai evaluasi yang dilakukan terhadap keinginan dan harapan konsumen. Pada item 5, "identifikasi kebutuhan konsumen", sebagian besar responden (50,7%) menjawab setuju mengenai identifikasi kebutuhan konsumen. Pada item 6, pernyataan tentang "kepuasan konsumen", sebagian besar responden (59,7%) menjawab setuju mengenai selalu berusaha memenuhi kebutuhan kepuasan konsumen.

Tabel 4.5

Tanggapan responden mengenai System Penghargaan (X2) pada kantor PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar

Item	Keterangan										Mean	
	Ss		S		Ks		Ts		Sts			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1.1.1	X2.1.1	29	43,3%	33	49,3%	0	0,0%	5	7,5%	0	0,0%	4.28

X1.1.2	X2.1.2	26	38,8%	36	53,7%	0	0,0%	5	7,5%	0	4.24
X1.2.1	X2.2.1	23	34,3%	33	52,2%	4	6,0%	5	7,5%	0	4.13
X1.2.2	X2.2.2	23	34,3%	35	52,2%	4	6,0%	5	7,5%	0	4.13
X1.3.1	X2.3.1	33	49,3%	25	37,3%	4	6,0%	5	7,5%	0	4.28
X1.3.2	X2.3.2	33	49,3%	25	37,3%	4	6,0%	5	7,5%	0	4.28
System Penghargaan										4.02	

Tabel 4.5 Diatas variable Kinerja karyawan mempunyai rata-rata sebesar 4,02 menunjukkan bahwa pada item 1 yaitu pernyataan tentang "kompetensi", sebagian besar responden (49,3%) menjawab setuju mengenai pekerjaan karyawan sesuai dengan keahlian/ kompetensi. Pada item 2, pernyataan tentang "cara kerja yang ditetapkan perusahaan", sebagian besar responden (53,7%) menjawab setuju mengenai cara kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Pada item 3, pernyataan tentang "Upah kerja", sebagian besar responden (52,2%) menjawab setuju mengenai Upah kerja yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan karyawan. Pada item 4, pernyataan tentang "upah kerja", sebagian besar responden (52,2%) menjawab setuju mengenai Upah kerja yang diterima karyawan. Pada item 5, "prestasi kerja", sebagian besar responden (49,3%) menjawab sangat setuju mengenai Prestasi kerja karyawan yang menjadi pertimbangan dalam pengembangan karir karyawan. Pada item 6, pernyataan tentang "Promosi Jabatan", sebagian besar responden (49,3%) menjawab sangat setuju mengenai menuntut loyalitas tinggi dan integritas terhadap pekerjaan .

Tabel 4.6

**Tanggapan responden mengenai Kinerja Karyawan (Y) pada kantor
PT.Telkom (persero) Tbk Witel Makassar.**

Item	Keterangan										Mean
	Ss		S		Ks		Ts		Sts		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1.1.1	26	38,8%	37	55,2%	0	0,0%	4	6,0%	0	0,0%	4.27

Y1.2.1	30	44,8%	33	49,2%	4	6,0%	0	0,0%	0	0,0%	4.39
Y1.3.1	20	29,9%	43	64,1%	0	0,0%	4	6,0%	0	0,0%	4.18
Y1.3.1	27	40,3%	36	53,7%	4	6,0%	0	0,0%	0	0,0%	4.34
Kinerja karyawan											4.05

Pada tabel 4.6 Diatas variable Kinerja karyawan mempunyai rata-rata sebesar 4,05 menunjukkan bahwa pada item 1 yaitu pernyataan tentang "Penyelesaian masalah, sebagian besar responden (52,2%) menjawab setuju mengenai memiliki gagasan dan tindakan yang kreatif dalam menyelesaikan persoalan yang timbul. Pada item 2, pernyataan tentang "Program Kerja", sebagian besar responden (49,2%) menjawab setuju mengenai program kerja yang dicapai dengan baik sesuai dengan target kerja yang telah ditentukan. Pada item 3, pernyataan tentang "ketepatan waktu", sebagian besar responden (64,1%) menjawab setuju mengenai pekerjaan yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Pada item 4, pernyataan tentang "Pengetahuan pekerjaan" , sebagian besar responden (53,7%) menjawab setuju mengenai pengetahuan yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan dan keterampilannya.

D. Uji Instrumen Penelitian

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan variabel Y secara tetap. Sementara pada hubungan non linier, perubahan variabel X tidak diikuti dengan perubahan variabel Y secara proporsional.

Berdasarkan uji analisis regresi berganda maka di peroleh hasil dimana variabel X1 dan X2 berpengaruh terhadap variabel Y, berikut ini data yang interpretasi peneliti:

Tabel 4.7
Uji Regresi Linier Berganda

Varibel bebas	Variabel Terikat	Koefisien B	Koefisien Beta	T	sig.	kesimpulan
TQM	Kinerja karyawan	.425	.603	7.630	.000	Signifikan
System Penghargaan	Kinerja karyawan	.185	.371	4.702	.000	Signifikan
Konstanta	1.425					
R Square	.639					
Adjusted R2	.628					
F hitung	56.632					
Sig.	0.000					

Berdasarkan hasil uji diatas, apabila ditulis dalam bentuk unstandardizet coeffisien dari persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,425 + 0,425 (X1) + 0,185 (X2)$$

Sehubungan dengan tabel persamaan regresi diatas maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Besarnya nilai konstanta yakni: 1.425 menunjukkan bahwa tanpa adanya *Total Quality Management* (X1) dan *System Penghargaan* (X2) akan mempengaruhi Kinerja Karyawan (Y), Pada PT.Telkom (persero) Tbk Witel Makassar
- Berdasarkan hasil uji persamaan regresi di atas, maka di peroleh hasil nilai kofisien regresi sebear 0,425 ini menunjukkan bahwa dengan adanya *Total Quality Management*, akan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar
- Uji persamaan regresi diatas menunjukkan hasil untuk nilai kofisien regresi sebesar 0,185 ini berarti bahwa variabel *System Penghargaan*

berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom (persero) Tbk witel Makassar.

Dari hasil persamaan regresi diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel tim kerja sangat berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar.

2. Kofisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil uji persamaan regresi diatas, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,639 atau sebesar 63,9% ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel X mempunyai kontribusi atau pengaruh terhadap variabel depedent Y (Kinerja Karyawan) pada PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar, sedang sisanya sebesar 36,1% itu dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di maksukkan dalam penelitian ini, Berdasarkan hasil uji persamaan regresi diatas maka diperoleh hasil untuk nilai kofisien korelasi sebesar 0,799, hasil nilai tersebut menunjukkan dari variabel *Total Quality Management* dan variabel *System Penghargaan* mempunyai hubungan atau korelasi yang cukup kuat terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar.

Dari koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan 63,9% variasi pada variabel Kinerja karyawan mampu diterangkan oleh variabel (*Total Quality Management* dan *System Penghargaan*) sedangkan sisanya yang sebesar 36,1% diterangkan oleh variabel lain diluar model ini. Berarti bahwa variabel X mempengaruhi secara langsung variabel Y sebesar 63,9% sedangkan 36,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

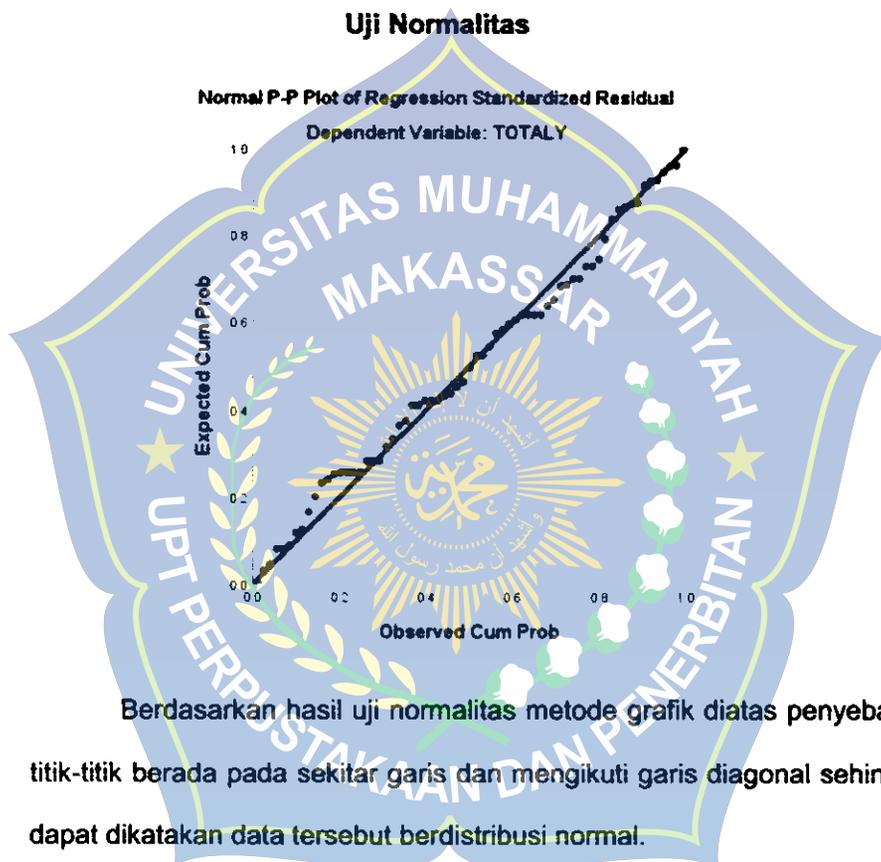
3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Pembuktian apabila data tersebut memiliki distribusi normal atau tidak dapat dilihat pada bentuk distribusi datanya, yaitu pada histogram maupun *normal probability plot*.

Gambar 4.2

Uji Normalitas



Berdasarkan hasil uji normalitas metode grafik diatas penyebaran titik-titik berada pada sekitar garis dan mengikuti garis diagonal sehingga dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan nilai *variance Inflation Vector* (VIF). Jika nilai *Tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

Berdasarkan output dari uji normalitas diatas maka hasil keputusan yang didapatkan nilai *Tolerance* X1 sebesar $0,905 > 0,10$ dan nilai *Tolerance* X2 sebesar $0,905 > 0,10$ atau sama dengan nilai VIF X1 sebesar $1,105 < 10$, dan nilai VIF X2 sebesar multikolinearitas antar variable independen dalam model regresi pada penelitian ini.

c. Uji *heteroskedastisitas*

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, namun jika beberapa disebut dengan heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.



Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas metode grafik diatas titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga

dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Mode (uji f)

Uji f pada dasarnya menunjukkan apakah Mode yang dibagikan bagian yang menggambarkan fakta ditempat penelitian berdasarkan uji F pada persamaan regresi diatas maka diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih rendah dari nilai probabilitas yang ditentukan oleh peneliti sebesar, 0,05. Sedang nilai F hitung di peroleh: 56.632, > dari nilai F tabel sebesar 3.199, sehingga dapat disimpulkan bahwa mode yang digian menggambarkan fakta ditempat penelitian atau mode dapat digeneralisasikan pada PT.Telkom Indonesia (pesero) Tbk Witel Makassar.

b. Uji parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y, apakah variabel X1 dan X2 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y, dan variabel X1 dan X2 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y.

Hipotesis yang dipakai: Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut:

- 1) $t_{hitung} < t_{tabel}$,maka H_0 diterima atau bila probabilitas $t_{hitung} > 0,05$ H_0 diterima.
- 2) $t_{hitung} > t_{tabel}$,maka H_0 ditolak atau bila probabilitas $t_{hitung} < 0,05$ H_1 diterima

Berdasarkan hasil persamaan regresi diatas maka diperoleh nilai sebagai berikut :

1) Uji signifikan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji persamaan regresi diatas maka diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 di mana nilai ini $< 0,05$ sedang nilai t hitung diperoleh sebesar 7,630 dan nilai t tabel sebesar 1,677, sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya variabel *Total Quality Management* (X1) maka akan berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar.

2) Uji signifikansi *System Penghargaan* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji persamaan regresi diatas maka diperoleh nilai signifikan untuk variabel tim kerja (X2) sebesar 0,000 di mana nilai ini $<$ dari nilai probabilitas yang ditentukan oleh peneliti sebesar 0,05, sedang nilai t hitung diperoleh sebesar 4,702 $>$ dari nilai t tabel sebesar 1,667, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *System Penghargaan* (X2) dalam uji t berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja karyawan pada pada PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar. Berdasarkan keseluruhan uji instrument diatas maka diperoleh kesimpulan variabel *Total Quality Management* (X1) dan *System Penghargaan* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar

E. Pembahasan

Secara umum hasil pengujian variabel *Total Quality Management* dan *System Penghargaan* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Kinerja karyawan pada kantor PT. Telkom (persero) Tbk witel Makassar. hal ini berarti

bahwa hipotesis dapat diterima karena *Total Quality Management* dan *System Penghargaan* memiliki pengaruh secara simultan.

1. Pengaruh Variabel *Total Quality Management* (X1) Terhadap Kinerja karyawan

Dalam Hipotesis di jelaskan bahwa diduga *Total Quality Management* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y), Sedangkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar. Penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa *Total Quality Management* memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja karyawan dan itu sesuai dengan hipotesis. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Total Quality Management* dapat menciptakan identitas tersendiri dalam bekerja. Tetapi apabila *Total Quality Management* yang dialami karyawan terlalu rumit, maka Kinerja karyawan akan terganggu.

2. Pengaruh *System Penghargaan* (X2) Terhadap Kinerja Karyawan

Dalam Hipotesis di jelaskan bahwa diduga *System Penghargaan* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) Pengaruh *System Penghargaan* terhadap kinerja karyawan PT.Telkom (persero) Tbk Witel Makassar, melalui pengujian regresi, ternyata ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *System Penghargaan* terhadap Kinerja karyawan PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar dan sesuai Hipotesis. Hal ini menunjukkan bahwa *System Penghargaan* adalah bekerja lebih baik karena memiliki suatu nilai. Hal ini juga baik bagi peningkatan Kinerja karyawan, khususnya pada PT.Telkom (persero) Tbk Witel Makassar. Responden pada penelitian ini di mana rata-rata

persepsi responden terhadap *System Penghargaan* pada kategori baik yang berarti bahwa *System Penghargaan* berperan penting terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar.



BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya variabel *Total Quality Management* (X1) maka akan berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar

2. *System Penghargaan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *System Penghargaan* (X2) dalam uji t berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar.

Berdasarkan keseluruhan uji instrument diatas maka diperoleh kesimpulan variabel *Total Quality Management* (X1) dan *System Penghargaan* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom (persero) Tbk Witel Makassar.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran, antara lain :

1. Bagi Akademik

Penelitian Selanjutnya dapat menggunakan Variabel tambahan seperti stress kerja atau Communication Skill sehingga hasil penelitian diharapkan lebih mampu mendeskripsikan kinerja Karyawan

2. Bagi Perusahaan

Untuk PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Makassar mempertimbangkan hasil analisis pengaruh independen System Penghargaan yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan, harapannya perusahaan meningkatkan system penghargaan terhadap karyawan PT. Telkom Indonesia (persero) Tbk Witel Makassar





Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan mengisi titik-titik yang ada atau memberikan tanda benar (√) pada jawaban yang dipilih.

2. Pengisian Pertanyaan

Isilah pertanyaan dengan memberi tanda benar (√) pada jawaban yang menurut anda benar.

Aspek-aspek Penelitian yang mengukur "Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan system Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Telkom (persero) Tbk Witel Makassar "

"dengan menggunakan skala Likert, yaitu:

- **SangatTidakSetuju (STS) = 1**
- **TidakSetuju (TS) = 2**
- **KurangSetuju (KS) = 3**
- **Setuju (S) = 4**
- **SangatSetuju (SS) = 5**



SURVEY IDENTITAS RESPONDEN

“PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN SYSTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.TELKOM Indonesia (persero) Tbk. Wilayah Telekomunikasi (Witel) Makassar Bag logistic & General Support Makassar”.

Nama :

Alamat :

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan mengisi kotak menggunakan tanda (√) pada jawaban yang dipilih.

1. Jenis Kelamin : a. Laki-laki
 b. Perempuan
2. Umur karyawan : a. ≤ 20 Tahun
 b. 21 – 25 Tahun
 c. 26 – 35 Tahun
 d. ≥ 36 Tahun
3. Pendidikan Terakhir : a. SMA
 b. S1
 c. S2

3a	Prestasi kerja karyawan akan menjadi pertimbangan penting dalam pengembangan karir karyawan					
3b	Promosi jabatan menuntut loyalitas tinggi dan integritas terhadap pekerjaan					

C. Kinerja Karyawan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Karyawan memiliki gagasan dan tindakan yang kreatif dalam menyelesaikan persoalan yang timbul(Y)					
2	Program kerja dicapai dengan baik sesuai dengan target kerja yang telah ditentukan(Y)					
3a	Pekerjaan terselesaikan dengan baik oleh karyawan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (Y)					
3b	Karyawan memiliki memiliki pengetahuan terhadap pekerjaan dan keterampilannya (Y)					

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda

Lampiran 2 : Data Tabulasi

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (X1)						TOTAL X1
X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	
5	4	4	4	4	4	25
2	2	3	2	2	3	14
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	4	4	26
5	5	4	5	4	4	27
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	4	4	4	27
4	4	5	5	5	5	28
4	4	5	4	4	5	26
4	3	3	4	5	4	23
4	5	5	4	4	5	27
4	4	4	5	5	4	26
5	5	4	4	4	4	26
4	4	4	5	5	4	26
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	4	4	4	27
4	5	5	5	4	4	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	4	2	4	5	5	25
5	4	3	4	5	5	26
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	4	4	26
5	5	4	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	4	4	26
5	5	4	5	4	4	27
5	5	4	4	4	4	26
4	4	4	5	5	4	26
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	5	5	4	26
5	5	5	4	4	5	28

4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	4	4	4	27
4	5	5	5	4	4	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	4	2	4	5	5	25
5	4	3	4	5	5	26
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	4	4	26
5	5	4	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	4	4	26
5	5	4	5	4	4	27
5	5	4	4	4	4	26
4	4	4	5	5	4	26
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	4	5	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	5	5	4	26
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	4	4	4	25
2	2	3	2	2	3	14
4	4	4	4	4	4	24
2	2	3	2	2	3	14

SYSTEM PENGHARGAAN (X2)						TOTAL
X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X2
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	4	5	27
5	5	4	4	4	5	27
4	4	5	5	5	5	28
5	4	5	5	5	4	28
4	4	3	3	3	3	20
2	2	2	2	2	2	12

4	4	5	5	5	5	28
4	5	4	4	4	4	25
5	4	4	4	5	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	5	26
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	3	3	3	20
2	2	2	2	2	2	12
4	4	5	5	5	5	28
4	5	4	4	4	4	25
4	4	4	4	5	5	26
5	5	4	4	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	5	4	28
5	5	4	4	4	5	27
4	4	5	5	5	5	28
5	4	5	5	5	4	28
4	4	3	3	3	3	20
2	2	2	2	2	2	12
4	4	5	5	5	5	28
4	5	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	5	26
5	5	4	4	4	5	27
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	5	26
5	5	4	4	4	5	27
5	5	4	4	4	5	27
4	4	5	5	5	5	28
5	4	5	5	5	4	28

4	5	4	4	5	4	26
5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	5	4	26
5	4	4	4	5	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	5	4	28
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	3	20
2	2	2	2	2	2	12
4	4	5	5	5	5	28
2	2	2	2	2	2	12

NO	KINERJA KARYAWAN (Y3)				TOTAL Y3
	Y1.1.1	Y1.2.1	Y1.3.1	Y1.3.2	
1	4	4	4	4	16
2	2	3	2	3	10
3	5	5	5	4	19
4	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	5	17
8	4	4	4	5	17
9	5	5	5	4	19
10	5	4	4	5	18
11	5	5	4	4	18
12	4	4	4	4	16
13	5	5	4	4	18
14	4	5	4	4	17
15	5	5	4	4	18
16	5	5	4	4	18
17	4	4	5	5	18
18	5	5	4	4	18
19	4	4	5	5	18

20	4	4	4	5	17
21	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	20
23	4	4	4	5	17
24	4	5	4	5	18
25	5	5	5	5	20
26	4	4	4	4	16
27	4	5	5	5	19
28	5	5	5	5	20
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	2	3	2	3	10
33	5	5	5	4	19
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	5	17
38	4	4	4	5	17
39	5	5	5	4	19
40	5	4	4	5	18
41	5	5	4	4	18
42	4	4	4	4	16
43	5	5	4	4	18
44	4	5	4	4	17
45	5	5	4	4	18
46	5	5	4	4	18
47	4	4	5	5	18
48	5	5	4	4	18
49	4	4	5	5	18
50	4	4	4	5	17
51	5	5	5	5	20
52	5	5	5	5	20
53	4	4	4	5	17
54	4	5	4	5	18
55	5	5	5	5	20
56	4	4	4	4	16
57	4	5	5	5	19
58	5	5	5	5	20
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	16

61	5	5	5	5	20
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	2	3	2	3	10
66	5	5	5	4	19
67	2	3	2	3	10



Lampiran 3: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS

1. Penyajian Data

JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-laki	27	40%
2	Perempuan	40	60%
	Jumlah	67	100%

USIA

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase %
1	21 – 30	30	45,00
2	31 – 40	25	38,00
3	41 – 50	7	10,00
4	51 – 60	5	7,00
	Jumlah	67	100,00

2. Frekuensi Distribusi Jawaban Responden

a. Total Quality Management

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	4.5	4.5	4.5
	S	25	37.3	37.3	41.8
	SS	39	58.2	58.2	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	4.5	4.5	4.5
	KS	1	1.5	1.5	6.0
	S	31	46.3	46.3	52.2
	SS	32	47.8	47.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3.0	3.0	3.0
	KS	6	9.0	9.0	11.9
	S	37	55.2	55.2	67.2
	SS	22	32.8	32.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	4.5	4.5	4.5
	S	36	53.7	53.7	58.2
	SS	28	41.8	41.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	4.5	4.5	4.5
	S	34	50.7	50.7	55.2
	SS	30	44.8	44.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	4.5	4.5	4.5
	S	40	59.7	59.7	64.2
	SS	24	35.8	35.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

a. System Penghargaan**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	7.5	7.5	7.5
	S	33	49.3	49.3	56.7
	SS	29	43.3	43.3	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	7.5	7.5	7.5
	S	36	53.7	53.7	61.2
	SS	26	38.8	38.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	7.5	7.5	7.5
	KS	4	6.0	6.0	13.4
	S	35	52.2	52.2	65.7
	SS	23	34.3	34.3	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	7.5	7.5	7.5
	KS	4	6.0	6.0	13.4
	S	35	52.2	52.2	65.7
	SS	23	34.3	34.3	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	7.5	7.5	7.5
	KS	4	6.0	6.0	13.4
	S	25	37.3	37.3	50.7
	SS	33	49.3	49.3	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	7.5	7.5	7.5
	KS	4	6.0	6.0	13.4
	S	25	37.3	37.3	50.7
	SS	33	49.3	49.3	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

b. Kinerja Karyawan (Y)

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	6.0	6.0	6.0
	S	37	55.2	55.2	61.2
	SS	26	38.8	38.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	6.0	6.0	6.0
	S	33	49.3	49.3	55.2
	SS	30	44.8	44.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	6.0	6.0	6.0
	S	43	64.2	64.2	70.1
	SS	20	29.9	29.9	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	6.0	6.0	6.0
	S	36	53.7	53.7	59.7
	SS	27	40.3	40.3	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

3. Uji Validitas

a. Variabel *Total Quality Management* (X1)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	TOTALX1
X1	Pearson Correlation	1	.815**	.323**	.598**	.475**	.625**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X2	Pearson Correlation	.815**	1	.648**	.608**	.407**	.599**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X3	Pearson Correlation	.323**	.648**	1	.422**	.140	.389**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000		.000	.259	.001	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X4	Pearson Correlation	.598**	.608**	.422**	1	.699**	.468**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X5	Pearson Correlation	.475**	.407**	.140	.699**	1	.593**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.259	.000		.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X6	Pearson Correlation	.625**	.599**	.389**	.468**	.593**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000		.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
TOTALX1	Pearson Correlation	.828**	.883**	.634**	.822**	.708**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	67	67	67	67	67	67	67

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

b. Variabel System Penghargaan (X2)

		Correlations						
		X7	X8	X9	X10	X11	X12	TOTALX2
X7	Pearson Correlation	1	.850**	.748**	.704**	.687**	.730**	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X8	Pearson Correlation	.850**	1	.702**	.656**	.653**	.717**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X9	Pearson Correlation	.748**	.702**	1	.956**	.914**	.811**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X10	Pearson Correlation	.704**	.656**	.956**	1	.914**	.811**	.932**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X11	Pearson Correlation	.687**	.653**	.914**	.914**	1	.826**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
X12	Pearson Correlation	.730**	.717**	.811**	.811**	.826**	1	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	67	67	67	67	67	67	67
TOTALX2	Pearson Correlation	.867**	.840**	.948**	.932**	.925**	.906**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	67	67	67	67	67	67	67

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

c. Kinerja karyawan (Y)

		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	.844**	.750**	.201*	.900**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.038	.000
	N	107	107	107	107	107
Y2	Pearson Correlation	.844**	1	.664**	.178	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.067	.000
	N	107	107	107	107	107
Y3	Pearson Correlation	.750**	.664**	1	.391**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	107	107	107	107	107

4. Uji Reabilitas

a. TQM (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.865	6

b. System Penghargaan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
.955	6

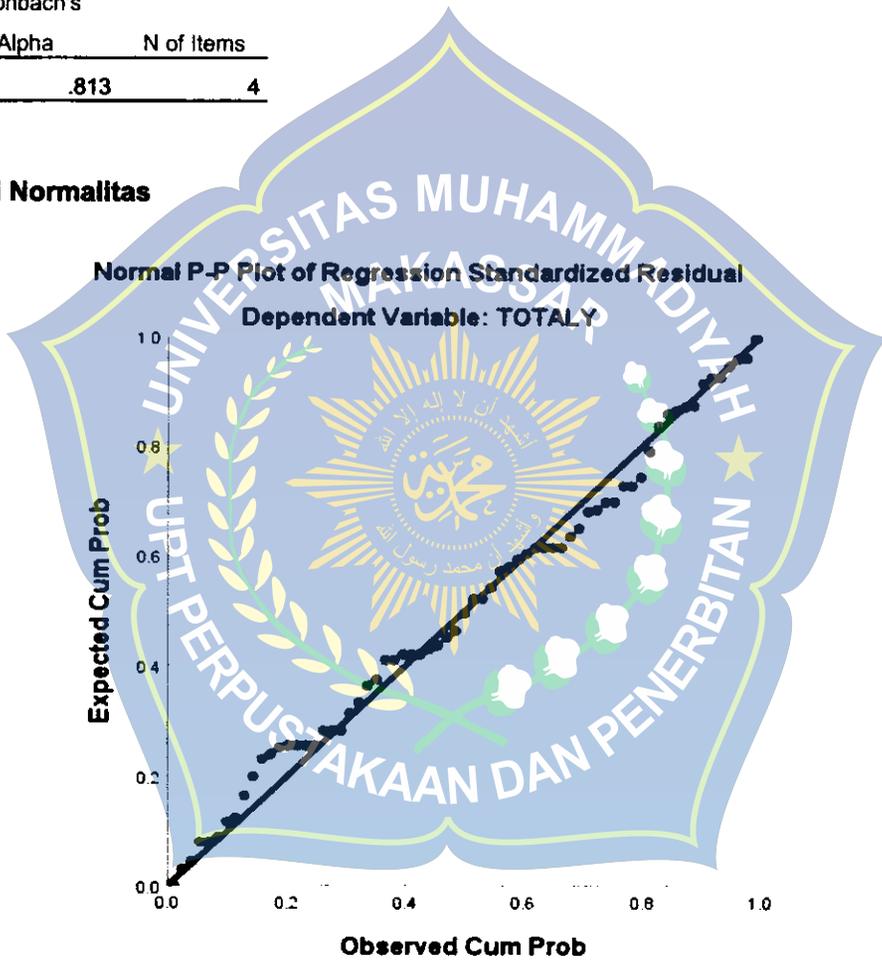
c. Kinerja karyawan (Y)

Reliability Statistics

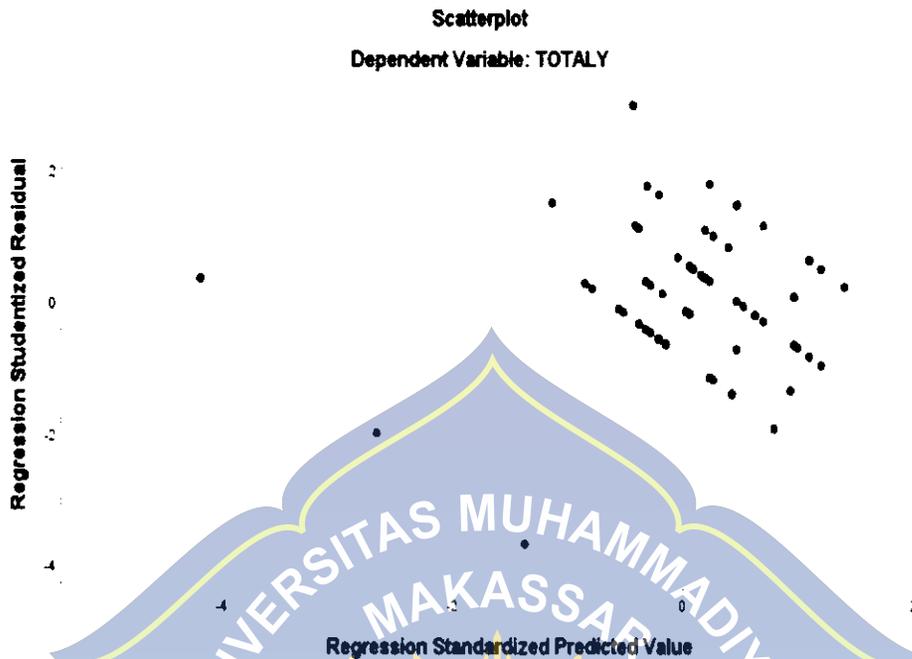
Cronbach's

Alpha	N of Items
.813	4

5. Uji Normalitas



6. Uji Heteroskedastisitas



7. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	217.150	2	108.575	56.632	.000 ^b
	Residual	122.701	64	1.917		
	Total	339.851	66			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

8. Uji Koefisien Determinasi (R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799 ^a	.639	.628	1.385

a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

b. Dependent Variable: TOTALY

Nomor : Tel.193/PS 000/R7W-7A510000/2019

Makassar, 15 Oktober 2019

Kepada Yth.
Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar
Gedung Menara Iqra Lt.7
Jl.Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221
Telp.0411-866972; 085230309264 | Fax.0411-865588

Dari : MANAGER LOGISTIK & GENERAL SUPPORT MAKASSAR
Lampiran : 1 (satu) file
Perihal : **Izin Penelitian a.n. Nurzahrattunnisa/ 105720543615**

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat Saudara nomor: 1086/C.4-II/X/40/2019, tanggal 10 Oktober 2019, perihal: Permohonan Izin Penelitian, dalam rangka proses penulisan skripsi dengan judul:

"Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Wilayah Telekomunikasi (Witel) Makassar".

Yang ditulis oleh mahasiswa/i UNISMUH :

Nama : **NURZHRATUNNISA**

N I M : **105720543615**

Program Studi : **S1 Manajemen**

Bersama ini disampaikan bahwa, pada prinsipnya kami menyetujui pelaksanaan penelitian di **Witel Makassar** Jl. Balaikota No.4 Makassar.

Terhitung mulai tanggal **16 Oktober s.d. 15 November 2019**, dengan mengindahkan segala peraturan dan ketentuan perusahaan yang berlaku di kantor TELKOM Witel Makassar.

Untuk kebutuhan registrasi, mahasiswa/i diharapkan melapor ke Unit Log & CS sebelum pelaksanaan penelitian.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Best Regards,


Andi Indah Sari A.P.

MANAGER LOGISTIK & GENERAL SUPPORT MAKASSAR

Tembusan

1. Tm. MANAGER HR & ODC MAKASSAR

2. Tm. MANAGER MANAJEMEN OPERASIONAL MAKASSAR

3. Tm. MANAGER MANAJEMEN PERUSAHAAN MAKASSAR

4. Dpt. ASS STAFF MANAJEMEN OPERASIONAL DAN LOGISTIK MANAJEMEN MAKASSAR

RIWAYAT HIDUP



NURZHRATUNNISA panggilan **zahra** lahir di Ujung Pandang pada tanggal 08 Desember 1997 dari pasangan suami istri Bapak Alm.Mahmud dan Ibu Juliati. Penulis adalah anak ketiga dari tiga bersaudara. Penulis sekarang bertempat tinggal di Komp.Hartaco Indah blok IV H No.9

Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu SDN Parang Tambung II lulus tahun 2009, SMPN 18 Makassar lulus tahun 2012, SMK YPLP PGRI 1 Makassar lulus tahun 2015, dan mulai tahun 2015 mengikuti program S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini penelitian masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

