IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI TENGGARA

SITI NUR AZIZAH PUTRI WANGI

DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024

IPB University
Bogor Indonesia

ABSTRAK

SITI NUR AZIZAH PUTRI WANGI. Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara Cabang Wakatobi. Dibimbing oleh NURUL HIDAYATI

Fenomena penurunan kualitas layanan pada tahun 2023, seperti seringnya kerusakan mesin antrean dan lambatnya proses kredit, menunjukkan kurang optimalnya penerapan TQM, khususnya pada aspek perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, komitmen jangka panjang, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Penelitian ini menganalisis pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja karyawan di PT BPD Sultra Cabang Wakatobi. Penelitian dimulai dari Februari - Agustus 2024 di Wakatobi menggunakan data primer dan sekunder dari 40 karyawan PT BPD Sultra Cabang Wakatobi. Hasil analisis deskriptif dan SEM PLS menunjukkan bahwa komitmen jangka panjang dan keterlibatan serta pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan aspek perbaikan berkesinambungan serta pendidikan dan pelatihan perlu dievaluasi lebih lanjut.

Kata Kunci: Bank Pembangunan Daerah, Kinerja Karyawan, *Total Quality Management*

ABSTRACT

SITI NUR AZIZAH PUTRI WANGI. The Effect of Total Quality Management (TQM) on Employee Performance at BPD Southeast Sulawesi Wakatobi Branch. Supervised by NURUL HIDAYATI

The decline in service quality observed in 2023, including frequent breakdowns of queue machines and delays in credit processing, indicated that TQM implementation was not fully optimized, particularly in the areas of continuous improvement, education and training, long-term commitment, and employee involvement and empowerment. This study analyzed the effect of Total Quality Management (TQM) implementation on employee performance at PT BPD Sultra, Wakatobi Branch. The research was conducted from February to August 2024 in Wangi-Wangi Regency, using primary and secondary data from 40 employees of PT BPD Sultra's Wakatobi Branch. Results from the descriptive analysis and SEM PLS revealed that long-term commitment and employee involvement and empowerment had a significant effect on employee performance, while the aspects of continuous improvement and education and training require further evaluation.

Keywords: Employee Performance, Regional Development Bank, Total Quality Management

©Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI TENGGARA

SITI NUR AZIZAH PUTRI WANGI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pada
Program Studi Manajemen

DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

Penguji pada ujian Laporan Akhir:

1. Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh, S.Ag., M.Pd.I.
2. Nisa Zahra, S.T.P., M.Si.

IPB University
Bogor Indonesia

Judul Laporan : Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara Cabang Wakatobi
Nama : Siti Nur Azizah Putri Wngi
NIM : H2401201021

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing:
Nurul Hidayati, S.E., M.Si,

Diketahui oleh

Ketua Departemen:
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.
NIP 197812132006041001

Tanggal Ujian: 07 Oktober 2024 Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

IPB University

Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak Februari 2024 sampai Agustus 2024 ini ialah manajemen mutu, dengan judul "Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara Cabang Wakatobi". Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada

1. Kedua orang tua penulis atas nama Samsuria dan Muh. Jarummadin Uhir yang senantiasa memberikan dukungan material maupun nonmaterial, doa, dan kasih sayang selama proses perkuliahan dan proses pengerjaan skripsi
2. Ibu Nurul Hidayati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing telah memberikan arahan, saran, dan ilmu selama proses pembuatan skripsi ini
3. Bapak Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh, S.Ag., M.Pd.I., dan ibu Nisa Zahra, S.T.P., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan ilmu serta saran selama proses sidang berlangsung
4. Keluarga penulis terutama Om dan Tante yang senantiasa memberikan dukungan mental selama proses pengerjaan skripsi
5. PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara Cabang Wakatobi beserta karyawan BPD yang telah membantu selama pengumpulan data. Seluruh responden penelitian yang menyediakan waktu dan pikirannya dalam proses pengambilan data

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, November 2024

Siti Nur Azizah Putri Wangi

IPB University
Bogor Indonesia
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Perpustakaan IPB University

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL		x
DAFTAR GAMBAR		x
DAFTAR LAMPIRAN		x
I	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	6
1.3	Tujuan	7
1.4	Manfaat	7
1.5	Ruang Lingkup	7
II	TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1	Bank	8
2.2	Bank Pembangunan Daerah	8
2.3	Total Quality Management	8
2.4	Kinerja Karyawan	10
2.5	Pengaruh Antara *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan	12
2.6	Penelitian Terdahulu	12
2.7	Hipotesis Penelitian	14
III	METODE PENELITIAN	17
3.1	Kerangka Pemikiran	17
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	18
3.3	Jenis dan Sumber Data	18
3.4	Metode Penarikan Sampel	18
3.5	Metode Pengumpulan Data	18
3.6	Metode Pengolahan dan Analisis Data	24
IV	PEMBAHASAN	29
4.1	Gambaran Umum Bank PT BPD Sultra Cabang Wakatobi	29
4.2	Karakteristik Karyawan Bank PT BPD Sultra Cabang Wakatobi	31
4.1	Persepsi Karyawan Bank PT BPD Sultra Cabang Wakatobi pada Penerapan *Total Quality Management*	34
4.2	Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan Bank PT BPD Sultra Cabang Wakatobi	38
4.3	Implikasi Manajerial	50
V	SIMPULAN DAN SARAN	52
5.1	Simpulan	52
5.2	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN		56

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

DAFTAR TABEL

1 Perkembangan aset bank umum berdasarkan kelompok bank 3
2 Jumlah kantor bank pemerintah di Sulawesi Tenggara tahun 2019 3
3 Jumlah nasabah dilayani dan jumlah keluhan nasabah oleh *customer Service* di PT BPD Sultra cabang Wakatobi tahun 2023 5
4 Penelitian terdahulu 13
5 Variabel penelitian 19
6 Bobot nilai skala likert 23
7 Rentang skala analisis deskriptif 24
8 Karakteristik responden 31
9 Karakteristik ekonomi responden 34
10 Nilai rata-rata indikator variabel 35
11 Nilai *loading factor* 41
12 Nilai *average variance extracted* (EVA) 42
13 Nilai *cross loading* 43
14 Tabel *cronbachs's alpha* dan *composite realibilty* 44
15 Nilai *R-square* 45
16 Nilai Q^2 *predict* 45
17 Tabel *multicollinearity* (VIF) 46
18 *Path coefficients* 46
19 Implikasi manajerial 51

DAFTAR GAMBAR

1 Jumlah unit bank di Indonesia 1
2 Hipotesis penelitian 16
3 Kerangka pemikiran 17
4 Struktur organisasi PT BPD Sultra cabang Wakatobi 30
5 Outer model awal 39
6 Outer modal akhir 40

DAFTAR LAMPIRAN

1 Surat izin penelitian 56
2 kuesioner penelitian 57
3 Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner 63
4 Dokumentasi 64