

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)  
TERHADAP KUALITAS KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM  
PENGHARGAAN ( *REWARD* ) SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(STUDI KASUS KANTOR CABANG PEGADAIAN SYARIAH  
PURWOKERTO)**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Disusun Oleh:

**AMIRA**

**NIM. 2017202012**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO  
2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amira

Nim : 2017202012

Jenjang : S.1

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan (*Reward*) Sebagai Variabel Moderating ( Studi Kasus Kantor Cabang Pegadaian Syariah Purwokerto)

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto,

Saya yang menyatakan



Amira

2017202012

## LEMBAR PENGESAHAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53125  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinpsu.ac.id

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM )  
TERHADAP KUALITAS KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM  
PENGHARGAAN ( REWARD ) SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(STUDI KASUS KANTOR CABANG PEGADAIAN SYARIAH PURWOKERTO**

Yang disusun oleh Saudara Amira NIM 2017202012 Program Studi S-1 Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari Selasa, 28 Mei 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

H. Soehanto, Lc., M.Si.

NIP. 19691009 200312 1 001

Sekretaris Sidang/Penguji

Amenah Aida Qur'an, S.E.Sy., M.E.

NIP. 19930820 202012 2 013

Pembimbing/Penguji

Ida PW, S.E., Ak., M.Si., C.A  
NIDN. 2004118201

Purwokerto, 30 Mei 2024

Mengesahkan  
Dekan,

Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.

NIP. 19730921 200212 1 004

## NOTA DINAS BIMBINGAN

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof.  
K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto di- Purwokerto

di- Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Amira NIM 2017202012 yang berjudul:

**Pengaruh Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan ( Reward ) Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Kantor Cabang Pegadaian Syariah Purwokerto)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto,  
Pembimbing,

Ida PW, M.S.i., Ak., CA., CFP  
NIDN. 2004118201

**PENGARUH IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)  
TERHADAP KUALITAS KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM  
PENGHARGAAN ( *REWARD* ) SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(STUDI KASUS KANTOR CABANG PEGADAIAN SYARIAH  
PURWOKERTO)**

**OLEH: Amira**

**NIM.2017202012**

**Email: [Amirarani1111@gmail.com](mailto:Amirarani1111@gmail.com)**

Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

**ABSTRAK**

*Total Quality Management* merupakan hal yang sangat penting demi menunjang persaingan dengan perusahaan lain dan pemberian *reward* kepada karyawan merupakan hal yang sangat adil bagi karyawan yang telah mampu membuat perubahan pada perusahaan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Total Quality Management* dan sistem penghargaan berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan apakah sistem penghargaan (*reward*) mampu memoderasi *Total Quality Management* terhadap kualitas kinerja karyawan pada kantor cabang Pegadaian Syariah Purwokerto.

Penelitian ini menggunakan *field research* dengan metode kuantitatif. Sampel menggunakan total sampel dengan jumlah responden sebanyak 35 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji rank spearman, uji *moderated regression* analisis (MRA) dan regresi ordinal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan dari *Total Quality Management* terhadap kualitas kinerja karyawan, (2) Terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan dari sistem penghargaan (*reward*) terhadap kualitas kinerja karyawan, (3) Sistem penghargaan (*reward*) memoderasi secara signifikan pengaruh *Total Quality Management* terhadap kualitas kinerja karyawan.

Kata Kunci : *Total Quality Management* (TQM), Kualitas Kinerja Karyawan, Sistem Penghargaan (*reward*)

**THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT (TQM) ON THE QUALITY OF EMPLOYEE  
PERFORMANCE WITH THE REWARD SYSTEM AS A MODERATING  
VARIABLE (CASE STUDY OF THE PURWOKERTO SHARIA  
PAWNSHOP BRANCH OFFICE)**

**By: Amira**

**NIM.2017202012**

**Email: [Amirarani1111@gmail.com](mailto:Amirarani1111@gmail.com)**

Shari'ah Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business  
State Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

**ABSTRACT**

Total Quality Management is very important in order to support competition with other companies and giving rewards to employees is a very fair thing for employees who have been able to make changes to the company. The purpose of this study was to determine whether Total Quality Management and the reward system affect the quality of employee performance whether the reward system is able to moderate Total Quality Management on the quality of employee performance at the Purwokerto Syariah Pegadaian branch office.

This research uses field research with quantitative methods. The sample used a total sample with 35 respondents. The analysis technique used in this study using the spearman rank test, moderated regression analysis (MRA) test and ordinal regression.

The results showed that (1) There is a positive and insignificant effect of Total Quality Management on the quality of employee performance, (2) There is a positive and insignificant effect of the reward system on the quality of employee performance, (3) The reward system significantly moderates the effect of Total Quality Management on the quality of employee performance.

*Keywords: Total Quality Management (TQM), Employee Performance Quality, Reward System (reward)*

## PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor : 158/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

### Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa	ẓ	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	H	ha (dengan garis dibawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	sad	S	Es (dengan garis dibawah)
ض	d 'ad	D	De (dengan garis dibawah)
ط	ṭa	T	Te (dengan garis dibawah)
ظ	Ẓa	Z	Zet (dengan garis dibawah)
ع	ain '	'	Koma kebalik ke atas

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa ’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	W
ه	Ha ’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya ’	Y	Ye

**Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.**

عدء	ditulis	‘iddah
-----	---------	--------

**Ta’marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.**

حكمة	ditulis	Hikmah	جزية	ditulis	Jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الولىاء	ditulis	Karâmah al-aulyâ’
---------------	---------	-------------------

- b. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t

زكاة لفظر	ditulis	Zakât al-fitr
-----------	---------	---------------

### Vokal Pendek

اَ	Fathah	ditulis	a
اِ	Kasrah	ditulis	i
اُ	Dammah	ditulis	u

### Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	a
	جاهلية	ditulis	jâhiliyah
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	a
	تانس	ditulis	tansa
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	karîm
4.	Dammah + wawu mati	ditulis	u
	فروض	ditulis	furûd

### Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	ai
	بينكم	Ditulis	bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	au
	قول	Ditulis	qaul

### Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	ditulis	a'antum
أعدت	ditulis	u'iddat

### Kata sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	ditulis	al-qiyâs
--------	---------	----------

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	Ditulis	As-samâ
--------	---------	---------

**Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوئالفروض	Ditulis	Zawi al-furûd
-----------	---------	---------------



## MOTO

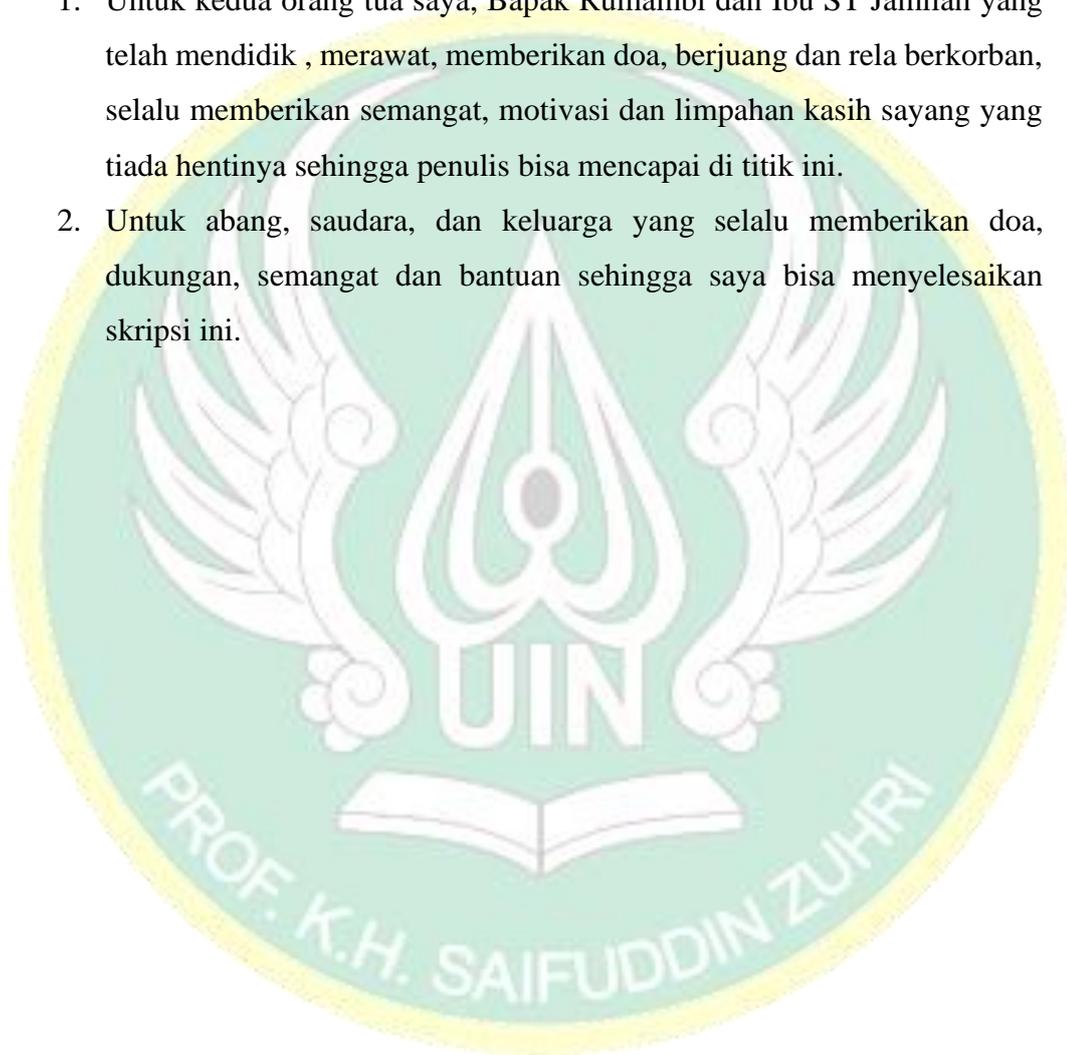
"Ketika menghadapi tantangan dan rintangan dalam perjalanan akademik ini, ingatlah bahwa setiap kesulitan adalah kesempatan untuk belajar, setiap kegagalan adalah pijakan menuju keberhasilan, dan setiap upaya adalah langkah mendekati impian. Dengan ketekunan, dedikasi, dan semangat yang tak kenal menyerah, kita dapat mengubah hambatan menjadi batu loncatan dan mencapai puncak prestasi yang kita impikan. Mari kita terus berjuang, berusaha, dan percaya bahwa hasil yang gemilang menanti di ujung perjalanan ini."



## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur kepada ALLAH SWT, karya ini dipersembahkan kepada :

1. Untuk kedua orang tua saya, Bapak Rumambi dan Ibu ST Jamilah yang telah mendidik , merawat, memberikan doa, berjuang dan rela berkorban, selalu memberikan semangat, motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada hentinya sehingga penulis bisa mencapai di titik ini.
2. Untuk abang, saudara, dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dan bantuan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan ( Reward ) Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Kantor Cabang Pegadaian Syariah Purwokerto)”.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menerima banyak saran, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag. Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag. Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., M.M. Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum,Perencanaan dan Keuangan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag. Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aiz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Shocimin, Lc. M.si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Hastin Tri Utami S.E.,M.Si., selaku Ketua Progam Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Ida PW, M.Si., Ak., CA., CFP., Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya serta kesabarannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini. dari awal melakukan skripsi hingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga beliau senantiasa sehat dan mendapat perlindungan dari Allah SWT atas segala kebaikan yang telah beliau berikan.
9. Segenap Dosen dan Staff UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
10. Pihak Pegadaian yang telah mengizinkan saya menjadikan Pegadaian Syariah Purwokerto sebagai subjek penelitian skripsi ini, semoga kelak hasil tulisan ini dapat dijadikan referensi dan insight baru sebagai bahan untuk mengambil dan mempertimbangkan keputusan bagi perusahaan.
11. Seluruh responden (Karyawan Pegadaian Syariah) yang telah bersedia membantu penulis dalam pengisian kuisioner penelitian.
12. Terimakasih kepada kedua orang tua saya tercinta dan yang sangat saya sayangi Ayahanda tercinta bapak Rumambi dan ibunda tersayang ibu Siti Jamilah yang telah yang telah sabar merawat, mendidik, mendoakan dan mendukung setiap langkah dalam perjalanan hidup saya serta dukungan baik secara moral maupun materiil sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga beliau selalu diberi kesehatan panjang umur agar bisa melihat saya sampai sukses dan senantiasa dilindungi oleh Allah SWT.
13. Teman-teman organisasi DEMA Febi 2021-2022, DEMA Febi 2022-2023 yang membantu penulis dalam berproses, dan mendapatkan pengalaman yang tidak akan datang dua kali.
14. Teruntuk Sahabat-sahabatku yang Bernama Amandul, Pinot, Meli Gusloww, Yuliaa, Jauzaa, Elisa, Ika, Umay, sobat jaboo anak abah nurul syifa, hening bestii pertama aku di uin serta semua yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu mereka yang selalu mendengarkan keluh kesahku serta selalu mendukungku dalam hal apapun.
15. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah A angkatan 2020 yang telah memberikan banyak warna dalam perjalanan saya selama perkuliahan di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Terimakasih atas cerita dan

kebersamaannya. Sehat selalu untuk kalian.

16. Untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu baik yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini saya ucapkan banyak terimakasih.
17. Yang terakhir dan yang paling utama, terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah berhasil melalui segala rintangan. Terimakasih untuk selalu semangat dan berusaha. Kamu hebat, Aku
18. Semoga segala doa, bantuan, kebaikan, dukungan, motivasi, saran, serta arahan yang diberikan dapat menjadi amalan baik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran agar skripsi ini dapat lebih baik dan bermanfaat kedepannya Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dipergunakan bagi perkembangan akademik.

Purwokerto, 03 Maret 2023

Penulis,

**Amira**

**NIM. 2017202012**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Batasan Masalah .....	12
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
A. Kajian Teori.....	14
B. Landasan Teologis .....	24
C. Hubungan Antar Variabel.....	24
D. Kajian Pustaka .....	31
E. Kerangka Konseptual.....	36

F. Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Jenis Penelitian .....	39
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	39
C. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	40
D. Sumber Data .....	40
E. Subjek Dan Objek Penelitian .....	41
F. Variabel Dan Indiikator Penelitian .....	41
G. Teknik Pengumpulan Data .....	42
H. Teknik Pengujian.....	43
I. Teknik Pengolahan Dan Analisa Data.....	43
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	49
B. Karakteristik Responden.....	59
C. Analisis Hasil Penelitian.....	60
D. Pembahasan Dan Hasil Penelitian .....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Keterbatasan Penelitian .....	78
C. Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN LAMPIRAN</b>	
<b>PENUTUP</b>	

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Nama Unit dan jumlah karyawan Di Pegadaian Syariah Purwokerto, 6
- Tabel 2. Penelitian Terdahulu, 31
- Tabel 3. Indikator Penelitian, 42
- Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 59
- Tabel 5. Responden Berdasarkan Umur, 59
- Tabel 6. Validitas Total Quality Management, 61
- Tabel 7. Validitas Sistem Penghargaan ( Reward), 61
- Tabel 8. Validitas Kualitas kinerja karyawan, 62
- Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas, 63
- Tabel 10. Pedoman Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi, 64
- Tabel 11. Hasil *Uji Rank Spearman*, 64
- Tabel 12. Hasil Uji MRA, 66
- Tabel 13. Hasil *Regresi Ordinal*, 67
- Tabel 14. Hasil *Regresi Ordinal*, 68
- Tabel 15. Hasil *Regresi Ordinal*, 69
- Tabel 16. Hasil *Regresi Ordinal*, 70
- Tabel 17. Hasil *Regresi Ordinal*, 70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual, 36

Gambar 2 Letak Geografis, 50

Gambar 3 Susunan Organisasi Pegadaian Syariah Kantor Cabang Purwokerto, 52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Uji *Rank Spearman*

Lampiran 6 Hasil Uji Mra

Lampiran 7 Hasil Uji *Regresi Ordinal*

Lampiran 8 Screenshot

Lampiran 9 Wawancara

Lampiran 10 Surat Ijin Observasi Pendahuluan

Lampiran 11 Surat Usulan Menjadi Dosen Pembimbing

Lampiran 12 Surat Keterangan Seminar Proposal

Lampiran 13 Surat Ijin Riset Individu

Lampiran 14 Surat Ijin Riset

Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas dalam menghadapi persaingan pasar global. Setiap perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya melalui perbaikan berkelanjutan pada kegiatan bisnis yang terfokus pada konsumen, yaitu meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan pada fleksibilitas dan kualitas. Oleh karena itu, kualitas dan pengelolaannya selalu dikaitkan dengan aktivitas perbaikan berkelanjutan (*continous-improvement*) perusahaan yang mempunyai keinginan untuk terus berkembang dan tetap eksis dalam persaingan bisnis haruslah menerapkan strategi yang baik guna mencapai tujuan perusahaan. Pengukuran kinerja merupakan salah satu alat untuk mencapai tujuan tersebut. Karena dengan pengukuran kinerja akan membantu manajemen untuk memastikan bahwa sumber-sumber input sudah dipakai secara efektif dan efisien dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, serta dapat juga digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan sebagai dasar untuk menyusun sistem imbalan dalam perusahaan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pegadaian menyatakan bahwa pelaksanaan kegiatan usaha pegadaian berdasarkan prinsip syariah wajib menggunakan akad yang tidak bertentangan dengan ketentuan hukum Islam berdasarkan fatwa dan/atau pernyataan kesesuaian syariah dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Oleh karena itu, dalam pelaksanaan kegiatan usaha pergadaian syariah PT. Pegadaian (Persero) harus tunduk pada ketentuan fatwa DSN-MUI mengenai gadai syariah Lembaga keuangan syariah ialah lembaga yang segala aktivitasnya berfokus pada produk keuangan yang diharuskannya semua kegiatan transaksi berlandaskan dengan prinsip-prinsip islam.

Pegadaian syariah merupakan lembaga yang menerima gadai harta yang dijadikan jaminan seseorang, dimana didalamnya terdapat prinsip syariah islam,

gadai memiliki dasar hukum yang sesuai dengan Firman Allah pada QS. Al-Baqarah [2]: 283 :

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُونُوا الشَّاهِدَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ إِثْمٌ قَلْبُهُ﴾

وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝ ٢٨٣ (البقرة/2: 283-283)

*“Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barangsiapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Al-Baqarah/2:283)*

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan tentang muamalah (transaksi) yang dilakukan tidak secara tunai dalam hal muamalah yang tidak tunai, yang dilakukan dalam perjalanan dan tidak ada seorang juru tulis yang akan menuliskannya, maka hendaklah ada barang tanggungan (agunan/jaminan) yang diserahkan kepada pihak yang berpiutang. Kecuali jika masing-masing saling mempercayai dan menyerahkan diri kepada Allah, maka muamalah itu boleh dilakukan tanpa menyerahkan barang jaminan.

Pegadaian syariah adalah salah satu lembaga keuangan non-bank yang menyediakan layanan jasa basis syariah memiliki tantangan tersendiri dalam memastikan kualitas layanan yang sejalan dengan prinsip-prinsip syariah, pegadaian syariah memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia, khususnya dalam memberikan akses keuangan kepada masyarakat yang membutuhkan (Syafudin, 2014).

*Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas produk dan layanan melalui keterlibatan seluruh anggota organisasi. Dalam konteks karyawan TQM berarti mengintegrasikan prinsip kualitas ke dalam budaya organisasi dan memastikan

bahwa semua anggota tim memiliki kesadaran yang kuat akan pentingnya kualitas dalam semua aspek pekerjaan mereka. Menjadikan kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan yang melibatkan seluruh anggota organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan pendekatan manajemen dalam suatu organisasi yang berorientasi pada pelanggan dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah guna menciptakan peningkatan kualitas, produktifitas dan kinerja lain secara signifikan dan berdampak positif bagi perusahaan, karyawan dan pelanggan (Anugerah, 2018).

*Total Quality Management* (TQM) berfungsi sebagai sistem manajemen untuk meningkatkan kualitas produk sehingga bisa diterima oleh pelanggan, TQM juga bertujuan untuk meningkatkan mutu pekerjaan, memperbaiki produktivitas dan efisien untuk memuaskan, indikator diantaranya fokus pada pelanggan, pemberdayaan karyawan, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pelatihan dan pendidikan (Saril, 2019).

Penerapan TQM tidak lepas dari penilaian kualitas kinerja karyawan memiliki signifikansi yang tinggi TQM memiliki peran penting dalam mencapai keberhasilan dalam penerapan kualitas kinerja karyawan. Namun meningkatkan kualitas kinerja karyawan bukanlah hal yang mudah. Penerapan sistem pengukuran kinerja pada suatu perusahaan adalah guna mengetahui karakteristik dan kualitas kerja serta mengidentifikasikan tindakan apa yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kerja. Semakin sering suatu perusahaan tersebut melakukan pengukuran kinerja pada karyawannya maka perusahaan akan lebih meningkatkan kinerja pada karyawannya, sehingga dengan meningkatnya kinerja maka mutu yang menjadi tujuan utama akan dapat tercapai (Rusmi, 2019).

Kinerja karyawan merupakan unsur yang penting karena kinerja karyawan akan dapat menentukan kesuksesan. Kinerja juga merupakan hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang berlaku untuk meningkatkan kualitas kinerja itu sendiri, selain dengan sistem manajemen kualitas yang baik dalam meningkatkan kinerja karyawan juga perlu

menerapkan sistem lain sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan kualitas kinerja yang baik, dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan terdapat indikator kinerja sebagai alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan (Tarmizi, 2021). Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas kemandirian (Fauziah, 2018).

Sistem penghargaan (*reward*) yang tepat dapat menjadi motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya serta mendorong karyawan dalam sebuah organisasi, motivasi sangat penting dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Karena motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering diartikan sebagai faktor pendorong seseorang untuk meningkatkan kualitas kinerja seseorang, agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan tujuan secara bersama terjadinya penurunan kualitas kinerja di sebabkan adanya kurangnya perhatian ataupun motivasi yang diberikan pimpinan terhadap karyawan, hal ini mempengaruhi lancarnya kinerja karyawan yang dibebankan kepadanya (Ubaidillah, 2018).

Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas para karyawan untuk setiap organisasi atau dalam hal mencari pekerjaan. Penghargaan yang diberikan bervariasi sesuai dengan prestasi dan kinerja dari para karyawan. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan para karyawan, maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu meningkatnya produktivitas kerja para karyawan adapun indikator sistem penghargaan pekerjaan itu sendiri, upah/gaji, penghargaan, insentif, tunjangan (Patria, 2022).

Sistem penghargaan dalam penelitian seringkali dimasukkan sebagai variabel moderating untuk mengidentifikasi dampaknya pada hubungan antara dua variabel lain seperti halnya penelitian Muslikun (2022), Shella (2019). Selain itu dari pengaruh implementasi TQM terhadap kualitas kinerja karyawan dengan

sistem penghargaan (*reward*) dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel moderating dimana variabel biasanya digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan apa yang menjadi penyebab dan hubungan antara variabel yang lain, variabel moderating adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan variabel independen dengan dependen, dapat disimpulkan bahwa variabel moderating menjadi variabel penentu yang mana efek dari variabel moderating dijadikan proses dalam menjelaskan hubungan variabel yang sedang di teliti (Sugiyono, 2021).

Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto didirikan pada tanggal 1 Februari 2004, dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Purwokerto. ULGS Cabang Purwokerto berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 434, Purwokerto, Jawa Tengah. ULGS Cabang Purwokerto memiliki wilayah kerja meliputi Kabupaten Banyumas, Kabupaten Purbalingga, dan Kabupaten Banjarnegara. Pada awal berdirinya ULGS Cabang Purwokerto hanya memiliki 10 karyawan. Namun, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan gadai syariah, ULGS Cabang Purwokerto terus berkembang. Pada tahun 2023 ULGS Cabang Purwokerto memiliki 35 karyawan.

**Tabel 1**  
**Nama Unit dan jumlah karyawan**  
**Di Pegadaian Syariah Purwokerto**

No	Nama	Jumlah karyawan
1.	Kantor Cabang Pegadaian Syariah Purwokerto	19 Karyawan
2.	Unit Pegadaian Syariah Senopati Purwokerto	3 Karyawan
3.	Unit Pegadaian Syariah Purbalingga	5 Karyawan
4.	Unit Pegadaian Syariah Ajibarang	3 Karyawan
5.	Unit Pegadaian Syariah Cilacap	3 Karyawan
6.	Unit Pegadaian Syariah Kalierang Bumiayu	2 Karyawan
	<b>Total</b>	<b>35 Karyawan</b>

*Sumber : Pegadaian Syariah KC Purwokerto*

Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto akan terus berupaya untuk memberikan layanan gadai syariah yang terbaik kepada masyarakat di wilayah Banyumas, Purbalingga, dan Banjarnegara, pencapaian kinerja yang sangat baik di tahun 2019 semakin menambah optimisme Pegadaian untuk mewujudkan visi solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah. Sedangkan misi Pegadaian Syariah yaitu memberikan pembiayaan yang cepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi serta memastikan pemerataan pelayanan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat dan membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.

Tetapi pada tahun selanjutnya terjadi adanya Covid-19 setiap orang di anjurkan untuk memakai masker menjaga jarak selama pandemi Covid-19 selain itu terdapat kebijakan pemerintah PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Di Indonesia) yang mengharuskan kegiatan yang tidak penting di luar rumah hal ini juga berdampak pada pegadaian syariah untuk mewajibkan karyawannya bekerja dari rumah. Kualitas kinerja karyawan Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto pada masa pandemi dapat dikatakan cukup baik kinerja berjalan seperti biasa tidak ada perubahan dan tidak ada peningkatan atau penurunan serta tidak ada penghargaan apapun karyawan bekerja berjalan seperti biasanya walaupun dalam keadaan pandemi.

Pegadaian Syariah Purwokerto dapat meningkatkan kualitas kerjanya melalui berbagai upaya peningkatan kualitas kinerja memerlukan komitmen dan kesabaran, penerapan prinsip-prinsip syariah yang ketat dan fokus pada kepuasan nasabah dapat membantu membangun reputasi yang kuat serta perusahaan juga memfasilitasi karyawannya berupa pelatihan dan pengembangan karyawan dan

diklat khusus yaitu berupa pelatihan khusus kenaikan grade (sekelas manager), pelatihan penaksiran muda, pelatihan perkembangan sumber daya manusia, pelatihan pendalaman produk pegadaian

Menurut Ibu Leni Wahyu Kurniati mengatakan bahwa kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan dan diklat khusus sangat bermanfaat bagi karyawan itu sendiri agar di pastikan karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam operasi perbankan syariah. Dengan melatih karyawan secara teratur, dapat meningkatkan kompetensi mereka. Untuk kegiatan diklatnya tidak tertentu disesuaikan dengan jabatan dan masing-masing *grade* (Wawancara dengan Ibu Leni Wahyu Kurniati selaku pemimpin cabang 5 Desember 2023). Kemudian menurut Pak Sabar Wiyono pelatihan dan pengembangan karyawan dan diklat khusus biasanya biasanya dilaksanakan satu bulan sekali tetapi biasanya bisa sampai dua kali biasanya untuk jabatan manager kegiatan yang di lakukan adalah mendalaman materi khususnya jabatan tersebut (Wawancara dengan Pak Sabar Wiyono selaku pengelola agunan 5 Desember 2023).

*Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan dengan berpegang pada nilai dan prinsip tertentu. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Pegadaian Syariah Purwokerto menerapkan TQM dengan fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan di seluruh aspek operasionalnya, serta pelatihan dan pengembangan karyawan. Penerapan TQM dapat membantu Pegadaian Syariah meningkatkan kinerja dan meningkatkan kepuasan nasabah karena TQM yang berfokus pada pelanggan tentunya berpengaruh besar pada kualitas kinerja karyawan di pegadaian syariah. Kepuasan dan *feedback* pelanggan yang baik tentunya mencerminkan kualitas kinerja karyawan yang optimal.

Menurut Ibu Nanik Suwandri selama setahun tiga bulan menjadi nasabah di pegadaian syariah Purwokerto mengatakan bahwa kualitas kinerja karyawan di pegadaian syariah Purwokerto sangat baik dan sangat membantu serta pelayanan yang di berikan sangat profesional. Produk yang di ambil selama ini yaitu tabungan emas dan melakukan pegadaian liontin (Wawancara dengan Ibu Nanik

Suwandri selaku nasabah 20 Desember 2023). Kemudian menurut Pak Bayu Suryadi selama dua tahun ini menggunakan produk tabungan emas mengatakan bahwa selama menjadi nasabah di pegadaian syariah purwokerto yang di rasakan sampai saat ini dalam pelayanannya kinerja karyawan mereka cukup cepat serta dalam penyampain informasi produk mereka juga sangat baik ( Wawancara dengan Pak Bayu Suryadi selaku nasabah 20 Desember 2023).

Pegadaian Syariah menerapkan sistem penghargaan untuk memotivasi karyawan mencapai tujuan TQM. Sistem penghargaan dapat didasarkan pada indikator kinerja seperti kepuasan pelanggan, produktivitas karyawan, dan kualitas layanan. Sistem penghargaan dapat berupa bonus, promosi, uang, hampers atau insentif lainnya. Menurut Maylani Diniarsari mengatakan bahwa insentif dalam sistem penghargaan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Pemberian insentif dapat berupa upah insentif mingguan, bonus, dan reward lainnya dalam pegadaian syariah purwokerto selama menjadi karyawan beliau mengatakan pernah mendapatkan insentif karna mencapai target yang telah di tentukan oleh perusahaan tetapi untuk saat ini belum adanya promosi jabatan dalam perusahaan. Mengenai sistem penghargaan di Pegadaian Syariah menunjukkan adanya keinginan untuk melakukan perbaikan terhadap sistem penghargaan yang ada. Selain itu menunjukkan pentingnya pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan perusahaan memberikan Pelatihan dan diklat khusus kepada karyawannya. Pelatihan dan diklat khusus yang pernah diikuti yaitu pelatihan tentang *product knowledge* (Wawancara dengan Kakak Maylani Diniarsari selaku sebagai marketing officer bekerja selama 2 tahun 20 Desember 2023).

Kemudian menurut Nurul Khusnul Khotimah mengatakan terkait dalam sistem penghargaan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Dalam pemberian insentif yaitu berupa insentif reward karna closing program tertentu serta mendapatkan promosi jabatan menjadi kasir. Dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan perusahaan memberikan Pelatihan

dan diklat khusus kepada karyawannya. Pelatihan dan diklat khusus yang pernah diikuti yaitu pelatihan tentang seminar emas dan pelatihan arrum safar. (Wawancara dengan Kakak Nurul Khusnul Khotimah selaku sebagai customer relationship officer bekerja selama 2 tahun 20 Desember 2023).

Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange*) adalah salah satu paradigma konseptual yang paling berpengaruh dalam memahami perilaku kerja karyawan dalam sebuah perusahaan (Sidharta, 2020). Dalam pandangan teori ini karyawan akan termotivasi, komitmen pada pekerjaan dan organisasi jika diperlakukan adil dan seimbang, karyawan yang diperlakukan dengan baik oleh perusahaan membuat karyawan memiliki komitmen untuk memberikan balasan dengan perilaku positif melalui kinerja karyawan. Keinginan untuk mencapai adanya keadilan antara apa yang didapatkan dengan apa yang diberikan dapat dijelaskan dengan teori pertukaran sosial (*social exchange*), keadilan informasi bisa dianggap sebagai bentuk timbal balik karyawan (*employee reciprocity*) terhadap apa yang karyawan terima dari perusahaan.

Berdasarkan teori pengharapan (*expectancy theory*) merupakan penjelasan motivasi paling diterima di mana-mana. Teori yang berasal dari *Victor Vroom* ini menyatakan bahwa kekuatan dari suatu kecenderungan untuk bertindak dalam cara tertentu bergantung pada kekuatan dari suatu harapan bahwa tindakan tersebut akan diikuti dengan hasil yang ada pada daya tarik dari hasil itu terhadap individu tersebut. Dalam bentuk yang lebih praktis, teori harapan mengatakan bahwa karyawan-karyawan akan termotivasi untuk mengeluarkan tingkat usaha yang lebih tinggi ketika mereka yakin bahwa usaha tersebut akan menghasilkan penilaian kinerja yang baik; penilaian yang baik akan menghasilkan penghargaan-penghargaan organisasional seperti bonus, kenaikan imbalan kerja, atau promosi; dan penghargaan-penghargaan tersebut akan memuaskan tujuan-tujuan pribadi para karyawan (Sasti, 2022).

Hubungan antara Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) dan Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*) dengan penelitian ini adalah dua teori yang berhubungan dalam konteks motivasi dan perilaku manusia, terutama dalam lingkungan kerja dan organisasi. Meskipun keduanya memiliki

pendekatan yang berbeda, mereka dapat saling melengkapi dan memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana orang melakukan keputusan dan tindakan mereka.

Berdasarkan hal ini Peneliti memilih variabel "Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) terhadap Kualitas Kinerja Karyawan dengan Sistem Penghargaan (Reward) sebagai Variabel Moderating" di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Purwokerto dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa alasan yang terkait dengan sistem penghargaan. Pertama, Pegadaian Syariah Purwokerto memiliki sistem penghargaan yang telah diterapkan dan memungkinkan evaluasi empiris yang konkret mengenai pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Sistem penghargaan ini memainkan peran penting dalam memotivasi karyawan untuk mencapai target kinerja dan berkontribusi pada penerapan TQM secara efektif berdasarkan data sistem penghargaan di Pegadaian Syariah Purwokerto telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Berdasarkan data Produktivitas Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto menunjukkan peningkatan produktivitas karyawan setelah implementasi sistem penghargaan. Misalnya, karyawan yang menerima penghargaan berhasil meningkatkan jumlah transaksi yang diselesaikan tepat waktu hingga 20% dibandingkan periode sebelum penghargaan diterapkan. Key Performance Indicators (KPI) serta Penurunan Non-Performing Loan (NPL) Tingkat NPL: Data menunjukkan bahwa tingkat NPL di Pegadaian Syariah Purwokerto menurun dari 5% menjadi 3% dalam satu tahun setelah sistem penghargaan diimplementasikan. Karyawan yang menerima penghargaan karena kinerja mereka dalam menagih pinjaman menunjukkan efektivitas yang lebih tinggi dalam mengurangi jumlah pinjaman bermasalah. Dengan data-data ini, dapat disimpulkan bahwa sistem penghargaan di Pegadaian Syariah Purwokerto efektif dalam meningkatkan berbagai aspek kinerja karyawan. Penghargaan yang diberikan tidak hanya memotivasi karyawan secara individu tetapi juga memperkuat kinerja tim, mengurangi tingkat NPL, dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Pada data tersebut diberikan oleh manajemen perusahaan atau institusi, dalam hal ini oleh manajemen Pegadaian Syariah Purwokerto. Pemberian penghargaan ini biasanya diatur oleh bagian Sumber Daya Manusia (SDM) atau bagian Manajemen Kinerja, yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengevaluasi kinerja karyawan

Kemudian yang menjadi latar belakang mengapa peneliti mengambil penelitian ini. Pegadaian Syariah karena Pegadaian Syariah dapat memberikan dampak yang berbeda terhadap kinerja pegawai dibandingkan Pegadaian Konvensional. Berdasarkan data Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto berhasil meraih Penghargaan Kinerja Key Performance Indicators (KPI) dan Terbaik Se-Kanwil dan mencatatkan Non-Performing Loan (NPL) terendah di Purwokerto. Dalam data tersebut, NPL dianggap besar oleh Kanwil terbagi menjadi dua KPI, yaitu NPL Gadai dengan target 1,06% serta NPL Non-Gadai dengan target 18,99%. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah Purwokerto berhasil mendapatkan penghargaan terendah Se-Kanwil hal ini menjadikan alasan peneliti karena pemilihan Pegadaian Syariah Purwokerto juga didukung oleh aksesibilitas data yang baik dan dukungan manajemen, sehingga memungkinkan penelitian yang komprehensif dan aplikatif. diberikan oleh manajemen perusahaan atau institusi, dalam hal ini oleh manajemen Pegadaian Syariah Purwokerto. Pemberian penghargaan ini biasanya diatur oleh bagian Sumber Daya Manusia (SDM) atau bagian Manajemen Kinerja, yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengevaluasi kinerja karyawan

Penelitian mengenai Pengaruh Penerapan TQM Terhadap Kinerja Karyawan Rusmi (2019) Hasil penelitiannya adalah TQM berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan artinya, variabel TQM secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sementara itu terdapat penelitian lain yang dilakukan oleh Muslih (2022) mengenai Hasil dari penelitian ini menunjukkan dimana Penerapan TQM berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja manajerial melalui sistem penghargaan sebagai variabel intervening. Pada Hal ini dikarenakan sistem penghargaan berbasis kinerja mendorong karyawan dapat

mengubah kecenderungan semangat untuk memenuhi kepentingan diri sendiri  
kesemangat untuk memenuhi tujuan organisasi.

Selain itu penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Astuti (2019)  
mengemukakan TQM dan Sistem Penghargaan menunjukkan koefisien positif.  
Selanjutnya Sistem Penghargaan (*reward*) memoderasi hubungan antara TQM  
terhadap Kinerja Manajerial. Penelitian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian  
yang dilakukan oleh Patria (2022) yaitu TQM berpengaruh secara signifikan  
terhadap kinerja manajerial. Begitu pula Sistem *reward* berpengaruh secara  
signifikan terhadap hubungan antara TQM dan kinerja manajerial.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk  
mengangkat permasalahan tersebut ke dalam penelitian dengan judul:  
**“Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Terhadap  
Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan (*Reward*) Sebagai  
Variabel Moderating (Studi Kasus Kantor Cabang Pegadaian Syariah  
Purwokerto)**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi  
permasalahan yang di duga mempengaruhi kualitas kinerja karyawan pada  
Pegadaian Syariah Purwokerto sebagai berikut :

1. Kualitas kinerja karyawan di pegadaian syariah Purwokerto sangat baik dan sangat profesional.
2. Penerapan TQM dapat membantu Pegadaian Syariah meningkatkan kinerja dan meningkatkan kepuasan nasabah pada kualitas kinerja karyawan di pegadaian syariah
3. Sistem penghargaan di Pegadaian Syariah menunjukkan adanya keinginan untuk melakukan perbaikan terhadap sistem penghargaan yang ada. Selain itu menunjukkan pentingnya pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan Identifikasi masalah yang telah di sebutkan, maka diperlukan adanya pembatasan masalah yang akan menjadikan ruang lingkup pada penelitian ini. Pada penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh implementasi TQM, kualitas kinerja karyawan dan sistem penghargaan (reward).

### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah *Total Quality Management* ( TQM ) berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan pada kantor cabang Pegadaian Syariah Purwokerto?
2. Apakah sistem penghargaan (*reward*) berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan kantor cabang Pegadaian Syariah Purwokerto?
3. Apakah sistem penghargaan (*reward*) memoderasi pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas kinerja karyawan pada kantor cabang Pegadaian Syariah Purwokerto?

### **E. Tujuan dan manfaat penelitian**

Sesuai dengan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan dan manfaat yang ingin di capai dengan penelitian ini adalah :

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas kinerja karyawan pada kantor cabang Pegadaian Syariah Purwokerto
- b. Untuk mengetahui pengaruh sistem penghargaan (*reward*) terhadap kualitas kinerja karyawan kantor cabang Pegadaian Syariah Purwokerto
- c. Untuk mengetahui sistem penghargaan (*reward*) memoderasi pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas kinerja karyawan pada kantor cabang Pegadaian Syariah Purwokerto.

## **2. Manfaat**

### **1. Teoritis**

Dapat menambahkan bahan referensi keilmuan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh implementasi Total Quality Management ( TQM ) terhadap kualitas kinerja karyawan dengan sistem penghargaan (reward) sebagai variabel moderating.

### **2. Manfaat praktis**

#### **1) Bagi peneliti**

Untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) terhadap kualitas kinerja karyawan dengan dengan sistem penghargaan ( reward ) sebagai variabel moderating.

#### **2) Bagi Pegadaian Syariah Purwokerto**

Sebagai bahan analisis mengenai penerapan teori tentang Total Quality Management (TQM), sistem penghargaan dan kinerja karyawan pada perusahaan yang bersangkutan.

#### **3) Bagi Mahasiswa**

Hasil Penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan informasi pengetahuan dan wawasan khususnya kepada mahasiswa tentang pengaruh implementasi TQM terhadap kualitas kinerja karyawan dengan dengan sistem penghargaan (reward) sebagai variabel moderating.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Teori Harapan (*Expectancy Theory*)**

Teori Harapan (*Expectancy Theory*) pertama kali dikemukakan oleh *Victor Vroom* (1964) menjelaskan bahwa motivasi seseorang menunjuk dalam suatu keputusan yang bergantung pada kekuatan pengharapan. Keputusan tersebut akan diiringi oleh hasil tertentu dan bergantung pada hasil bagi seseorang tersebut (Saban, 2020). Dalam Teori Harapan (*Expectancy Theory*) mengemukakan bahwa para pegawai terlebih dahulu menentukan perilaku apa yang dilakukan dan sesuatu yang akan dihasilkan atas perilaku tersebut (Candra et al., 2022). Teori ini berkata bahwa seseorang akan menerima motivasi untuk melangsungkan sesuatu apa yang mereka kerjakan untuk mencapai apa yang mereka inginkan apabila mereka yakin bahwa perilaku mereka mengacu pada apa yang akan mereka capai pada tujuan tersebut (Hamzah et al, 2021). Teori harapan memprediksikan para pekerja akan mengerahkan segenap usaha keras apabila mereka menganggap ada hubungan yang kuat antara upaya dengan kinerja, kerja keras dengan imbalan dengan terpenuhinya tujuan pribadi. Hubungan dalam teori ini adalah:

- a. Hubungan usaha dengan kinerja merupakan probabilitas yang dirasakan oleh individu bahwa mengerahkan sejumlah upaya tertentu akan menghasilkan kinerja. Dalam istilah yang lebih praktis, karyawan akan termotivasi untuk bekerja keras tingkat upaya yang tinggi ketika mereka yakin itu akan menghasilkan kinerja yang baik.
- b. Hubungan kinerja dengan penghargaan merupakan sejauh mana individu percaya bahwa kinerja pada tingkat tertentu akan mengarah pada pencapaian hasil yang diinginkan. Pencapaian hasil atau penghargaan itu seperti: bonus, kenaikan gaji, atau promosi jabatan (pengembangan karir).

c. Hubungan penghargaan dengan tujuan pribadi merupakan sejauh mana organisasi imbalan memuaskan tujuan atau kebutuhan pribadi individu dan daya tariknya imbalan potensial bagi individu tersebut. Penilaian yang baik akan mengarah pada penghargaan organisasi seperti: bonus, kenaikan gaji, atau promosi; dan bahwa imbalannya akan memuaskan tujuan pribadi karyawan. (Robbins dan Judge, 2015:150).

## 2. Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange*)

Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange*) adalah salah satu paradigma konseptual yang paling berpengaruh dalam memahami perilaku kerja karyawan dalam sebuah perusahaan (Sidharta, 2020). Dalam pandangan teori ini karyawan akan termotivasi, komitmen pada pekerjaan dan organisasi jika diperlakukan adil dan seimbang, karyawan yang diperlakukan dengan baik oleh perusahaan membuat karyawan memiliki komitmen untuk memberikan balasan dengan perilaku positif melalui kinerja karyawan. Keinginan untuk mencapai adanya keadilan antara apa yang didapatkan dengan apa yang diberikan dapat dijelaskan dengan teori pertukaran sosial (*social exchange*), keadilan informasi bisa dianggap sebagai bentuk timbal balik karyawan (*employee reciprocity*) terhadap apa yang karyawan terima dari perusahaan.

Berdasarkan teori pengharapan (*expectancy theory*) merupakan penjelasan motivasi paling diterima di mana-mana. Teori yang berasal dari *Victor Vroom* ini menyatakan bahwa kekuatan dari suatu kecenderungan untuk bertindak dalam cara tertentu bergantung pada kekuatan dari suatu harapan bahwa tindakan tersebut akan diikuti dengan hasil yang ada pada daya tarik dari hasil itu terhadap individu tersebut. Dalam bentuk yang lebih praktis, teori harapan mengatakan bahwa karyawan-karyawan akan termotivasi untuk mengeluarkan tingkat usaha yang lebih tinggi ketika mereka yakin bahwa usaha tersebut akan menghasilkan penilaian kinerja yang baik; penilaian yang baik akan menghasilkan penghargaan-penghargaan organisasional seperti bonus, kenaikan imbalan kerja, atau promosi; dan penghargaan-penghargaan tersebut akan memuaskan tujuan-tujuan pribadi para karyawan (Sasti, 2022).

Hubungan antara Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) dan Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*) dengan penelitian ini adalah dua teori yang berhubungan dalam konteks motivasi dan perilaku manusia, terutama dalam lingkungan kerja dan organisasi. Meskipun keduanya memiliki pendekatan yang berbeda, mereka dapat saling melengkapi dan memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana orang melakukan keputusan dan tindakan mereka.

### **3. *Total Quality Management (TQM)***

*Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas produk dan layanan melalui keterlibatan seluruh anggota organisasi. Dalam konteks karyawan TQM berarti mengintegrasikan prinsip kualitas ke dalam budaya organisasi dan memastikan bahwa semua anggota tim memiliki kesadaran yang kuat akan pentingnya kualitas dalam semua aspek pekerjaan mereka menjadikan kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan yang melibatkan seluruh anggota organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* merupakan pendekatan manajemen dalam suatu organisasi yang berorientasi pada pelanggan dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah guna menciptakan peningkatan kualitas, produktivitas dan kinerja lain secara signifikan dan berdampak positif bagi perusahaan, karyawan dan pelanggan. (Kahfi, 2018)

#### **a. *Karakteristik Total Quality Management***

Ada karakteristik TQM yang dikembangkan oleh yaitu seperti Fokus pada Pelanggan, Kerjasama Tim, Perbaikan Sistem Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, Kebebasan yang Terkendali, Kesatuan Tujuan, dan adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan. (Shella Maulida, 2019)

#### **b. *Manfaat Total Quality Management (TQM)***

Manfaat *Total Quality Management* (TQM) adalah memperbaiki kinerja karyawan dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan, penerapan TQM akan membuat karyawan untuk meningkatkan mutu pekerjaan. Memperbaiki produktivitas dan efisiensi. TQM sebagai suatu prosedur untuk mencapai kesuksesan, dinilai berhasil mutu dari suatu pekerjaan meningkat lebih baik kualitasnya dari sebelumnya, produktivitasnya tinggi yang ditunjukkan dengan hasil kerja berupa produk/jasa lebih banyak jumlahnya dari sebelumnya, dan lebih efisien yang bisa diartikan lebih murah biaya produksinya atau input lebih kecil dari pada outputnya. (Saril, 2019)

### **c. Elemen Pendukung *Total Quality Management* (TQM)**

Ada beberapa elemen-elemen pendukung di dalam *Total Quality Management*, dan berikut ini adalah elemen-elemen pendukung di dalam *Total Quality Management* sebagai berikut:

#### 1. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan semangat orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai atau melampaui tujuan organisasi.

#### 2. Pendidikan dan Pelatihan (*Education and Training*)

Pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama, yaitu pembelajaran. Di dalam pembelajaran terdapat pemahaman secara implisit. Melalui pemahaman, karyawan dimungkinkan untuk menjadi seorang inovator, pengambil inisiatif, pemecah masalah yang kreatif, serta menjadikan karyawan efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan. Tujuan pelatihan adalah untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan, serta meningkatkan kualitas dan produktivitas organisasi secara keseluruhan sehingga organisasi menjadi lebih kompetitif (Anastasia, 2003).

a) Struktur Pendukung (*Supportive Structure*) Manajer senior mungkin memerlukan dukungan untuk melakukan perubahan yang dianggap perlu untuk melaksanakan suatu strategi untuk pencapaian kualitas

- b) Komunikasi (*Communication*) merupakan hal yang sangat penting dalam filosofi TQM. Panduan dari manajemen merupakan kunci keberhasilan bahwa tindakan pegawai selaras dengan tujuan organisasi. Setiap individu dalam organisasi harus menciptakan aliran komunikasi yang sehat
- c) Pengukuran sangat penting karena berguna untuk menentukan seberapa jauh pelanggan bahwa kebutuhan mereka benar-benar terpenuhi. Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan juga menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan atau organisasi TQM.
- d) Penghargaan dan Pengakuan (*Reward and Recognition*) adalah elemen terakhir dari keseluruhan sistem TQM. Ini sebaiknya diberikan untuk saran-saran dan pencapaian-pencapaian yang memuaskan baik dihasilkan oleh suatu tim ataupun individu. Para karyawan akan didorong untuk berusaha keras memperoleh penghargaan untuk dirinya dan untuk timnya.

#### **d. Indikator Total Quality Management (TQM)**

Dalam Total Quality Management terdapat indikator yang dikemukakan oleh Maulida (2019) dalam Safitri (2018) yaitu sebagai berikut :

1. Fokus pada Pelanggan merupakan sosok yang harus dilayani. Dimana perhatian difokuskan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan. Untuk setiap organisasi yang menerapkan TQM harus benar-benar mengetahui, mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan dan harapan pelanggannya agar bisa memuaskannya, dimana produk/jasa yang dibuat atau diberikan harus sesuai dengan keinginan para pelanggan.
2. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan agar dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

3. Kerjasama Tim (*Teamwork*) Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.
4. Perbaikan Sistem Berkesinambungan Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.
5. Pendidikan dan Pelatihan masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

#### **4. Kualitas Kinerja karyawan**

##### **a. Pengertian kualitas kinerja karyawan**

Karyawan memiliki peran utama dalam perusahaan karena merupakan ujung tombak bagi perusahaan agar tetap dapat bertahan dan bersaing (Riswandi & Yuniarti, 2020). Perusahaan sebaiknya mengembangkan dan mempertahankan karyawan yang memiliki kualitas yang baik agar kinerja yang diberikan bagi perusahaan juga baik (Muljani, 2002) kinerja adalah kondisi yang menunjukkan seberapa baik kegiatan manajemen telah berhasil mencapai tujuan bisnis. Membahas terkait kinerja karyawan yaitu tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Kualitas kerja karyawan merupakan

hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi dari pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dalam pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan untuk memotivasi karyawan, motivasi sangat penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Karena motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering diartikan sebagai faktor pendorong seseorang untuk meningkatkan kualitas kinerja seseorang, agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan tujuan secara bersama terjadinya penurunan kualitas kinerja di sebabkan adanya kurangnya perhatian ataupun motivasi yang diberikan pimpinan terhadap karyawan, hal ini mempengaruhi lancarnya kinerja karyawan yang dibebankan kepadanya (Ubaidillah, 2018) Jadi dapat disimpulkan kualitas kinerja karyawan mengacu pada tingkat sumber daya manusia seperti pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki karyawan (Studi et al., 2018) karyawan telah memenuhi standar kinerja jika memenuhi yaitu:

- a) Kuantitas kerja yang melebihi rata-rata karyawan lain
- b) Kualitas kerja yang lebih baik dari karyawan lain
- c) Efisiensi kerja yang melebihi karyawan lain
- d) Standar kualitas yang melebihi standar resmi yang ada
- e) Karyawan berusaha keras dari yang seharusnya
- f) Karyawan mempunyai standar profesional yang tinggi
- g) Karyawan memiliki kemampuan melaksanakan pekerjaan utama dengan baik
- h) Karyawan menggunakan akal sehat dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik
- i) Karyawan melakukan pekerjaan dengan tepat
- j) Karyawan melakukan pekerjaan utama dengan baik
- k) Karyawan memberikan kreativitas dalam pekerjaan utama dengan baik.

## **b. Indikator Kualitas Kinerja Karyawan**

Indikator kualitas kinerja karyawan menurut Fauziah (2018) dan Robbins (2016) terdapat indikator sebagai berikut :

- 1) Kualitas pekerjaan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya
- 2) Kuantitas hasil merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. Misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.
- 3) Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.
- 4) Efektifitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber. Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

## **5. Sistem Penghargaan (Reward)**

Reward merupakan sebagai bentuk apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang professional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan yang berkeselimbangan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan, dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien Reward dapat menarik perhatian karyawan dan memberi informasi atau mengingatkan mereka akan pentingnya sesuatu yang diberi reward dibandingkan dengan yang lain, reward juga meningkatkan motivasi karyawan terhadap ukuran kinerja, sehingga membantu karyawan bagaimana mereka mengalokasikan waktu dan usaha mereka. Reward berbasis kinerja mendorong karyawan mengubah kecenderungan mereka dari semangat untuk memenuhi kepentingan diri sendiri ke semangat untuk memenuhi tujuan organisasi. Dengan demikian kompensasi adalah semua bentuk return baik finansial maupun non-finansial yang diterima karyawan karena jasa yang disumbangkanke perusahaan. Kompensasi dapat berupa finansial yaitu berbentuk gaji, upah, bonus, komisi, asuransi karyawan, bantuan sosial karyawan, tunjangan, libur atau cuti tetapi tetap dibayar, dan sebagainya. Kompensasi non-finansial seperti tugas yang menarik, tantangan tugas, tanggung jawab tugas, peluang kenaikan pangkat, pengakuan,dan lain-lain (Sukardi,2023).

### **a. Tujuan Sistem Penghargaan**

Tujuan dari sistem penghargaan (reward) terhadap kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan motivasi: Sistem penghargaan memberikan insentif kepada karyawan untuk bekerja lebih keras dan mencapai target yang ditetapkan. Meningkatkan kinerja individu: Dengan memberikan penghargaan kepada karyawan yang mencapai atau melebihi target kinerja, sistem penghargaan dapat mendorong karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi.

Karyawan akan merasa diapresiasi dan terdorong untuk terus meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja mereka.

2. Meningkatkan kinerja tim: Selain mendorong kinerja individu, sistem penghargaan juga dapat mempengaruhi kinerja tim secara keseluruhan. Ketika karyawan melihat rekan mereka menerima penghargaan karena kinerja yang baik, hal ini dapat membangkitkan semangat kompetitif dan kerja sama dalam tim untuk mencapai tujuan bersama.

3. Meningkatkan retensi karyawan: Sistem penghargaan yang efektif dapat membantu perusahaan mempertahankan karyawan yang berkinerja tinggi. Dengan memberikan penghargaan yang sesuai, karyawan cenderung merasa dihargai dan diakui atas kontribusi mereka, sehingga mereka lebih cenderung tetap bekerja dalam perusahaan dan tidak mencari kesempatan di tempat lain.

4. Meningkatkan loyalitas karyawan: Karyawan yang menerima penghargaan akan merasa dihargai dan diakui oleh perusahaan. Hal ini dapat mengembangkan rasa loyalitas terhadap perusahaan, sehingga karyawan lebih mungkin untuk memberikan kontribusi yang berkelanjutan dan berkomitmen terhadap visi dan nilai perusahaan.

5. Meningkatkan kepuasan karyawan: Sistem penghargaan yang adil dan transparan dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Ketika karyawan merasa dihargai dan mendapatkan pengakuan atas kerja keras mereka, mereka cenderung merasa puas dengan pekerjaan mereka dan lebih bahagia dalam lingkungan kerja.

#### **b. Indikator Sistem Penghargaan**

Indikator sistem penghargaan menurut Sukardi (2023) terdapat indikator sebagai berikut

- 1) Upah/gaji
- 2) Pernghargaan
- 3) Insentif
- 4) Tunjangan

## B. Landasan Teologis

### 1. *Total Quality Management* (TQM)

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan dengan melibatkan seluruh bagian organisasi dalam proses pengendalian kualitas. Perspektif Islam terhadap TQM dapat memberikan pandangan yang berbeda terkait prinsip-prinsip yang mendasarinya.

Dalam perspektif Islam, TQM dapat dipandang sebagai bentuk implementasi nilai-nilai yang dianjurkan dalam agama Islam dalam konteks manajemen kualitas. Beberapa prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) dapat dilihat melalui lensa nilai-nilai yang terdapat dalam Al-Qur'an dan ajaran Nabi Muhammad SAW. Berikut adalah penjelasan indikator TQM yang fokus pada perspektif Islam:

#### a. Fokus pada pelanggan

Fokus pada pelanggan dalam perspektif Islam merupakan penekanan pada pentingnya memberikan pelayanan yang baik, adil, dan berempati kepada sesama manusia. Ini mencakup tidak hanya pelayanan dalam konteks bisnis, tetapi juga interaksi sosial dalam kehidupan sehari-hari. Konsep fokus pada pelanggan tidak secara spesifik disebutkan dalam Al-Qur'an dengan kata-kata "fokus pada pelanggan" seperti yang dipahami dalam konteks bisnis modern. Namun prinsip-prinsip yang mendasari fokus pada pelanggan, seperti pelayanan yang baik, keadilan, dan empati terhadap sesama, tercermin dalam berbagai ayat Al-Qur'an yang menekankan pentingnya perilaku etis, kebaikan, dan kemanusiaan.

Salah satu ayat yang menerangkan tentang fokus pada pelanggan yaitu terdapat dalam Surat Al-Baqarah (2:195) yang berbunyi :

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: "Dan luangkanlah (harta) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuatlah baik. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik."

Ayat ini menegaskan pentingnya berbuat baik dan beramal dengan penuh keikhlasan, yang dapat dihubungkan dengan konsep pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam bisnis. Ketika seorang pelaku bisnis memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan penuh keikhlasan dan kesungguhan untuk memberikan manfaat terbaik bagi mereka, hal tersebut mencerminkan nilai-nilai moral yang dianjurkan dalam Islam.

Pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam bisnis tidak hanya mencakup aspek teknis dalam produk atau layanan yang ditawarkan, tetapi juga melibatkan sikap-sikap seperti kejujuran, tanggung jawab, kesabaran, dan empati. Seorang pembisnis yang bertindak dengan penuh keikhlasan akan berupaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik, serta berusaha memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

#### b. Kerjasama Tim

Kerjasama tim dalam perspektif Islam merupakan konsep yang didasarkan pada nilai-nilai seperti solidaritas, saling membantu, dan tolong-menolong antar sesama muslim. Islam mengajarkan pentingnya kerjasama dalam mencapai tujuan yang baik dan bermanfaat bagi individu dan masyarakat. Dalam Al-Qur'an, ayat yang mencerminkan nilai-nilai kerjasama tim terdapat dalam Surah Al-Ma'idah (5:2) yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَابِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا  
أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا  
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَادُواكُم عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ إِن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ  
وَالنَّفْقَةِ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida

*Tuhannya! Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau).*

*Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka).Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya."*

Ayat ini menekankan pentingnya kerja sama dalam melakukan perbuatan baik dan taat kepada Allah SWT. Dalam konteks tim kerja, ayat ini mengajarkan bahwa anggota tim harus saling mendukung dan bekerja sama dalam mencapai tujuan yang baik dan beretika. Hal ini akan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif, di mana setiap individu dapat berkontribusi secara maksimal untuk keberhasilan tim dan organisasi secara keseluruhan.

#### c. Pemberdayaan Sistem Secara Berkesinambungan

Pemberdayaan sistem secara berkesinambungan dalam perspektif Islam mencakup konsep pembaruan dan perbaikan yang terus-menerus untuk mencapai kebaikan dan kesejahteraan yang lebih baik bagi individu dan masyarakat. Islam mendorong umatnya untuk terus-menerus memperbaiki diri dan lingkungan mereka, baik secara spiritual maupun materiil (safitri,2018)

Dalam konteks TQM yang dipandang dari perspektif Islam, perbaikan sistem mengacu pada upaya terus-menerus untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi, sambil tetap mematuhi nilai-nilai etika dan moral.

#### d. Pelatihan dan pendidikan

Dalam TQM penting untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam memenuhi tuntutan pekerjaan dan menghadapi perubahan. Dalam Islam, pendidikan dan pelatihan dalam TQM dapat dipandang sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan karyawan secara holistik, termasuk dalam konteks spiritual dan moral.

Dalam Al-Qur'an, ayat yang mencerminkan pentingnya pelatihan dan pendidikan dalam Surat Al-Isra (17:36) yang berbunyi:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ  
مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

*Artinya: "Janganlah engkau mengikuti sesuatu yang tidak kauketahui. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya."*

Ayat ini menekankan pentingnya memperoleh pengetahuan yang benar sebelum mengambil tindakan atau membuat keputusan. Islam menegaskan bahwa seseorang harus berusaha untuk memperoleh pengetahuan yang memadai sebelum bertindak, sehingga tidak akan menyesal di kemudian hari.

## 2. Kualitas Kinerja Karyawan

Dalam perspektif Islam, kualitas kinerja karyawan tercermin dalam kesadaran akan tanggung jawab moral, etika kerja yang tinggi, dan dedikasi dalam melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh. Karyawan dihimbau untuk menjalankan tugas-tugas mereka dengan kejujuran, integritas, dan amanah, serta bekerja keras untuk mencapai hasil yang baik. Selain itu, Islam menekankan pentingnya keadilan dan kesetaraan dalam hubungan antara karyawan dan atasan, serta antara karyawan satu dengan yang lain, sehingga kualitas kinerja karyawan tidak hanya diukur dari hasil yang dicapai, tetapi juga dari cara mereka menjalankan tugas dengan adil dan bertanggung jawab. Dalam agama Islam, setiap insan dianjurkan untuk tidak bermalas-malasan. Rezeki tidak datang dengan sendirinya jika manusia tidak mau bekerja dan berusaha. Allah SWT memerintahkan kita untuk bersungguh-sungguh dalam hal yang baik dan selalu memohon pertolongan kepada Allah SWT atas segala usaha yang telah dilakukan seperti pada QS. Al-Insyiqaq ayat 6 berikut:

يَا أَيُّهَا الْإِنْسَانُ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَىٰ رَبِّكَ كَدْحًا فَمُلَوفِيهِ ۝٦

Artinya: "Wahai manusia, sesungguhnya engkau telah bekerja keras menuju (pertemuan dengan) Tuhanmu. Maka, engkau pasti menemui-Nya."

Ayat ini menegaskan bahwa Allah SWT mengetahui segala amal perbuatan yang dilakukan oleh manusia. Dalam konteks kualitas kinerja karyawan, ayat ini mengingatkan bahwa Allah SWT mengetahui setiap tindakan yang dilakukan oleh seorang individu, termasuk karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka di tempat kerja. Oleh karena itu, karyawan diingatkan untuk menjalankan tugas-tugas mereka dengan sebaik-baiknya, karena Allah SWT mengetahui dan akan mempertanggungjawabkan setiap tindakan yang dilakukan. Dengan kesadaran akan pengawasan Allah SWT, karyawan diharapkan untuk menjaga kualitas kinerja mereka dan bertindak dengan integritas, kejujuran, dan tanggung jawab dalam setiap aspek pekerjaan mereka.

### 3. Sistem Penghargaan (*Reward*)

Sistem penghargaan dalam perspektif Islam juga harus menjadi pendorong bagi karyawan untuk terus meningkatkan diri, memberikan motivasi yang berkelanjutan untuk mencapai kesuksesan yang lebih besar dalam pekerjaan mereka. Sistem penghargaan di tempat kerja, di mana karyawan diberikan penghargaan sesuai dengan kontribusi dan kualitas kinerja mereka, tanpa diskriminasi dan dengan memperhatikan keberkahan dalam segala hal.

Dalam Al-Qur'an, tidak terdapat ayat yang secara langsung membahas sistem penghargaan atau reward dalam konteks kerja seperti yang dimaksud. Al-Qur'an lebih banyak membahas prinsip-prinsip etis, moral, dan spiritual yang mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk hubungan antar individu, keadilan, dan tanggung jawab.

Namun demikian, terdapat ayat yang dapat diinterpretasikan sebagai pedoman atau prinsip-prinsip yang relevan untuk sistem penghargaan dalam konteks Islam. Salah satu adalah Surah Al-Isra 7 Berkaitan dengan konsep hadiah dan hukuman sebagaimana Allah berfirman dalam Al Quran:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْا  
وَجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Artinya: "Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai."

### C. Hubungan Antara Variabel

#### 1. Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Di Pegadaian Syariah Purwokerto

TQM yang merupakan suatu sistem, yang melakukan perbaikan secara terus menerus dan tetap konsisten baik dalam melayani pelanggan, maka diharapkan akan memberikan dampak positif bagi kualitas kinerja karyawan selain itu kinerja yang baik bisa dikatakan dapat menekan biaya agar lebih ekonomis dengan tujuan TQM yang terus menerus mengasah kualitas tersebut dapat mencegah banyaknya kecacatan, penghilangan kerugian antara pelanggan, pemasok atau karyawan (Angelina, 2012)

#### 2. Pengaruh Sistem Penghargaan (*Reward*) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Di Pegadaian Syariah Purwokerto

Sistem penghargaan yang baik dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Karyawan akan memperbaiki kinerjanya dengan meningkatkan kehadiran dan kualitas dalam melakukan tugas dan fungsinya dalam bekerja sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Perusahaan memberikan penghargaan seperti

pemberian kompensasi, upah lembur, bonus atas kinerja yang telah dilakukan karyawan yang berkompeten tersebut agar dapat termotivasi untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, lebih baik dari sebelumnya. Penghargaan merupakan alat penting yang digunakan organisasi untuk memotivasi karyawannya untuk meningkatkan kinerjanya demi mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Sukardi, 2023)

### **3. Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan ( *Reward* ) Sebagai Variabel Moderating**

Penerapan TQM terhadap kualitas kinerja dengan sistem Penghargaan (reward) dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong memotivasi karyawan untuk bekerja dengan baik sesuai tanggung jawabnya bahkan melebihi target pekerjaan yang telah ditetapkan perusahaan. Sistem Penghargaan sangat diperlukan dalam rangka peningkatan kinerja, karena merupakan salah satu alat pengendalian penting yang digunakan oleh perusahaan untuk memotivasi personel agar mencapai tujuan perusahaan dengan perilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan sehingga karyawan akan merasa terdorong melaksanakan penerapan TQM dengan meningkatkan kinerjanya dengan maksimal (Ningrum, 2012).

#### D. Kajian pustaka

**Tabel 2**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Hasil dan Pembahasan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Bni Syariah Banda Aceh ( Rusmi,2019 )	Hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh sebagai <i>Total Quality Management</i> berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Bank BNI Syariah. Artinya, variabel <i>Total Quality Management</i> secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.	Dari penelitian ini terdapat perbedaan di dalam segi variabel Peneliti ini tidak menggunakan variabel moderating sebagai sistem penghargaan ( Reward ) hanya saja pengaruh penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan, lokasi penelitian juga berbeda.
2.	Pengaruh Teknik <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Serta Perilaku Manajer Sebagai Variabel	Hasil dari penelitian ini menunjukkan dimana Penerapan TQM dan Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh positif, sedangkan berdasarkan hasil interaksi antara TQM dan Sistem	Dari penelitian ini terdapat perbedaan di dalam segi variabel Peneliti ini tidak menggunakan variabel implementasi kualitas kinerja karyawan tetapi terdapat kinerja manajer dan sistem pengukur kerja yang di lakukan oleh

	Moderating (Tita Boedi Astuti, 2019 )	Penghargaan menunjukkan koefisien positif sedangkan berdasarkan hasil interaksi antara TQM dan Perilaku Manajer menunjukkan koefisien negatif Berarti ada pengaruh negatif tetapi signifikansi dalam interaksi antara TQM dan Perilaku Manajer terhadap Kinerja Manajerial.	pelaku manajer dan terdapat kesamaan dalam sistem penghargaanya pada variabel moderating, lokasi penelitian berbeda.
3.	Pengaruh penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM), sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan ( <i>reward</i> ) terhadap kinerja manajerial pada Hotel Di Kota Padang dan Bukittinggi. (Intan Ratna Dewi, 2021 )	Hasil dari penelitian ini menunjukkan dimana Penerapan TQM tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial pada Jasa Perhotelan di Kota Padang dan Bukittinggi serta Penerapan sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial pada Jasa Perhotelan	ari penelitian ini terdapat perbedaan di dalam segi variabel Penelitian ini tidak menggunakan variabel implementasi kualitas kinerja karyawan tetapi terdapat sistem pengukur kerja dan sistem penghargaanya ( <i>Reward</i> ) terhadap kinerja Manajerial dan Penelitian ini tidak menggunakan variabel moderating.

		di Kota Padang dan Bukittinggi dan Penerapan sistem penghargaan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial pada Jasa Perhotelan di Kota Padang dan Bukittinggi.	
4.	Analisis Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Gaya Kepemimpinan, Sistem Pengukuran Kinerja, Dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating. ( Muslikun,2022 )	Hasil dari penelitian ini menunjukkan dimana Penerapan 1. TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial 2. Gaya kepemimpinan tidak berhasil memoderasi hubungan antara TQM terhadap kinerja manajerial disebabkan perbedaan obyek organisasi yang berbeda 3. Sistem pengukuran kinerja tidak berhasil memoderasi hubungan antara TQM terhadap kinerja manajerial 4. Sistem penghargaan tidak	Dari penelitian ini terdapat perbedaan di dalam segi variabel tidak menggunakan variabel implementasi kualitas kinerja karyawan tetapi terhadap kinerja manajerial dengan gaya kepemimpinan, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating lokasi penelitian berbeda.

		berhasil memoderasi hubungan antara TQM terhadap kinerja manajerial.	
5.	Pengaruh Sistem Reward Terhadap Hubungan Antara <i>Total Quality Management</i> (TQM) Dengan Kinerja Manajerial. (Nelly Patria,2022 )	Hasil dari penelitian ini menunjukkan dimana pengaruh sistem reward terhadap hubungan antara <i>Total Quality Management</i> (TQM) dengan kinerja manajerial (pada Perusahaan BUMN yang bergerak di bidang Asuransi di Kota Jambi). Variabel <i>Total Quality Management</i> (TQM) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial. Begitu pula Sistem reward berpengaruh secara signifikan terhadap hubungan antara <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan kinerja manajerial.	Dari penelitian ini terdapat perbedaan di dalam segi variabel Penelitian ini menambahkan variabel lain yang mendukung kualitas kinerja karyawan.
7.	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Terhadap	Hasil dari penelitian ini menunjukkan dimana	Dari penelitian ini terdapat perbedaan di dalam segi

<p>Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan (Reward) Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Perusahaan BUMN Di Kota Jambi ( Shinta Regina,2022 )</p>	<p>Penerapan <i>Total Quality Management</i> berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja manajerial melalui sistem penghargaan sebagai variabel intervening.</p>	<p>variabel penelitian kinerja manajerial dengan sistem pengukuran serta tidak menggunakan varabel moderating tetapi menggunakan variabel intervening.</p>
--	---	--

### E. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian di atas Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM ) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan ( *Reward* ) Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Kantor Cabang Pegadaian Syariah Purwokerto) dapat di gambarkan dalam kerangka konseptual sebagai berikut :



## **F. Hipotesis**

Di dalam penelitian kuantitatif juga diperlukan hipotesis, hipotesis ini berfungsi untuk mendeskripsikan jawaban sementara yang mungkin memberikan jawaban benar atau salahnya. Hipotesis ini bersifat dugaan sementara, yang mana hipotesis bisa diterima bisa juga ditolak (Wibowo, 2021).

### **1) Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Di Pegadaian Syariah Purwokerto**

TQM yang merupakan suatu sistem, yang melakukan perbaikan secara terus menerus dan tetap konsisten baik dalam melayani pelanggan, maka diharapkan akan memberikan dampak positif bagi kualitas kinerja karyawan selain itu kinerja yang baik bisa dikatakan dapat menekan biaya agar lebih ekonomis dengan tujuan TQM yang terus menerus mengasah kualitas tersebut dapat mencegah banyaknya kecacatan, penghilangan kerugian antara pelanggan, pemasok atau karyawan (Angelina, 2012)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rusmi (2019). Bahwasannya *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan teori dan penelitian tersebut maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut menunjukkan bahwa TQM berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial

**H<sub>1</sub> : *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap Kualitas kinerja Karyawan di Pegadaian Syariah Purwokerto**

### **2) Pengaruh Sistem Penghargaan (*Reward*) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Di Pegadaian Syariah Purwokerto**

Sistem penghargaan yang baik dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Karyawan akan memperbaiki kinerjanya dengan meningkatkan kehadiran dan kualitas dalam melakukan tugas dan fungsinya dalam bekerja sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Perusahaan memberikan penghargaan seperti pemberian kompensasi, upah lembur, bonus atas kinerja yang telah dilakukan karyawan yang berkompeten tersebut agar dapat termotivasi untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, lebih baik dari sebelumnya. Penghargaan merupakan alat penting yang digunakan organisasi untuk memotivasi karyawannya untuk meningkatkan kinerjanya demi mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Sukardi, 2023)

Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Patria (2022) bahwasanya pengaruh sistem penghargaan (reward) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan. Berdasarkan teori dan penelitian tersebut maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut.

**H<sub>2</sub> : Sistem Penghargaan ( Reward ) berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja karyawan di Pegadaian Syariah Purwokerto**

**3) Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan ( Reward ) Sebagai Variabel Moderating**

Penerapan TQM terhadap kualitas kinerja dengan sistem Penghargaan (reward) dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong memotivasi karyawan untuk bekerja dengan baik sesuai tanggung jawabnya bahkan melebihi target pekerjaan yang telah ditetapkan perusahaan. Sistem Penghargaan sangat diperlukan dalam rangka peningkatan kinerja, karena merupakan salah satu alat pengendalian penting yang digunakan oleh perusahaan untuk memotivasi personel agar mencapai tujuan perusahaan dengan perilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan sehingga karyawan akan merasa terdorong melaksanakan penerapan TQM dengan meningkatkan kinerjanya dengan maksimal (Ningrum, 2012).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muslih (2022) bahwasannya pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan sistem penghargaan (reward) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan sistem penghargaan merupakan variabel moderating. Berdasarkan teori dan penelitian tersebut maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut.

**H<sub>3</sub> : *Total Quality Management* ( TQM ) berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja karyawan dengan sistem penghargaan (reward) sebagai variabel moderating**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan *field research* dengan metode kuantitatif. *Field research* adalah penelitian lapangan dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan data skunder. Metode kuantitatif adalah metode yang dapat diartikan dengan metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data dalam metode ini dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis datanya bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019).

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini adalah Pegadaian Syariah Purwokerto yang terletak di Jalan Jl. K.H Wahid Hasyim No. 8A Karangklesem, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Waktu penelitian di laksanakan mulai 19 September 2023 - 06 April 2024. Peneliti memilih Pegadaian Syariah karena Pegadaian Syariah dapat memberikan dampak yang berbeda terhadap kinerja pegawai dibandingkan Pegadaian Konvensional. Berdasarkan data Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto berhasil meraih Penghargaan Kinerja KPI Terbaik Se-Kanwil dan mencatatkan NPL terendah di Purwokerto. Dalam data tersebut, NPL dianggap besar oleh Kanwil terbagi menjadi dua KPI, yaitu NPL Gadai dengan target 1,06% serta NPL Non-Gadai dengan target 18,99%. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah Purwokerto berhasil mendapatkan penghargaan terendah Se-Kanwil. (Wawancara dengan kakak Ibu Leni Wahyu Kurniati selaku pemimpin cabang 26 Desember 2023).

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1) Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu karyawan Pegadaian Syariah Purwokerto dengan jumlah 35 karyawan.

### **2) Sampel Penelitian**

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu (Sugiyono, 2019). Karena jumlah populasi hanya 35 orang maka sampel menggunakan total sampel saja. Total sampel merupakan teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi di jadikan sampel penelitian semuanya (Imas, 2018).

## **D. Sumber Data Penelitian**

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara terhadap informan yang telah peneliti tentukan. Dalam penelitian ini yaitu hasil kuesioner yang diperoleh dari jawaban responden yang berkenan untuk menjadi sampel dari penelitian (Abdullah, 2015).

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain, data primer disajikan antara lain dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram, data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melainkan data yang diperoleh dari pihak

lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari pegadaian syariah purwokerto, buku, jurnal, skripsi, dan bacaan-bacaan lain yang masih berkaitan dengan penelitian (Abdullah, 2015).

## **E. Subyek dan Obyek Penelitian**

### **1. Subyek**

Subyek penelitian adalah subyek yang ditujukan oleh peneliti untuk diteliti. Subyek penelitian juga bisa merupakan tempat dimana obyek (variabel) berada atau melekat (Anshori, 2009). Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan Pegadaian Syariah Purwokerto .

### **2. Obyek**

Obyek penelitian adalah sesuatu yang di kenal penelitian atau sesuatu yang diteliti (Anshori, 2009). Obyek dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* (TQM), kualitas kinerja karyawan dan sistem penghargaan (*reward*) pada karyawan Pegadaian Syariah Purwokerto.

## **F. Variabel dan Indikator Penelitian**

### **1. Variabel**

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi mengenai hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Nasution, 2017). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu sebagai berikut:

- a. Variabel Independen (variabel bebas) menurut Nasution (2017) yaitu variabel yang berperan memberi pengaruh kepada variabel lain, ditemukan umpamanya variabel independent sangat besar pengaruhnya terhadap variabel dependent itu. Variabel ini dilambangkan dengan (X). Dalam penelitian ini *Total Quality Management* (X).
- b. Variabel dependent (variabel terikat) menurut Nasution, (2017) variabel yang dijadikan sebagai faktor yang dipengaruhi oleh sebuah atau sejumlah variabel lain. Variabel Terikat pada penelitian ini dilambangkan dengan Y.

Berikut variabel terikat dalam penelitian ini ialah Kualitas Kinerja Karyawan (Y).

- c. Variabel moderasi (moderating), dalam statistik penelitian biasa disebut dengan Z. Dalam penelitian ini terdapat variabel moderasi berupa sistem penghargaan (*reward*)

## 2. Indikator Penelitian

**Tabel 3**  
**Indikator Penelitian**

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	<i>Total Quality Management</i> (X)	<i>Total Quality Management</i> merupakan pendekatan manajemen dalam suatu organisasi yang berorientasi pada pelanggan dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah guna menciptakan peningkatan kualitas, produktifitas dan kinerja lain secara signifikan dan berdampak positif bagi perusahaan, karyawan dan pelanggan. (Anugerah, 2018)	1.Fokus pada pelanggan 2.Pemberdayaan karyawan 3.Kerjasama tim 4.Perbaikan sistem secara berkesinambungan 5.Pelatihan dan pendidikan (Maulida, 2019)
2.	Kualitas Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang	1.Kualitas pekerjaan 2.Kuantitas hasil 3. Ketepatan waktu 4. Efektifitas (fauziah, 2018)

		diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006:67).	
3.	Sistem Penghargaan ( <i>Reward</i> ) (Z)	sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan adalah untuk meningkatkan motivasi, kinerja individu dan tim, retensi karyawan, loyalitas, kepuasan karyawan, dan pada akhirnya, kontribusi positif terhadap keseluruhan kesuksesan perusahaan	1. Upah/gaji 2. Penghargaan 3. Insentif 4. Tunjangan (Sukardi, 2023)

## G. Teknik Pengumpulan Data

1) Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti bisa berupa

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2021) Peneliti melakukan observasi dengan mendatangi langsung kantor cabang Pegadaian Syariah Purwokerto.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan proses pertukaran informasi dengan menggunakan sistem tanya jawab yang dilakukan dua orang atau lebih secara langsung secara berhadapan untuk memperoleh sebuah jawaban dari sebuah penelitian (Winardi, 2018). Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan metode terstruktur dengan mewawancarai Ibu Leni Wahyu Kurniati selaku pemimpin cabang, Pak Sabar Wiyono selaku pengelola agunan serta Kakak Maylani Diniarsari selaku marketing officer dan Kakak Nurul Khusnul Khotimah selaku *customer relationship officer* di Pegadaian syariah guna mendapatkan data sejarah berdirinya pegadaian syariah

purwokerto, jumlah karyawan, kualitas kinerja karyawan, sistem penghargaan, dan data lain yang berkaitan dengan penelitian.

c. Metode Kuesioner / Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2019). Kuesioner pada penelitian ini ditujukan kepada karyawan kantor cabang Pegadaian Syariah Purwokerto.

Skala yang digunakan adalah skala ordinal atau skala urutan. Sedangkan kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala likert. Kuesioner akan dibagikan kepada 35 responden yang merupakan karyawan Pegadaian Syariah Purwokerto. Peneliti memilih kuesioner karena cocok dengan penelitian ini. Pertanyaan di buat dalam bentuk kuesioner online melalui google formulir dengan menggunakan likert 1-5 yang masing-masing merupakan pendapat dari responden yaitu sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju dengan skor 5
- 2) Setuju dengan skor 4
- 3) Netral dengan skor 3
- 4) Tidak setuju dengan skor 2
- 5) Sangat tidak setuju dengan skor 1

## H. Teknik pengujian

### 1) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak kuesioner pada penelitian (Ghozali, 2009). Suatu data dinyatakan valid apabila nilai *corrected* item total *correlation* lebih besar dibanding 0,3. Dalam penelitian alat ukur uji validitas menggunakan korelasi *product moment pearson's*. Korelasi *product moment pearson's* merupakan ialah teknik dalam mengkorelasikan setiap pertanyaan dengan jumlah skor yang sudah diperoleh, kemudian hasilnya

dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan sebesar 5% menggunakan rumus (Sa'ban, 2021).

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

:  
Keterangan :

Rxy : Koefisien Korelasi *Product Moment*

X : Nilai Total Jawaban Dari Masing-Masing Responden

Y : Total Butir Dari Jawaban Responden

X : Jumlah Skor Butir

Y : Jumlah Skor Total

N : Jumlah Sampel

Dengan menggunakan 2 sisi taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5% pada pengujian ini.

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a) Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dapat diketahui bahwa variabel tersebut valid.
- b) Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka dapat diketahui bahwa variabel dikatakan tidak valid

## 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk menguji atau mengukur kepercayaan instrument kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk untuk mengetahui konsistensi alat ukur dan konsisten jika pengukuran tersebut diulang dari waktu ke waktu (Hastin, 2018). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* atau dalam SPSS disebut dengan nilai *cronbach alpha*. Nilai *cronbach alpha* dirumuskan dalam bentuk persamaan berikut ini :

$$a = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_{\frac{2}{b}}}{\sigma_{\frac{2}{t}}} \right\}$$

untuk mengetahui hasil uji reliabilitas biasanya dilakukan dengan menginterpretasikan nilai *cronbach alpha*. Dimana apabila nilai *cronbach alpha* >0,7 maka data penelitian memiliki keandalan yang cukup kuat, apabila *cronbach alpha* >0,6 dapat disimpulkan bahwa keandalan suatu data telah mencukupi, sedangkan apabila nilai *cronbach alpha* <0,6 maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian. Dengan kata lain semakin tinggi nilai *cronbach alpha* maka data penelitian akan semakin dapat diandalkan (Sa'ban, 2021).

#### I. Teknik analisis data

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan *uji Rank Spearman*, MRA, dan *Regresi Ordinal*. *Uji Rank Spearman* dan *Regresi Ordinal* digunakan karena data dalam penelitian ini merupakan data ordinal.

##### a. Uji Rank Spearman

Uji ini digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel jika data yang digunakan sekurang-kurangnya memiliki skala ordinal. Analisis korelasi rank spearman ini merupakan jenis analisis korelasi yang didasarkan pada ranking yang banyak digunakan. Dasar pemikiran analisis korelasi ini adalah dengan ranking nilai pada variabel yang lain maka kedua variabel tersebut saling berkorelasi. Jika ranking nilai-nilai pada suatu variabel sama persis dengan variabel lainnya maka kedua variabel tersebut memiliki korelasi sempurna (sebesar 1) (Sulasih, 2021).

Rumus dari *uji korelasi rank spearman* dapat dilihat pada uraian dibawah ini (Suliyato, 2011)

$$r_s = \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2-1)}$$

#### Keterangan

$r_s$  = Koefisien Korelasi Rank Spearman

$N$  = Banyaknya sampel

$D_i$  = Selisih antar ranking dari variabel

#### b. MRA

Uji MRA (*Moderated Regression Analysis*) atau disebut juga uji interaksi, merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen) dengan rumus persamaan berikut (Liana, 2009):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_1X_2 + e$$

Variabel perkalian antara dan disebut juga variabel moderator karena menggambarkan pengaruh moderating variabel terhadap hubungan dan Y. Sedangkan variabel dan merupakan pengaruh langsung dari variabel dan terhadap Y

#### c. Regresi Ordinal

Dalam penelitian ini model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi ordinal. Merupakan analisis regresi yang digunakan apabila data yang dianalisis memiliki skala pengukuran minimal ordinal. Tujuan analisis regresi yang lain yakni mendapatkan model terbaik dan sederhana yang menggambarkan pengaruh antara variabel independen (*predictor*) dengan variabel dependen (*outcome*). Pada analisis ini, variabel independen berupa faktor (variabel kategori) atau kovariat (variabel kontinyu). Persamaan matematika regresi ordinal

dijelaskan oleh Ghozali (2006) sebagai berikut:

$$\text{logit}(p_1) = \log \frac{p_1}{1-p_1} = a_1 + \beta^1 X$$

$$\text{logit}(p_1 + p_2) = \log \frac{p_1 + p_2}{1-p_1-p_2} = a_1 + \beta^1 X$$

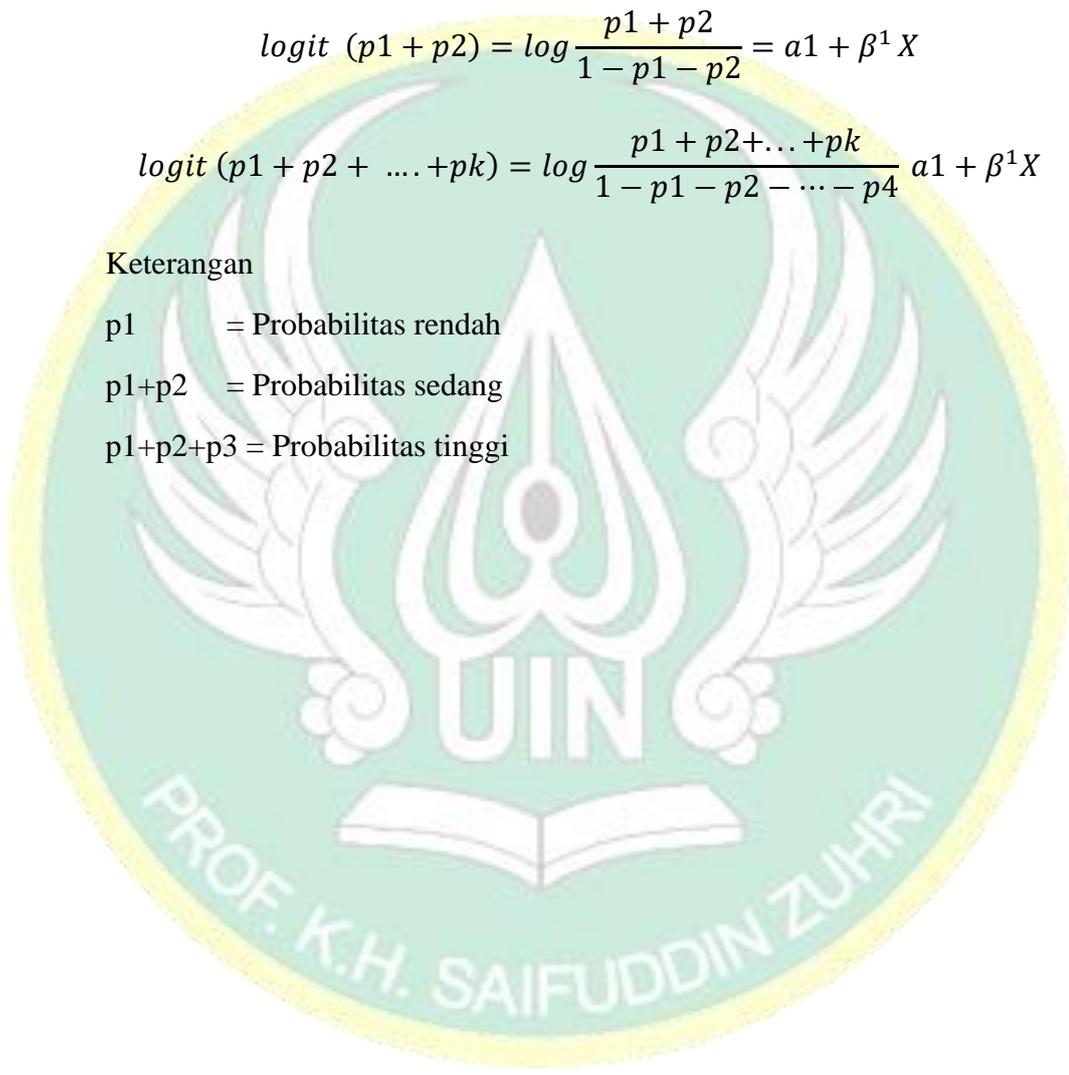
$$\text{logit}(p_1 + p_2 + \dots + p_k) = \log \frac{p_1 + p_2 + \dots + p_k}{1-p_1-p_2-\dots-p_k} = a_1 + \beta^1 X$$

Keterangan

$p_1$  = Probabilitas rendah

$p_1+p_2$  = Probabilitas sedang

$p_1+p_2+p_3$  = Probabilitas tinggi



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Tempat Penelitian**

##### **1) Sejarah Singkat Pegadaian Syariah**

ULGS atau Unit Layanan Gadai Syariah didirikan pada bulan Januari 2003 dan merupakan bagian dari unit usaha PT. Pegadaian Syariah. Jakarta merupakan kota pertama yang mendirikan pegadaian syariah Bernama ULGS atau Unit Layanan Gadai Syariah Cabang Dewi Sartika. Kemudian didirikan di kota Surabaya, Surakarta, Yogyakarta dan Semarang. Tahun ini empat cabang Pegadaian di Aceh dialihkan fungsikan menjadi pegadaian syariah. Layanan ULGS ini merupakan hasil kerjasama Lembaga Keuangan Syariah dengan Pegadaian mengenai prinsip Rahn sebagai pengembangan produk pegadaian dan Rahn Lembaga Keuangan Syariah sebagai perpanjangan tangan pengelolaan produk. Untuk mengelola operasional tersebut pegadaian mendirikan departemen usaha syariah (M. Habiburrahim, 2012).

Pegadaian Syariah, terkait konsep kegiatannya mengacu terhadap sistem administrasi modern, yaitu asas efisiensi, efektifitas, dan rasionalitas yang didasarkan pada nilai-nilai keislaman. Unit Layanan Gadai Syariah atau ULGS yang mengoperasikan fungsi terkait kegiatan Pegadaian Syariah. ULGS ini adalah unit organisasi yang masih berada dalam binaan di bawah divisi lain PT Pegadaian. Serta merupakan unit lembaga yang mandiri dan pengelolaannya terpisah dari Pegadaian Konvensional secara struktural (M. Habiburrahim, 2012)

Hadirnya Pegadaian Syariah yaitu sebagai penyalur pembiayaan terkait pemenuhan kebutuhan masyarakat atas dasar hukum rahn dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional No.25/DSNMUI/I/III/2002 tanggal 19 Mei 2018. Sampai didirikannya Pegadaian Syariah, dengan nama Pegadaian Syariah Purwokerto. Pendirian lembaga ini didasari terkait letak yang strategis, yakni dilihat dari potensi letak yang berada di dekat jalan raya, dan berpotensi tinggi terkait pengembangan

atau kemajuan lembaga ini. Pegadaian Syariah Purwokerto sekarang ini memiliki cabang di pasar wage.

## 2) Letak Geografis Pegadaian Syariah Purwokerto

### Gambar 2

#### Objek Pegadaian Syariah Purwokerto



*Sumber : Dokumentasi Objek Pegadaian Syariah Purwokerto*

Pegadaian Syariah Purwokerto terletak di Jl. Kyai H. Wahid Hasim, Windusara, Karangklesem, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Dari Andang Pangrenan ke selatan. Letaknya kanan jalan dari arah Andang Pangrenan.. Berikut batas wilayah Pegadaian Syariah Purwokerto:

Sebelah Utara	: Ruko Citranet.id
Sebelah Selatan	: Lahan Kosong
Sebelah Timur	: Jalan Raya
Sebelah Barat	: Perumahan

### 3) Misi dan Visi Pegadaian Syariah Purwokerto

#### a. Visi

Lembaga Pegadaian bisa memberikan solusi kepada masyarakat yang membutuhkan dana melalui produk pembiayaan, produk investasi emas teruntuk yang kelebihan dana, dan *multipayment* online and *remittance* teruntuk kebutuhan percepatan transaksi keuangan.

#### b. Misi

- 1 Memberikan pembiayaan yang aman, termudah, dan tercepat, serta membina unit usaha menengah ke bawah dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2 Melakukan pemastian terkait pemerataan infrastruktur dan pelayanan yang memberikan kenyamanan dan kemudahan di Pegadaian dalam menyiapkan diri sebagai pemain regional dan sebagai alternatif utama.
- 3 Membantu kegiatan pemerintah terkait peningkatan kesejahteraan masyarakat menengah ke bawah, serta melaksanakan usaha terkait pengoptimalan sumber daya Pegadaian

#### c. Penjelasan Misi

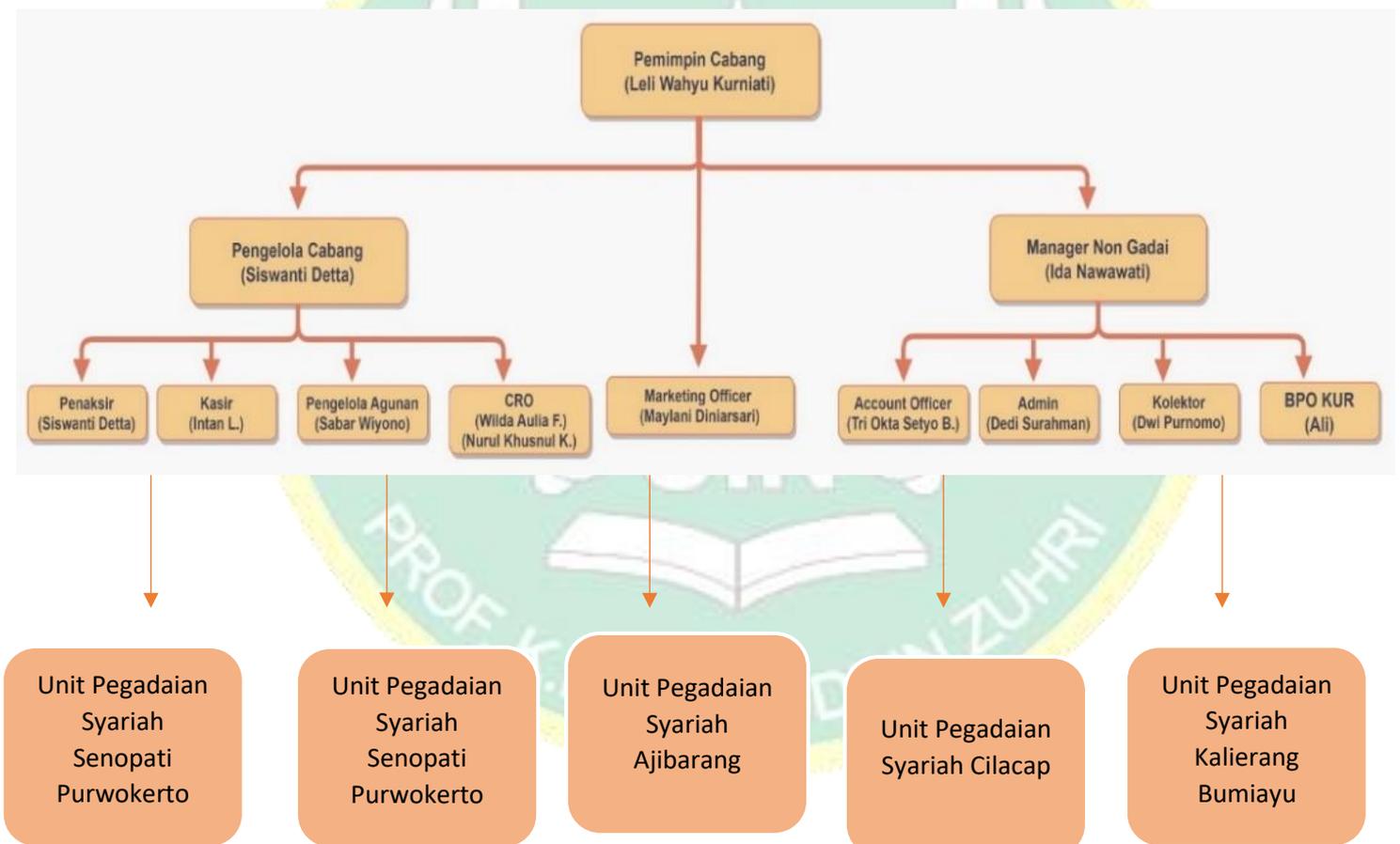
- 1 Pegadaian mampu melakukan pelayanan dengan aman, mudah, dan cepat, serta sebagai pembinaan kegiatan usaha mikro kecil.
- 2 Melayani sesuai pelayanan standar dan memadai, serta terdapatnya IT online yang mendukung kegiatan operasionalnya.
- 3 Pemberdayaan atau pengelolaan produk-produk dan aset-aset Pegadaian ditujukan untuk mensejahterakan dan meningkatkan keuntungan bagi masyarakat menengah ke bawah.

### 4) Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Kantor Cabang Purwokerto

Struktur Organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan atau dikoordinasikan. Struktur organisasi tersebut merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah organisasi, baik itu

organisasi yang bergerak dibidang sosial dan terlebih lagi pada bidang yang bergerak pada dunia usaha. Struktur organisasi akan menjelaskan dan menggambarkan tentang fungsi dan tugas masing-masing individu, melalui pembagian tugas inilah individu mempunyai patokan untuk pekerjaan yang akan dilakukannya dalam sebuah organisasi. Pegadaian Syariah kantor cabang Purwokerto merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang mempunyai struktur organisasi didalamnya.

**Gambar 3**  
**Susunan Organisasi Pegadaian Syariah Kantor Cabang Purwokerto**



*Sumber : Kantor Cabang Pegadaian Syariah Purwokerto*

## 1. Kepala Pegadaian (Pimpinan Cabang)

Pimpinan cabang merupakan Kepala Pegadaian. Berikut merupakan tugas– tugasnya, antara lain ;

- a. Membuat susunan rencana kerja beserta anggaran UPS dan kantor cabang sesuai ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- b. Melakukan pengelolaan terhadap kegiatan operasional cabang berdasarkan atau sesuai prinsip syariah.
- c. Mengorganisasikan dan pengendalian ketatausahaan agunan bermasalah.
- d. Mengorganisasikan, mengendalikan dan merencanakan pengelolaan administrasi serta menyusun laporan operasional kantor cabang.
- e. Mengorganisasikan, mengendalikan dan merencanakan pengelolaan modal kerja.
- f. Mengorganisasikan, mengendalikan dan merencanakan pengelolaan pemasaran dan pelayanan konsumen.
- g. Merencanakan atau mengorganisasikan penggunaan dan kelengkapan sarana dan prasarana, serta kebersihan kantor cabang dan UPS.
- h. Sebagai wakil perusahaan terkait kepentingan di dalam maupun di luar sesuai kewenangannya.

## 2. Penaksir

Penaksir melakukan penilaian agunan untuk menentukan kualitas dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna mewujudkan penentuan taksiran dan pinjaman yang wajar serta mewujudkan citra baik pada perusahaan.

Dalam menyelenggarakan fungsi tersebut penaksir memiliki tugas:

- a. Melakukan penilaian marhun atau barang jaminan, untuk menentukan kualitas dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna mewujudkan penentuan taksiran dan pinjaman yang wajar.
- b. Melakukan taksiran terkait agunan yang hendak dilakukan pelelangan, agar kualitas dan nilainya diketahui, dalam menetapkan harga dasar agunan.
- c. Menyiapkan dan merencanakan agunan yang hendak disimpan supaya keamanannya terjaga

### 3. Kasir

Tugasnya melaksanakan pembayaran, penyimpanan, pembukuan serta penerimaan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah diberlakukan demi kelancaran pelaksanaan kegiatan operasional kantor cabang dan UPS. Berikut adalah tugas-tugasnya:

- a. Melakukan penerimaan terhadap nasabah yang akan melunasi pinjaman sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- b. Meminjamkan pinjaman kredit terhadap masyarakat yaitu nasabah pegadaian.
- c. Mengatur pelaksanaan pelunasan marhun dan pendapatan ujah.
- d. Menerima uang hasil penjualan agunan terkait pelelangan.
- e. Melaksanakan pemeriksaan hitungan dan taksiran marhun.

### 4. Pengelola Agunan

Memiliki fungsi melakukan pemeliharaan, penyimpanan, pemeriksaan, dan perawatan, serta mengadministrasikannya sesuai pada ketentuan-ketentuan yang ditetapkan demi menjaga keutuhan dan pengamanan terkait agunan milik nasabah (rahin). Tugas Pengelola Agunan, yaitu:

- a. Melakukan pemeriksaan terhadap kondisi agunan di ruang penyimpanan secara berkala.
- b. Menerima agunan dalam bentuk perhiasan dan emas dari asisten pimpinan atau pimpinan cabang untuk disimpan di tempat penyimpanan agunan emas atau perhiasan.
- c. Mengeluarkan agunan perhiasan dan emas sesuai dengan ketentuan yang ada terkait keperluan pemeriksaan, dan pelunasan.
- d. Memelihara agunan dan ruang penyimpanan agar agunan dalam kondisi aman dan baik.

5. Customer Relation Office (CRO)

- a. Menyampaikan informasi kepada nasabah
- b. Menerima komplain dari nasabah
- c. Melakukan follow up ke nasabah
- d. Menjaga standarisasi layanan serta mendata nasabah

6. Marketing Officer (MO)

Marketing officer adalah salah satu divisi yang memiliki pengaruh terhadap kemajuan sebuah perusahaan. Tugas Utama MO :

- a. Merencanakan dan mengembangkan strategi pemasaran pegadaian Syariah
- b. Melakukan riser terhadap nasabah
- c. Melakukan kegiatan promosi
- d. Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap program pemasaran yang telah dilakukan
- e. Menyusun strategi proyek marketing yang akan datang

7. Account Officer (AO)

Account Officer (AO) adalah seseorang yang menangani pembukuan dan pencatatan keuangan suatu perusahaan. Tugas utama AO :

- a. Mencatat transaksi
- b. Mencatat pembayaran dan pengeluaran
- c. Memproses faktur

8. Admin

Admin mengurus segala urusan terkait tata kelola administrasi. Tugas utama Admin :

- a) Mengurus berkas
- b) Membuat laporan
- c) Pengaturan arsip
- d) Pengaturan keuangan
- e) Menginput data-data perusahaan

## 9. Kolektor

Fungsi utama dari adanya kolektor bagi PT. Pegadaian Syariah adalah mencegah terjadinya pembayaran yang terlambat dari nasabah, yang mana nasabah tersebut menggunakan pinjaman yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian Syariah. Tugas utama kolektor :

- a. *Desk Collector* memiliki tugas untuk mengingatkan tanggal jatuh tempo cicilan nasabah melalui telepon.
- b. *Field Collector* memiliki tugas untuk turun tangan melakukan kunjungan jika nasabah yang dihubungi masih menunggak pembayaran atau telat membayar hingga beberapa waktu.

## 10. Business Officer Program KUR / BPO KUR

### a. Pemasaran

BPO KUR harus dapat menganalisa pasar yang menjadi target sesuai dengan syarat dan ketentuan berlaku dan mampu melakukan riset dalam menentukan pemberian kredit. Serta menguasai digitalisasi dalam proses menyebarkan informasi pemasaran produk.

### b. Administrasi

Pinjaman Menerima dan bertanggung jawab atas kelengkapan dokumen yang diberikan nasabah serta memastikan kelengkapan administrasi pada pra akad, proses akad hingga pasca akad.

### c. Melakukan pembinaan monitoring

BPO KUR selama proses peminjaman berjalan harus melakukan pembinaan dan selalu menjaga komunikasi kepada nasabah sehingga bisa menjadikan referral untuk nasabah baru.

## 5) Budaya Perusahaan Pegadaian Syariah

Budaya Perusahaan Pegadaian Syariah kantor cabang Purwokerto memiliki budaya kerja yang ditetapkan oleh PT. Pegadaian (Persero) yang menetapkan bahwa seluruh insan pegadaian atau karyawan harus mempelajari, memahami, menghayati, dan melaksanakan budaya perusahaan yaitu: INTAN (Inovatif, Nilai moral tinggi, Terampil, Adi Layanan, Nuansa Citra) Berikut penjelasan lebih lanjut tentang budaya INTAN:

- a. Inovatif yaitu selalu melakukan penyempurnaan yang mempunyai nilai tambah berkelanjutan.
- b. Nilai moral tinggi yaitu memahami, mematuhi, dan mengamalkan ajaran agama masing-masing serta etika perseroan.
- c. Terampil yaitu melaksanakan tugas secara professional.
- d. Adi layanan yaitu memberikan layanan yang cepat, aman dan nyaman untuk kepuasan pelanggan.
- e. Nuansa citra yaitu senantiasa peduli dan menjaga nama baik serta reputasi perseroan.

Selain itu ditetapkan juga 10 (sepuluh) perilaku utama Insan Pegadaian, diantaranya:

- a. Berinisiatif, kreatif, produktif dan adaptif.
- b. Berorientasi pada solusi bisnis.
- c. Taat beribadah.
- d. Jujur dan berpikir positif.
- e. Kompeten dibidang tugasnya.
- f. Selalu mengembangkan diri.
- g. Peka dan cepat tanggap.
- h. Empatik, santun dan ramah.
- i. Bangga sebagai insan pegadaian.
- j. Bertanggung jawab atas aset dan reputasi perseroan.

## 6) Produk - Produk Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah Kantor Cabang Purwokerto merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang memiliki izin resmi untuk menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat dengan menawarkan berbagai macam produk-produk pembiayaan berbasis syariah yang prosesnya cepat, mudah dan aman. Produk-produk tersebut guna membantu masyarakat untuk mencukupi kebutuhannya, baik dari masyarakat menengah kebawah bahkan masyarakat yang tergolong mampu. Berikut ini adalah macam produk pembiayaan yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Kantor Cabang Purwokerto:

- a. Amanah Pembiayaan kendaraan bermotor dengan cara angsuran berprinsip syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro/kecil.
- b. Rahn Pembiayaan Rahn dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Cepat prosesnya, aman penyimpanannya.
- c. Arrum BPKB Pembiayaan ARRUM pada Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan.
- d. Arrum Emas Pinjaman dana tunai dengan jaminan perhiasan (emas dan berlian) dapat diangsur melalui proses yang mudah dan sesuai prinsip syariah.
- e. Arrum Haji Solusi pembiayaan untuk anda bisa mendapatkan porsi ibadah haji berprinsip syariah dengan jaminan emas, serta proses cepat dan aman.
- f. Rahn Hasan Pegadaian Rahn Hasan merupakan solusi pemberian dana dengan akad gadai/rahn tanpa biaya pemeliharaan (mu'nah pemeliharaan).
- g. Rahn Flexi Rahn flexi memberikan pinjaman dengan jaminan barang bergerak sesuai syariah, plafon pinjaman tinggi, dan ongkos titip harian.
- h. Rahn Bisnis Rahn bisnis adalah solusi pemberian pinjaman dana tunai kepada pemilik usaha dengan jaminan emas (batangan dan perhiasan).
- i. Rahn Tasjily Tanah Pinjaman dengan jaminan berupa bukti kepemilikan tanah atau sertifikat tanah yang ditujukan kepada Petani dan Pengusaha Mikro.

## B. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel responden sebanyak 35 orang karyawan Pegadaian Syariah Purwokerto. Hasil penelitian yang telah disebarkan kepada 35 karyawan yang ada di Pegadaian Syariah Purwokerto melalui pembagian kuesioner melalui google form dan lembar pertanyaan yang berisi kuesioner sudah diperoleh gambaran karakteristik berikut ini :

### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang sesuai dengan jenis kelamin pada penelitian ini menghasilkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki-Laki	12	34,3 %
2.	Perempuan	23	65,7 %
3.	Jumlah	35	100 %

Sumber : Data Kuesioner Penelitian

Berdasarkan tabel diatas bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 responden dan skala presentasinya sebanyak 34,3 %, kemudian untuk responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 responden dengan skala presentase sebesar 65,7 %. Sesuai dengan tabel diatas maka dapat ditarik kesimpulan akhir bahwa responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan.

### 2. Responden Berdasarkan Umur

Responden yang sesuai dengan umur pada penelitian ini menghasilkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 5**  
**Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah	Prosentase
1.	21-24 tahun	12	34,3 %
2.	25-27 tahun	9	25,7 %

3.	28-30 tahun	6	17,1 %
4.	>30 tahun	8	22,9 %
5.	Total	35	100 %

Sumber : Data Kuesioner Penelitian

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa responden dikelompokkan berdasarkan umur, untuk umur 21-24 tahun berjumlah 12 responden dengan skala presentase sebesar 34,3 %, kemudian untuk umur 25-27 tahun sebanyak 9 responden dan memiliki skala presentase sebesar 25,7 %, kemudian umur 28-30 tahun dengan jumlah 6 responden dengan skala presentase sebanyak 17,1 %. dan yang terakhir umur >30 tahun dengan jumlah 8 responden dengan skala presentase sebanyak 22,9 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak dalam penelitian ini dari umur 21-24 tahun.

### C. Analisis Hasil Penelitian

#### 1 Uji Keabsahan Data

##### a. Uji Validitas

Pengujian validitas pada penelitian ini mendapatkan hasil yaitu sebagai berikut :

- 1) Variabel *Total Quality Management* (X1)

**Tabel 6**  
**Validitas *Total Quality Management***

No. Item	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Keterangan
X1.1	0,573	0,334	Valid
X1.2	0,693	0,334	Valid
X1.3	0,782	0,334	Valid
X1.4	0,702	0,334	Valid
X1.5	0,654	0,334	Valid
X1.6	0,568	0,334	Valid

X1.7	0,741	0,334	Valid
------	-------	-------	-------

Sumber : Pengelohan Peneliti Pada Data Primer Menggunakan  
IBM SPSS Statistics 25

2) Variabel Sistem Penghargaan ( Reward) (Z)

**Tabel 7**

**Validitas Sistem Penghargaan ( Reward)**

No. Item	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Keterangan
Z.1	0,853	0,334	Valid
Z.2	0,854	0,334	Valid
Z.3	0,867	0,334	Valid
Z.4	0,884	0,334	Valid
Z.5	0,898	0,334	Valid
Z.6	0,829	0,334	Valid

Sumber : Pengelohan Peneliti Pada Data Primer Menggunakan  
IBM SPSS Statistics 25

3) Variabel Kualitas Kinerja Karyawan (Y)

**Tabel 8**

**Validitas Kualitas kinerja karyawan**

No. Item	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Keterangan
Y.1	0,761	0,334	Valid
Y.2	0,784	0,334	Valid
Y.3	0,694	0,334	Valid
Y.4	0,770	0,334	Valid
Y.5	0,761	0,334	Valid
Y.6	0,795	0,334	Valid
Y.7	0,699	0,334	Valid

Y.8	0,853	0,334	Valid
Y.9	0,678	0,334	Valid

Sumber : Pengelohan Peneliti Pada Data Primer Menggunakan  
IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada *Total Quality Management* syariah terdapat 7 pertanyaan, variabel sistem penghargaan (reward) 6 pertanyaan, dan kualitas kinerja karyawan 9 pertanyaan. Berdasarkan tabel masing-masing dari pertanyaan dilakukan uji validitas dan memberikan hasil yaitu rhitung lebih besar dari pada rtabel (rhitung>0,334).

Dan hasil kesimpulan berdasarkan data diatas bahwa semua poin pada angket yang digunakan dalam variabel penelitian pada karyawan kantor cabang Pegadaian Syariah Purwokerto dinyatakan valid. Maka hal ini untuk melanjutkan penelitian ini dapat menggunakan kuesioner tersebut untuk digunakan analisis selanjutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Peneliti telah melakukan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa reliabilitas data cukup baik, apabila jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka data dalam penelitian belum dikatakan reliabel.

**Tabel 9**

#### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Total Quality Management	0,789	Reliabel
Sistem Penghargaan (reward)	0,930	Reliabel
Kualitas Kinerja Karyawan	0,901	Reliabel

Sumber : Pengelohan Peneliti Pada Data Primer Menggunakan  
IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *Total Quality Management* yaitu 0,789, variabel sistem penghargaan (*reward*) 0,930 dan variabel kualitas kinerja karyawan 0,901. Hal ini dapat disimpulkan bahwa *total quality management*, sistem penghargaan (*reward*) dan kualitas kinerja karyawan dapat dikatakan reliabel. Nilai tersebut memiliki nilai yang lebih tinggi dibanding dengan *Cronbach's Alpha* dan dapat dikatakan rhitung  $> 0,60$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dari bagian penelitian dinyatakan reliabel oleh karena itu maka mendapatkan data yang konstan.

## 2 Pengujian Hipotesis

### a. Uji Rank Spearman

Kekuatan dan arah korelasi akan mempunyai makna hubungan antar variabel yang signifikan. Dapat disebut ada hubungan yang signifikan apabila  $\text{sig.}(2\text{-tailed}) < 0,05$ . Apabila nilai  $\text{sig.}(2\text{-tailed}) > 0,05$  maka hubungan antar variabel tidak signifikan atau tidak memiliki arti.

Menurut Sugiyono (2002) aturan untuk dapat memberikan pemahaman koefisien korelasi dapat dijelaskan melalui tabel dibawah ini yaitu sebagai berikut :

**Tabel 10**

#### **Pedoman Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sa'ban, 2022

Hasil dari *uji rank spearman* pada penelitian ini dapat dijelaskan melalui tabel data dibawah ini :

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Rank Spearman**

			Total qualit management	Sistem pengharga an (reward)	Kualitas kinerja karyawan
Spearm an's rho	<i>Total qualit management</i>	Correlation	1.000	.558**	.490**
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	.	.001	.003
		N	35	35	35
Sistem penghargaan (reward)		Correlation	.558**	1.000	.589**
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	.001	.	.000
		N	35	35	35
Kualitas kinerja karyawan		Correlation	.490**	.589**	1.000
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	.003	.000	.
		N	35	35	35

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

*Sumber : Pengelohan Peneliti Pada Data Primer Menggunakan  
IBM SPSS Statistics 25*

Berdasarkan hasil *Uji Rank Spearman* diatas bahwa hubungan antara *Total Quality Management* terhadap kualitas kinerja karyawan terdapat 3 nilai yaitu 0.490, 0.000 dan nilai 35. Dapat diketahui bahwa nilai 35 itu merupakan jumlah sampel (N) penelitian yang berjumlah 35 responden. Tingkat keeratan hubungan antara kedua variabel yaitu 0,490 atau 49,0 %. Hal ini dapat dikatakan terdapat korelasi yang sedang antara *Total Quality Management* (X1) dengan kualitas kinerja karyawan (Y).

Angka tersebut bernilai positif sehingga terdapat hubungan yang searah sehingga semakin tinggi *Total Quality Management* (X1) maka kualitas kinerja karyawan (Y) akan semakin baik sebaliknya jika *Total Quality Management* (X1) rendah maka kualitas kinerja karyawan (Y) akan tidak baik. Kemudian dalam tabel menunjukkan nilai sig. (2 –tailed) variabel *Total Quality Management* (X1) yaitu  $0,003 < 0,05$  sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Total Quality Management* (X1) terhadap kualitas kinerja karyawan (Y).

Pada hasil uji rank spearman variabel sistem penghargaan (*reward*) berdasarkan tabel diatas hubungan sistem penghargaan (*reward*) terhadap kualitas kinerja karyawan terdapat 3 nilai yang tercantum yaitu 0,589, 0,000 dan 35. Berdasarkan Data terdapat 35 yang merupakan responden. Tingkat keeratan pada total quality management sebesar 0,589 atau 58,9 % Hal ini dapat dikatakan terdapat korelasi yang sedang antara sistem penghargaan dengan kualitas kinerja karyawan. Angka tersebut bernilai positif sehingga terdapat hubungan yang searah sehingga semakin tinggi sistem penghargaan maka kualitas kinerja karyawan akan semakin baik sebaliknya jika sistem penghargaan rendah maka kualitas kinerja karyawan akan tidak baik. Kemudian dalam tabel menunjukkan nilai sig. (2 –tailed) variabel sistem penghargaan yaitu  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif antara sistem penghargaan terhadap kualitas kinerja karyawan.

**b. Uji MRA (*Moderated Regression Analysis*)**

Uji MRA tahap 1 yaitu untuk menguji variabel sistem penghargaan (*reward*) sebagai variabel pemoderasi mampu memoderasi pengaruh *Total Quality Management* terhadap kualitas kinerja karyawan.

**Tabel 12**  
**Hasil Uji MRA**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	29.380	6.353		4.624	.000
Total Quality Management	-.035	.325	-.028	-.107	.915
Total Quality Manangement*sistem penghargaan (reward)	.015	.006	.622	2.345	.025

a. Dependent Variable: Kualitas Kinerja Karyawan

*Sumber : Pengelohan Peneliti Pada Data Primer  
Menggunakan IBM SPSS Statistics 25*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sistem penghargaan (reward) dijadikan variabel moderasi yang mampu memoderasi pengaruh *total quality manangement*. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel diatas bahwa interaksi *total quality manangement* (X1) dengan sistem penghargaan (reward) (Z) yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,025 serta beta yang dihasilkan dari *Total Quality Management* (X1) terhadap Y hasilnya positif yaitu 0,622 yang artinya bahwa moderasi dari sistem penghargaan (Z) dapat memperkuat X1 terhadap Y. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sistem penghargaan (reward) dapat memoderasi pengaruh *Total Quality Management* terhadap kualitas kinerja karyawan.

### c. Uji Regresi Ordinal

**Tabel 13**  
**Hasil Regresi Ordinal**

**Case Processing Summary**

		N	Marginal Percentage
Kualitas Kinerja	Setuju	16	45.7%
Karyawan	Sangat Setuju	19	54.3%
Total Quality Management	Kurang Setuju	3	8.6%
	Setuju	14	40.0%
	Sangat Setuju	18	51.4%
Sistem Penghargaan (Reward)	Kurang Setuju	4	11.4%
	Setuju	13	37.1%
	Sangat Setuju	18	51.4%
Valid		35	100.0%
Missing		0	
Total		35	

*Sumber : Pengelohan Peneliti Pada Data Primer  
Menggunakan IBM SPSS Statistics 25*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan banyaknya data yang diolah sebanyak 35 data dan diketahui bahwa nilai 0 missing dan 100 % dinyatakan valid dan dapat berarti data diatas dapat diolah karena tidak ada yang masuk ke dalam kategori *missing*. Dapat diketahui bahwa pada variabel kualitas kinerja karyawan yang dikategorikan setuju 16 atau 45.7 %, kategori sangat setuju 18 atau 54.3 %. Sedangkan pada variabel *Total Quality Management* yang dikategorikan kurang setuju 3 atau 8.6 %, setuju 14 atau 40.0 %, sangat setuju 18 atau 51.4 %. Selanjutnya pada variabel sistem penghargaan (reward) yang dikategorikan kurang setuju 4 atau 11.4 %, setuju 13 atau 37.1 %, sangat setuju 18 atau 51.4 %.

**Tabel 14**  
**Hasil Uji Regresi Ordinal**

<b>Model Fitting Information</b>				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	19.090			
Final	16.098	2.992	4	.000

Link function: Logit.

*Sumber : Pengelohan Peneliti Pada Data Primer  
Menggunakan IBM SPSS Statistics 25*

Berdasarkan tabel di atas memperoleh keterangan apakah model dari regresi ordinal yang digunakan signifikan atau tidak. Sesuai keputusan yaitu apabila nilai signifikansi  $> \alpha$  (0,5) maka model yang digunakan tidak signifikan dan apabila nilai signifikansi  $< (0,5)$  maka signifikan.

Berdasarkan tabel diatas memberikan informasi apakah dengan tambahan variabel independen dalam model regresi hasilnya akan lebih baik dibandingkan memasukkan intercept saja, selain itu tabel diatas menunjukkan pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen. berdasarkan hasil yang tercantum dalam tabel dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai  $-2 \log likelihood$  dari *intercept only* ke final yaitu 19,090 ke 16,098 dengan signifikansi  $p = < 0,001$ . Artinya model dengan adanya variabel independen lebih baik dibandingkan dengan model yang hanya dengan intercept. Berdasarkan hasil dapat didapatkan signifikansi  $< 0,000$  yang menunjukkan bahwa variabel total quality managemen dan sistem penghargaan berpengaruh secara signifikan

**Tabel 15**  
**Hasil Uji Regresi Ordinal**

<b>Goodness-of-Fit</b>			
	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	4.623	4	.328
Deviance	5.767	4	.217

Link function: Logit.

*Sumber : Pengelohan Peneliti Pada Data Primer*  
*Menggunakan IBM SPSS Statistics 25*

Berdasarkan tabel di atas memperoleh keterangan pengujian terkait seberapa cocok model dengan data. Sesuai pada pengambilan keputusan yaitu apabila nilai signifikansi  $>$  alpha (0,05) maka model signifikan dan apabila nilai signifikansi  $<$  alpha (0,05) maka model tidak signifikan.

Pada tabel juga menunjukkan nilai *Pearson* adalah 4,623 dengan tingkat signifikansi 0,328 dan nilai *Deviance* adalah 5,767 dengan tingkat signifikansi 0,217. Kedua nilai signifikansi  $>$  0,05. Maka pada tabel diatas dapat disimpulkan model regresi ordinal cocok dengan data observasi

**Tabel 16**  
**Hasil Uji Regresi Ordinal**

<b>Pseudo R-Square</b>	
Cox and Snell	.082
Nagelkerke	.110
McFadden	.062

Link function: Logit.

*Sumber : Pengelohan Peneliti Pada Data Primer*  
*Menggunakan IBM SPSS Statistics 25*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa menurut hasil *negelkerke* dengan hasil tertinggi yaitu 0,110 menunjukkan bahwa variabel independen X1 berpengaruh sebesar 11,0 % terhadap variabel Y dan 89 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk pada penelitian ini.

**Tabel 17**  
**Hasil Uji Regresi Ordinal**

		Parameter Estimates					95% Confidence Interval	
		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Y.1 = 4]	-.725	.549	1.743	1	.187	-1.802	.351
Location	[TQM.1=3]	-.879	1.383	.404	1	.525	-3.589	1.831
	[TQM.1=4]	.098	.852	.013	1	.909	-1.571	1.767
	[TQM.1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[REWARD.1=3]	-.536	1.162	.212	1	.645	-2.813	1.742
	[REWARD.1=4]	-1.206	.872	1.913	1	.167	-2.914	.503
	[REWARD.1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

*Sumber : Pengelohan Peneliti Pada Data Primer  
Menggunakan IBM SPSS Statistics 25*

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan setiap efek dari koefisiensi regresi. Apabila nilai signifikansi > *alpha* (0,05) maka model tidak signifikan dan apabila signifikansi < *alpha* (0,05) maka model dapat dikatakan signifikan. Berdasarkan data tersebut maka dapat dilihat bahwa hasil perhitungan variabel *Total Quality Management* tidak memberikan pengaruh secara nyata atau tidak signifikan terhadap variabel kualitas

kinerja karyawan hal ini dapat dilihat dari hasil *parameter estimates* yang menunjukkan nilai signifikansi berjumlah  $0,525 > 0,05$  Kemudian variabel sistem penghargaan (reward) yang menunjukkan bahwa tidak memberikan pengaruh nyata atau tidak signifikan pada variabel kualitas kinerja karyawan hal ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi  $0,645 > 0,05$  yang dapat dilihat pada hasil *parameter estimates* yang berarti variabel sistem penghargaan (reward) tidak memberikan pengaruh secara nyata atau tidak signifikan pada variabel kualitas kinerja karyawan pada pegadaian syariah Purwokerto.

#### **D. Pembahasan Dan Hasil Penelitian**

##### **1. Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil olah data pada pengelolaan *uji rank spearman* antara variabel *Total Quality Management* (X1) terhadap kualitas kinerja karyawan, hasil pengujian menunjukkan dengan menggunakan *IBM SPSS Statistik 25* menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara variabel *Total Quality Management* (X1) terhadap kualitas kinerja karyawan (Y). Tingkat keeratan hubungan antara kedua variabel yaitu 0,589 atau 58,9 %. Hal ini dapat dikatakan terdapat korelasi yang sedang antara *Total Quality Management* (X1) dengan kualitas kinerja karyawan (Y). Angka tersebut bernilai positif sehingga terdapat hubungan yang searah sehingga semakin tinggi *Total Quality Management* (X1) maka kualitas kinerja karyawan (Y) akan semakin baik sebaliknya jika *Total Quality Management* (X1) rendah maka kualitas kinerja karyawan (Y) akan tidak baik. Kemudian dalam tabel menunjukkan nilai sig. (2 –tailed) variabel *Total Quality Management* (X1) yaitu  $0,003 < 0,05$  sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan antara *Total Quality Management* (X1) terhadap kualitas kinerja karyawan (Y). Berdasarkan hasil *uji rank spearman* maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Selanjutnya hasil regresi ordinal pada bagian *Parameter Estimates*, nilai signifikansi pada variabel *Total Quality*

*Management* (X1) adalah  $0,525 > 0,05$  yang berarti dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif tidak signifikan antara variabel *Total Quality Management* (X1) terhadap variabel kualitas kinerja karyawan (Y) pada pegadaian syariah Purwokerto.

Berdasarkan hasil pembahasan di lapangan, ditemukan bahwa meskipun implementasi Total Quality Management (TQM) (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas kinerja karyawan (Y) di Pegadaian Syariah Purwokerto, pengaruh tersebut tidak signifikan. Data menunjukkan bahwa penerapan TQM telah meningkatkan beberapa aspek kinerja, seperti efisiensi operasional dan kepuasan kerja, namun peningkatan ini tidak cukup besar untuk menghasilkan perubahan yang signifikan dalam keseluruhan kualitas kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun TQM berkontribusi positif, terdapat faktor-faktor lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi kualitas kinerja karyawan di Pegadaian Syariah Purwokerto.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rusmi (2019) yang menyatakan bahwa Penerapan TQM berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Bank BNI Syariah. Selain itu terdapat pula penelitian yang dilakukan oleh Patria, (2022) berdasarkan analisis data yang diperoleh bahwa *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial (pada Perusahaan BUMN yang bergerak di bidang Asuransi di Kota Jambi).

Berdasarkan *Theory* yang digunakan adalah Teori Harapan (*Expectancy Theory*). Dalam Teori Harapan (*Expectancy Theory*) mengemukakan bahwa seseorang akan menerima motivasi untuk melangsungkan sesuatu apa yang mereka kerjakan untuk mencapai apa yang mereka inginkan apabila mereka yakin bahwa perilaku mereka mengacu pada apa yang akan mereka capai pada tujuan tersebut. (Hamzah, 2021). Hal ini berarti *Total Quality Management* dapat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan karena karyawan yang memiliki harapan yang

tinggi terhadap hasil yang diinginkan cenderung akan menunjukkan kualitas kinerja yang lebih tinggi, karena mereka merasa terdorong baik oleh motivasi instrinsik maupun ekstrinsik untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan hasil kesimpulan maka penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh tidak signifikan antara *Total Quality Management* terhadap kualitas kinerja karyawan kantor pegadaian syariah Purwokerto.

Dalam perspektif Islam, pengaruh implementasi Total Quality Management (TQM) terhadap kualitas kinerja karyawan dapat dianalisis melalui prinsip-prinsip dasar yang sejalan dengan ajaran Islam, seperti kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan kerja keras. TQM, yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan dan kepuasan pelanggan, dapat diintegrasikan dengan nilai-nilai Islam untuk mencapai kinerja yang optimal. Misalnya, Al-Qur'an dalam Surah Al-Mu'minun (23:8):

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya: "*Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya.*"

Dengan menerapkan TQM, organisasi dapat memastikan bahwa setiap karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi, meningkatkan efisiensi dan produktivitas secara keseluruhan. Sistem penghargaan yang adil dalam TQM juga sejalan dengan prinsip keadilan dalam Islam, yang mendorong motivasi dan semangat kerja yang tinggi di kalangan karyawan. Dengan demikian, integrasi TQM dengan nilai-nilai Islam tidak hanya meningkatkan kualitas kinerja karyawan tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan beretika.

## 2. Pengaruh Sistem Penghargaan (*Reward*) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Di Pegadaian Syariah Purwokerto

Berdasarkan hasil olah data pada pengelolaan *uji rank spearman* antara variabel sistem penghargaan (*reward*) terhadap kualitas kinerja karyawan, hasil pengujian menunjukkan dengan menggunakan *IBM SPSS Statistik 25* menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara variabel sistem penghargaan (*reward*) terhadap kualitas kinerja karyawan. Tingkat keeratan hubungan antara kedua variabel yaitu 0,490 atau 49,0 %. Hal ini dapat dikatakan terdapat korelasi yang sedang antara sistem penghargaan (*reward*) dengan kualitas kinerja karyawan. Angka tersebut bernilai positif sehingga terdapat hubungan yang searah sehingga semakin tinggi sistem penghargaan (*reward*) maka kualitas kinerja karyawan akan semakin baik sebaliknya jika sistem penghargaan (*reward*) rendah maka kualitas kinerja karyawan akan tidak baik. Kemudian dalam tabel menunjukkan nilai sig. (2-tailed) variabel sistem penghargaan (*reward*) yaitu  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan antara sistem penghargaan (*reward*) terhadap kualitas kinerja karyawan. Berdasarkan hasil *uji rank spearman* maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Selanjutnya hasil regresi ordinal pada bagian *Parameter Estimates*, nilai signifikansi pada variabel *Total Quality Management (X1)* adalah  $0,645 > 0,05$  yang berarti dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif tidak signifikan antara variabel sistem penghargaan (*reward*) terhadap variabel kualitas kinerja karyawan pada pegadaian syariah Purwokerto.

Berdasarkan hasil pembahasan di lapangan, ditemukan bahwa meskipun terdapat pengaruh positif antara variabel sistem penghargaan (*reward*) terhadap kualitas kinerja karyawan di Pegadaian Syariah Purwokerto, pengaruh tersebut tidak signifikan. Data menunjukkan bahwa meskipun karyawan yang menerima penghargaan menunjukkan peningkatan motivasi dan semangat kerja, peningkatan ini tidak cukup besar untuk menghasilkan perubahan yang signifikan dalam kualitas

kinerja secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem penghargaan dapat memotivasi karyawan, faktor-faktor lain mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi kualitas kinerja karyawan di Pegadaian Syariah Purwokerto.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fauziah, (2018) yang menyatakan bahwa Penerapan sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan BNI Syariah Cabang Cirebon. Berdasarkan *Theory* yang digunakan adalah Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange*) adalah salah satu paradigma konseptual yang paling berpengaruh dalam memahami perilaku kerja karyawan dalam sebuah perusahaan (Sidharta, 2020). Dalam pandangan teori ini karyawan akan termotivasi, komitmen pada pekerjaan dan organisasi jika diperlakukan adil dan seimbang, seperti: bonus, kenaikan gaji, atau promosi karyawan yang diperlakukan dengan baik oleh perusahaan membuat karyawan memiliki komitmen untuk memberikan balasan dengan perilaku positif melalui kinerja karyawan. Berdasarkan hasil kesimpulan maka penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh tidak signifikan antara sistem penghargaan (*reward*) terhadap kualitas kinerja karyawan kantor pegadaian syariah Purwokerto.

Sistem penghargaan dalam perspektif Islam juga harus menjadi pendorong bagi karyawan untuk terus meningkatkan diri, memberikan motivasi yang berkelanjutan untuk mencapai kesuksesan yang lebih besar dalam pekerjaan mereka. Sistem penghargaan di tempat kerja, di mana karyawan diberikan penghargaan sesuai dengan kontribusi dan kualitas kinerja mereka, tanpa diskriminasi dan dengan memperhatikan keberkahan dalam segala hal.

Dalam Al-Qur'an, tidak terdapat ayat yang secara langsung membahas sistem penghargaan atau reward dalam konteks kerja seperti yang dimaksud. Al-Qur'an lebih banyak membahas prinsip-prinsip etis, moral, dan spiritual yang mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk hubungan antar individu, keadilan, dan tanggung jawab.

Namun demikian, terdapat ayat yang dapat diinterpretasikan sebagai pedoman atau prinsip-prinsip yang relevan untuk sistem penghargaan dalam konteks Islam. Salah satu adalah Surah Al-Isra 7 Berkaitan dengan konsep hadiah dan hukuman sebagaimana Allah berfirman dalam Al Quran:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْا  
وُجُوْهُكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Artinya: "Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai

### **3. Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan ( *Reward* ) Sebagai Variabel Moderating**

Berdasarkan tabel dijelaskan bahwa hasil *Uji Moderated Regression Analysis* (MRA) yaitu sistem penghargaan (*reward*) berperan sebagai variabel moderasi yang mampu memoderasi *Total Quality Management* terhadap kualitas kinerja karyawan. Hal ini dapat dibuktikan nilai interaksi antara sistem penghargaan (*reward*)  $0,025 < 0,05$ . Dalam penelitian yang dilakukan peneliti hanya melihat signifikansi, tidak melihat apakah ada arah negatif maupun positif. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa  $H_0$

ditolak dan H<sub>3</sub> diterima yaitu sistem penghargaan (*reward*) bisa memoderasi secara signifikan pengaruh *Total Quality Management* (X1) terhadap kualitas kinerja karyawan (Y). Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa variabel sistem penghargaan (*reward*) benar-benar memberikan perannya sebagai variabel moderasi atau moderating.

Berdasarkan hasil pembahasan di lapangan, ditemukan bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas kinerja karyawan di Pegadaian Syariah Purwokerto, dengan sistem penghargaan (*reward*) sebagai variabel moderating yang memperkuat pengaruh tersebut. Data menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja dalam kerangka TQM dan menerima penghargaan atas kinerja mereka menunjukkan peningkatan motivasi, efisiensi, dan komitmen terhadap tugas mereka. Penerapan TQM saja telah memberikan perbaikan pada beberapa aspek kinerja, namun tidak selalu menunjukkan pengaruh signifikan secara keseluruhan. Namun, ketika sistem penghargaan yang adil dan tepat diterapkan, dampak positif dari TQM terhadap kualitas kinerja karyawan menjadi lebih menonjol. Karyawan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk mencapai target yang lebih tinggi, yang pada gilirannya menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis.

Fakta ini menegaskan bahwa integrasi antara TQM dan sistem penghargaan yang efektif dapat memberikan hasil yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan dibandingkan dengan penerapan TQM secara terpisah. Hal ini juga menunjukkan pentingnya desain sistem penghargaan yang tepat dalam mendukung implementasi TQM untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal. penghargaan yang diberikan kepada karyawan tidak hanya meningkatkan kepuasan mereka tetapi juga memperkuat komitmen mereka terhadap nilai-nilai TQM. Karyawan yang merasa dihargai cenderung lebih bersemangat dalam menjalankan tugas mereka, lebih inovatif dalam mencari solusi perbaikan, dan lebih konsisten

dalam menjaga standar kualitas yang tinggi. Penghargaan yang diberikan juga membantu mengurangi tingkat turnover karyawan dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Selain itu, data menunjukkan bahwa penghargaan yang transparan dan adil memperkuat budaya organisasi yang positif, di mana karyawan lebih cenderung berkolaborasi dan mendukung satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama.

Sistem penghargaan (*reward*) yang tepat dapat menjadi motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya serta mendorong karyawan dalam sebuah organisasi, motivasi sangat penting dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Karena motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk meningkatkan kualitas kinerja seseorang, agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan tujuan secara bersama (Ubaidillah, 2018).

Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas para karyawan untuk setiap organisasi atau dalam hal mencari pekerjaan. Penghargaan yang diberikan bervariasi sesuai dengan prestasi dan kinerja dari para karyawan. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan para karyawan, maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu meningkatnya produktivitas kerja para karyawan adapun indikator sistem penghargaan pekerjaan itu sendiri, upah/gaji, penghargaan, insentif, tunjangan (Patria, 2022). Dalam hal ini sistem penghargaan (*reward*) menjadi penyeimbang dan perantara dengan adanya penerapan *Total Quality Management* mampu meningkatkan kualitas kinerja karyawan dengan melakukan perbaikan-perbaikan dalam seluruh sektor manajemen, dan juga besar kecilnya penghargaan yang diterima karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, apabila terdapat kesesuaian tujuan terhadap penerapan TQM dan mampu memotivasi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehari-hari, maka kesesuaian pemberian penghargaan dengan TQM mempengaruhi kinerja karyawan yang pada akhirnya bisa

meningkatkan laba perusahaan sebagai feedback dari kinerja yang membaik.

Dalam perspektif Islam, implementasi Total Quality Management (TQM) terhadap kualitas kinerja karyawan dengan sistem penghargaan (reward) sebagai variabel moderating memiliki pengaruh yang sangat positif dan signifikan. Prinsip-prinsip TQM seperti perbaikan berkelanjutan, kepuasan pelanggan, dan partisipasi penuh karyawan sejalan dengan nilai-nilai Islam yang menekankan kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan kerja keras. Implementasi TQM mendorong karyawan untuk bekerja dengan dedikasi dan integritas, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan beretika. Selain itu, sistem penghargaan yang adil dalam TQM sejalan dengan prinsip keadilan dalam Islam, seperti yang disebutkan dalam Surah An-Nisa (4:58):

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya." Dengan memberikan penghargaan yang sesuai berdasarkan kinerja, karyawan akan termotivasi untuk mencapai kinerja optimal. Integrasi TQM dengan nilai-nilai Islam, ditambah dengan sistem penghargaan yang tepat, tidak hanya memperbaiki kinerja individu tetapi juga membawa keberkahan dan kesuksesan bagi organisasi secara keseluruhan.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh implementasi *Total Quality Management* terhadap kualitas kinerja karyawan dengan sistem penghargaan (*reward*) sebagai variabel moderating ( studi kasus Kantor Cabang Pegadaian Syariah Purwokerto maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan dari *Total Quality Management* terhadap kualitas kinerja karyawan

Berdasarkan hasil pengelolaan *Uji Rank Spearman* menunjukkan bahwa tingkat keeratan hubungan antara kedua variabel yaitu 0,589 atau 58,9 %. Nilai sig. (*2-tailed*) variabel Total Quality Management (X1) yaitu  $0,003 < 0,05$  berdasarkan hasil *uji rank spearman* maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,589 yang memiliki nilai positif sehingga terdapat hubungan yang searah sehingga semakin tinggi *Total Quality Management* (X1) maka kualitas kinerja karyawan (Y) akan semakin baik sebaliknya jika *total quality management* (X1) rendah maka kualitas kinerja karyawan (Y) akan tidak baik. Selanjutnya hasil regresi ordinal pada bagian *Parameter Estimates*, nilai signifikansi pada variabel literasi keuangan syariah (X1) adalah  $0,525 > 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh positif tidak signifikan antara variabel *Total Quality Management* (X1) terhadap variabel kualitas kinerja karyawan (Y) pada pegadaian syariah Purwokerto.

2. Terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan dari sistem penghargaan (*reward*) terhadap kualitas kinerja karyawan

Berdasarkan hasil pengelolaan *Uji Rank Spearman* menunjukkan bahwa tingkat keeratan hubungan antara kedua variabel yaitu 0,490 atau 49,0 %. Nilai sig. (*2-tailed*) variabel literasi

keuangan syariah (X1) yaitu  $0,000 < 0,05$  berdasarkan hasil *uji rank spearman* maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,589 yang memiliki nilai positif sehingga terdapat hubungan yang searah semakin tinggi sistem penghargaan (*reward*) maka kualitas kinerja karyawan akan semakin baik sebaliknya jika sistem penghargaan (*reward*) rendah maka kualitas kinerja karyawan akan tidak baik. Selanjutnya hasil regresi ordinal pada bagian Parameter Estimates, nilai signifikansi pada variabel *Total Quality Management* (X1) adalah  $0,645 > 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh positif tidak signifikan antara variabel sistem penghargaan (*reward*) terhadap variabel kualitas kinerja karyawan pada pegadaian syariah Purwokerto.

3. Sistem penghargaan (*reward*) memoderasi secara signifikan pengaruh *Total Quality Management* terhadap kualitas kinerja karyawan

Hasil analisis dengan menggunakan *Uji Moderated Regression Analysis* (MRA) yaitu sistem penghargaan (*reward*) berperan sebagai variabel moderasi yang mampu memoderasi *Total Quality Management* terhadap kualitas kinerja karyawan. Hal ini dapat dibuktikan nilai interaksi antara sistem penghargaan (*reward*)  $0,025 < 0,05$ . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima yaitu sistem penghargaan (*reward*) bisa memoderasi secara signifikan pengaruh *Total Quality Management* (X1) terhadap kualitas kinerja karyawan (Y). Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa variabel sistem penghargaan (*reward*) benar-benar memberikan perannya sebagai variabel moderasi atau moderating.

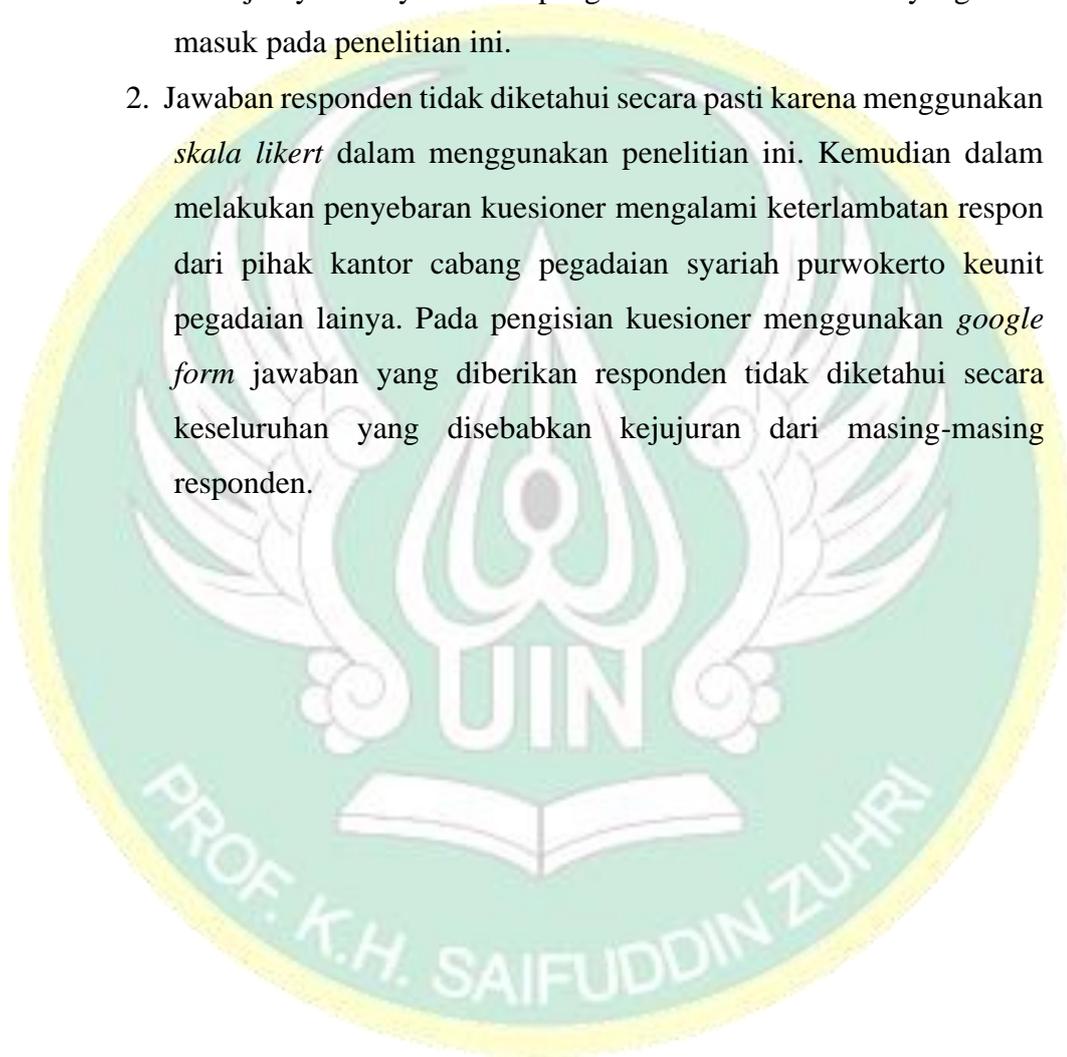
## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang agar dapat bermanfaat. Saran tersebut yaitu antara lain sebagai berikut :

1. peneliti selanjutnya, di harapkan supaya dapat melakukan penambahan jumlah variabel penelitian dan penambahan menggunakan objek yang berbeda untuk mengetahui perbandingan hasil survei penelitian dari objek yang berbeda dan bisa lebih mengembangkan penelitian selanjutnya. Selain itu diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan variabel selain sistem penghargaan (*reward*) sebagai variabel moderating karena masih banyak variabel-variabel lain yang bisa dikembangkan serta disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih besar agar hasil yang diperoleh dapat signifikan, dan mencari faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan, seperti budaya organisasi.
2. Kepada kantor cabang pegadaian syariah, sebaiknya lebih mengoptimalkan penerapan *Total Quality Management* dengan menerapkan unsur *Total Quality Management* lainnya seperti penghargaan, pelatihan dan pendidikan, kesatuan tujuan dan lain-lain. *Total Quality Management* merupakan hal yang sangat penting demi menunjang persaingan dengan perusahaan lain dan pemberian insentif kepada karyawan merupakan hal yang sangat adil bagi karyawan yang telah mampu membuat perubahan pada perusahaan tersebut. Dari hal tersebut maka pihak pegadaian syariah harus meningkatkan tingkat *Total Quality Management* demi meningkatnya kinerja.

### C. Keterbatasan penelitian

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan selain variabel *total quality managemen* dan sistem penghargaan (reward) Hal ini diketahui dari besarnya nilai *nagelkerke* yaitu 0,110 atau 11,0 %. Selanjutnya sisanya 89 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk pada penelitian ini.
2. Jawaban responden tidak diketahui secara pasti karena menggunakan *skala likert* dalam menggunakan penelitian ini. Kemudian dalam melakukan penyebaran kuesioner mengalami keterlambatan respon dari pihak kantor cabang pegadaian syariah purwokerto keunit pegadaian lainnya. Pada pengisian kuesioner menggunakan *google form* jawaban yang diberikan responden tidak diketahui secara keseluruhan yang disebabkan kejujuran dari masing-masing responden.



## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, R. 2020. “*Effect Of Total Quality Management, Reward Systems And Organization Commitment To Managerial Performance In Hospital In Pekanbaru.*” dalam *Jurnal FE Universitas Riau*.
- Anugerah, K. G. 2018. “Pengaruh Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Karyawan”, *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi.
- Astuti, T. B. 2019. “Pengaruh Teknik *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Serta Perilaku Manajer Sebagai Variabel Moderating.” dalam *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 7(1), No. 46
- Hastin, 2018. “Pengaruh Pengetahuan Pemilik, Skala Usaha, dan Umur Usaha Terhadap Keberhasilan Kinerja Usaha Dengan Penggunaan Informasi Akuntansi Sebagai Variabel Moderasi (Survei Pada Pemilik Usaha UKM Makanan Khas di Kabupaten Banyumas).” dalam *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 6, No. 1.
- Hamzah, 2021. “ *The Influence of Islamic Leadership and Islamic Work Ethics on Employee Performance of Islamic Banks in Riau Province Mediated By Islamic Organizational Culture.* ” *International Journal of Islamic Business & Management*, Vol. 51, No. 23–34.
- Imas Masturoh, N. A. 2018. *Metodologi Penelitian kesehatan*. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, 307.
- Muslih, F., Andreas Siregar, P. 2022. “Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan (Reward) Sebagai Variabel Moderating Pada Pt. Telkom Indonesia Witel Riau Daratan di Kota Pekanbaru, Vol. 9, No. 1.
- Nasution, S. 2017. *Variabel Penelitian*. Program Studi Pendidikan Guru Raudhatul Athfal (PGRA). Vol. 05, No. 02,2.
- Patria, N. 2022. “Pengaruh Sistem Reward Terhadap Hubungan Antara Total Quality Management ( TQM ) Dengan Kinerja Manajerial ( Pada Perusahaan BUMN yang Bergerak di Bidang Asuransi Kota Jambi )”, dalam *JISMA: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol. 3, No. 133–140.
- Putri Fauziah. 2018. “Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen dan Sistem

- Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan.” dalam *Jurnal Pendidikan Ekonomi Islam*, Vol. 10, No. 283–294.
- Rusmi. 2019. “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh)”, *Skripsi*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Robbie & Novianti, 2020. “*Exploring the Role of Religiosity in Moderating Employee Commitments in Islamic Banking (Study at Sharia Banks in East Java, Indonesia)*.” Vol. 16, No.1.
- Robbins, 2016 “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.” Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Medan, Medan, Indonesia
- Riswandi, & Yuniarti, R. (2020). “Pengaruh Manajemen Laba.” dalam *Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, Vol. 3, No.134–138.
- Saril, S. 2019. “*Total Quality Management (TQM)* Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan.” dalam *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 9(2), No. 963–972.
- Sasti, Moza Felia. 2022. “Pengaruh Kompetensi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Melalui Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Java Heritage Hotel Purwokerto”, *Skripsi*. Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Shella Maulida. 2019. “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Manajerial Dinas Kesehatan Kota Medan”, *Skripsi*. Medan: Universitas Medan Area Medan.
- Saban. 2020. “*Impact Of Islamic Work Ethics, Competencies, Compensation, Work Culture On Job Satisfaction And Employee Performance: The Case Of Four Star Hotels*”, *European Journal of Business and Management Research*, Vol 5(1), No. 181
- Sidharta, G. 2020. Teori Pertukaran Sosial ( *Social Exchange Theory* ) Thibaut & Kelley. *ResarchGate*.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulasih. 2021. *Modul Praktikum Ekonometrika*. IAIN Purwokerto.
- Sulasi. 2022. “Memprediksi Niat Beli Produk Fashion Melalui *Aplikasi*

*Marketplace Dengan Theory Planned Behaviour dan Product Knowledge sebagai Variabel Moderasi” dalam Jurnal Ekonomi Islam, Vol 10, No. 1-20.*

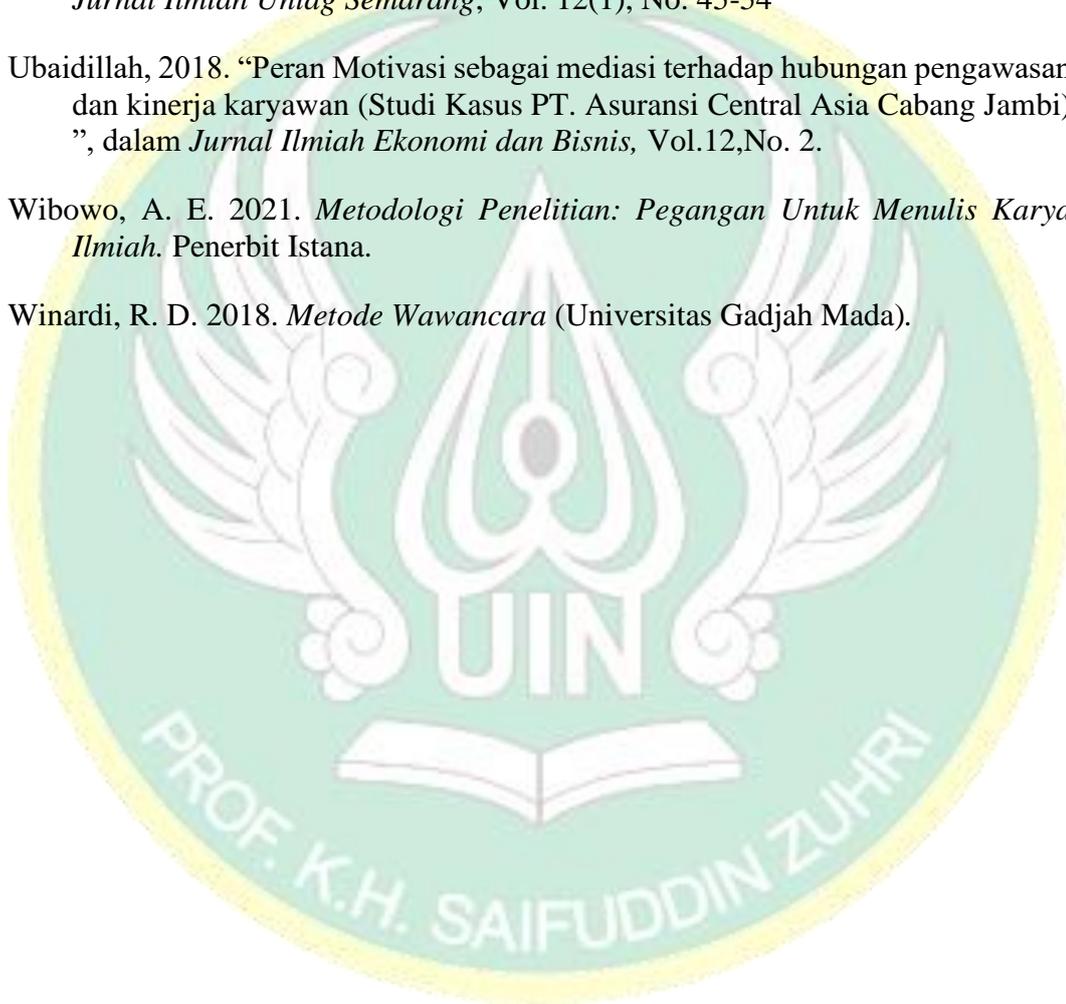
Tarmizi, A., & Hutasuhut, J. 2021. “Pengaruh Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang” dalam *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, Vol.2(1), No. 24–33.

Trihudyatmanto, M., & Sukardi. 2023. “Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Peningkatan KinerjaKaryawan Perusahaan Swasta. *Serat Acitya*”, dalam *Jurnal Ilmiah Untag Semarang*, Vol. 12(1), No. 45-54

Ubaidillah, 2018. “Peran Motivasi sebagai mediasi terhadap hubungan pengawasan dan kinerja karyawan (Studi Kasus PT. Asuransi Central Asia Cabang Jambi) ”, dalam *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Vol.12,No. 2.

Wibowo, A. E. 2021. *Metodologi Penelitian: Pegangan Untuk Menulis Karya Ilmiah*. Penerbit Istana.

Winardi, R. D. 2018. *Metode Wawancara* (Universitas Gadjah Mada).





**LAMPIRAN LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Karyawan Pegadaian Syariah Purwokerto

di Purwokerto.

*Assalamualaikum wr wb*

Saya Amira dari Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (PSY), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto (UIN SAIZU) yang saat ini melakukan penelitian berjudul “PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM PENGHARGAAN ( REWARD ) SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Kasus Kantor Cabang Pegadaian Syariah Purwokerto)

Oleh karena itu, saya memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan benar dan tepat. Segala data informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian dan dijaga kerahasiaanya.

Demikian permohonan ini saya buat, atas kesediaan dan partisipasi saudara/i saya mengucapkan terimakasih. *Wassalamualaikum wr wb*

Purwokerto, 6 Januari 2024

Hormat Saya



**AMIRA**  
**2017202012**

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan :
5. Masa kerja :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah pernyataan terlebih dahulu dengan cermat
2. Berilah tanda centang pada kolom pilihan untuk mengetahui seberapa jauh mengenai pernyataan yang tersedia. Kriteria pilihan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R/N : Ragu – ragu / Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

C. Pernyataan Pada Kuesioner

1. **Total Quality Management (X)**

Mohon Bapak/Ibu menyatakan frekuensi umpan balik (frekuensi pengukuran Total Quality Manajemen) yang berlaku di lingkungan perusahaan Bapak/Ibu bekerja dengan cara memberi tanda checklist (√) pada salah satu jawaban di bawah ini :

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Ditempat Bapak/Ibu bekerja pelayanan di fokuskan kepada pelanggan					
2	DiTempat Bapak/Ibu, bekerja semua karyawan mempunyai obsesi atau motivasi terhadap kualitas pekerjaannya maupun hasil pelayanannya					
3	Ditempat Bapak/Ibu bekerja keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan					

	masalah telah difungsikan agar mempunyai rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. ?					
4	Ditempat Bapak/Ibu bekerja tim-tim karyawan, kemitraan, dan hubungannya telah dijalin dan dibina serta berfungsi secara efektif					
5	Perusahaan selalu menetapkan target perbaikan berkelanjutan pada standar tertentu					
6	Ditempat Bapak/Ibu bekerja sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat ?					
7	Ditempat Bapak/Ibu bekerja fasilitas pendidikan dan pelatihan karyawan perlu diterapkan agar lembaga lebih berkembang					

## 2. **Kualitas Kinerja Karyawan (Y)**

Bapak ibu dimohon untuk mengukur kualitas kinerja Bapak/Ibu sendiri pada setiap bidang yang disebut dalam daftar pertanyaan dibawah ini, dengan cara menceklis (√) yang menurut Bapak/Ibu tepat menggambarkan kinerja Bapak/ Ibuk.

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Kualitas kerja saya sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan perusahaan.					
2.	Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja saya.					
3.	Jumlah dari hasil pekerjaan saya tangani selalu memenuhi target yang telah ditetapkan.					

4.	Saya dapat menyelesaikan tugas yang telah menjadi tanggung jawab saya dengan hasil yang memuaskan.					
5.	Saya menguasai bidang pekerjaan yang saya kerjakan saat ini.					
6.	Saya memiliki keterampilan yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaan saya					
7.	Saya sangat menjaga ketepatan waktu dan kesempurnaan hasil pekerjaan.					
8.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab saya dalam kurun waktu tertentu dengan baik					
9.	Seberapa efektif karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan mempertimbangkan kualitas dan kuantitas hasil kerja?					

3. **Sistem Penghargaan (Reward)**

Mohon Bapak/Ibu menyatakan frekuensi sistem penghargaan (reward) yang berlaku di lingkungan perusahaan Bapak/Ibu bekerja dengan cara memberi tanda checklist (√) pada salah satu jawaban di bawah ini :

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Gaji atau upah yang diberikan perusahaan kepada karyawan telah sesuai dengan harapan karyawan?					
2.	Bonus/insentif yang diberikan perusahaan kepada karyawan telah sesuai dengan harapan karyawan ?					

3.	Jenjang karir kenaikan jabatan yang berlaku di perusahaan sudah sesuai dengan prestasi kerja yang dicapai karyawan tersebut ?					
4.	Penghargaan yang diberikan pimpinan atas prestasi kerja karyawan telah sesuai dengan prestasi kerja yang dicapai karyawan tersebut ?					
5.	Sistem penghargaan atau pemberian kompensasi yang berlaku sudah sesuai ?					
6.	Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem penghargaan atau pemberi asuransi yang berlaku sudah sesuai.?					

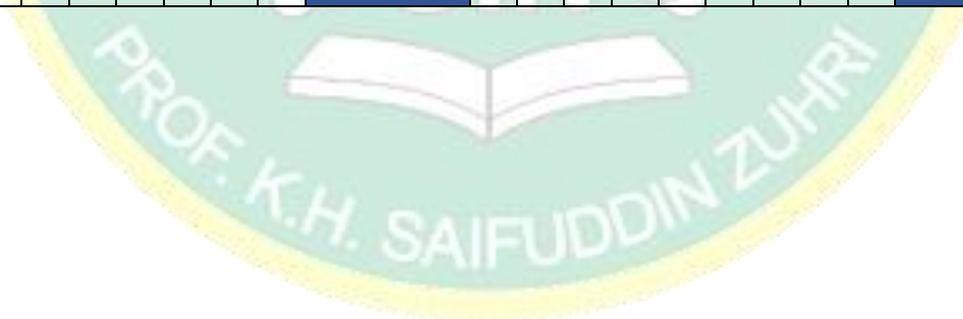


Lampiran 2

## Tabulasi Data Responden

Responden	Total Quality Management (TQM)								Kualitas kinerja Karyawan									Sistem Penghargaan ( Reward )							
	1	2	3	4	5	6	7	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total	1	2	3	4	5	6	Total
1	5	4	4	5	5	5	4	32	4	5	3	5	5	5	5	4	4	40	3	4	4	4	4	3	22
2	3	5	5	5	5	5	5	33	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41	5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	4	4	4	5	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	5	5	5	4	5	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
9	3	5	5	5	4	4	4	30	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40	3	3	3	3	3	4	19
10	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
11	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
12	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
13	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
14	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	3	3	4	2	4	24	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33	4	4	4	3	4	4	23
16	4	5	4	5	5	4	5	32	5	4	5	3	4	5	5	4	4	39	5	5	5	4	4	4	27
17	5	4	5	4	5	4	5	32	4	4	5	5	4	5	4	4	5	40	5	4	5	4	5	4	27

18	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	4	3	5	4	4	39	5	4	5	5	5	5	29
19	4	5	4	5	5	5	5	33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	5	4	4	27
20	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
21	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30
22	4	4	3	4	4	4	4	27	5	5	3	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	5	4	4	28
23	4	2	3	4	4	5	4	26	5	4	5	5	5	5	5	5	3	42	4	4	4	4	4	4	24
24	5	4	2	4	4	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	5	5	5	5	30
25	4	2	3	5	4	5	4	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	5	5	5	4	4	27
26	5	4	4	5	5	4	5	32	5	5	5	4	5	4	4	5	5	42	5	5	5	5	5	5	30
27	4	4	4	5	4	5	4	30	4	4	3	4	5	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	23
28	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	24
29	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	4	4	5	4	5	5	42	3	5	5	4	4	4	25
30	4	4	4	4	5	4	4	29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4	5	5	5	5	5	29
31	3	3	5	5	5	4	5	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	4	23
32	4	3	4	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	4	4	4	5	4	5	26
33	5	5	5	5	4	5	4	33	5	5	5	5	4	5	4	4	5	42	5	5	5	5	5	5	30
34	5	5	4	4	3	5	5	31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	5	5	4	4	5	27
35	5	5	5	4	5	5	5	34	4	4	5	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	4	24



### Lampiran 3

### Hasil Uji Validitas

#### 1. Variabel Total Quality Management (X1)

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.393*	.212	.115	.183	.373*	.396*	.573**
	Sig. (2-tailed)		.019	.222	.510	.294	.028	.018	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.2	Pearson Correlation	.393*	1	.576**	.235	.273	.147	.402*	.693**
	Sig. (2-tailed)	.019		.000	.173	.112	.401	.017	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.3	Pearson Correlation	.212	.576**	1	.554**	.521**	.244	.467**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.222	.000		.001	.001	.157	.005	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.4	Pearson Correlation	.115	.235	.554**	1	.536**	.529**	.480**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.510	.173	.001		.001	.001	.004	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.5	Pearson Correlation	.183	.273	.521**	.536**	1	.137	.595**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.294	.112	.001	.001		.433	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.6	Pearson Correlation	.373*	.147	.244	.529**	.137	1	.320	.568**
	Sig. (2-tailed)	.028	.401	.157	.001	.433		.061	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.7	Pearson Correlation	.396*	.402*	.467**	.480**	.595**	.320	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.018	.017	.005	.004	.000	.061		.000

N		35	35	35	35	35	35	35	35
TOTAL	Pearson Correlation	.573**	.693**	.782**	.702**	.654**	.568**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		35	35	35	35	35	35	35	35

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

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

## 2. Variabel Sistem Penghargaan (Reward) (Z)

		Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Z1.6	TOTAL
Z1.1	Pearson Correlation	1	.635**	.630**	.706**	.759**	.650**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
Z1.2	Pearson Correlation	.635**	1	.815**	.752**	.645**	.591**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
Z1.3	Pearson Correlation	.630**	.815**	1	.675**	.744**	.619**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
Z1.4	Pearson Correlation	.706**	.752**	.675**	1	.751**	.705**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
Z1.5	Pearson Correlation	.759**	.645**	.744**	.751**	1	.766**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
Z1.6	Pearson Correlation	.650**	.591**	.619**	.705**	.766**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
TOTAL	Pearson Correlation	.853**	.854**	.867**	.884**	.898**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35

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



	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.018	.028	.043	.006	.165	.001		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
TOTAL	Pearson	.761**	.784**	.694**	.770**	.761**	.795**	.699**	.853**	.678**	1
L	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

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

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

## Lampiran 4

### Hasil Uji Reliabilitas

#### 1. Variabel Total Quality Management (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.789	7

#### 2. Variabel Sistem Penghargaan (Reward) (Z)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	6

#### 3. Variabel Kualitas Kinerja Karyawan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	9

## Lampiran 5

### Hasil Uji Rank Spearman

#### Correlations

			Total qualit management	Sistem pengharga an (reward)	Kualitas kinerja karyawan
Spearman's rho	Total qualit management	Correlation Coefficient	1.000	.558**	.490**
		Sig. (2-tailed)	.	.001	.003
		N	35	35	35
Sistem penghargaan (reward)	Sistem penghargaan (reward)	Correlation Coefficient	.558**	1.000	.589**
		Sig. (2-tailed)	.001	.	.000
		N	35	35	35
Kualitas kinerja karyawan	Kualitas kinerja karyawan	Correlation Coefficient	.490**	.589**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.003	.000	.
		N	35	35	35

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

## Lampiran 6

### Hasil Uji MRA

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	29.380	6.353		4.624	.000
Total Quality Management	-.035	.325	-.028	-.107	.915
Total Quality Manangement*sistem penghargaan (reward)	.015	.006	.622	2.345	.025

a. Dependent Variable: Kualitas Kinerja Karyawan

## Lampiran 7

### Hasil Uji Regresi Ordinal

#### Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
Kualitas Kinerja Karayawan	Setuju	16	45.7%
	Sangat Setuju	19	54.3%
Total Quality Management	Kurang Setuju	3	8.6%
	Setuju	14	40.0%
	Sangat Setuju	18	51.4%
Sistem Penghargaan (Reward)	Kurang Setuju	4	11.4%
	Setuju	13	37.1%
	Sangat Setuju	18	51.4%
Valid		35	100.0%
Missing		0	
Total		35	

#### Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	19.090			
Final	16.098	2.992	4	.000

Link function: Logit.

#### Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	4.623	4	.328
Deviance	5.767	4	.217

Link function: Logit.

**Pseudo R-Square**

Cox and Snell	.082
Nagelkerke	.110
McFadden	.062

Link function: Logit.

**Parameter Estimates**

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Y.1 = 4]	-.725	.549	1.743	1	.187	-1.802	.351
Location	[TQM.1=3]	-.879	1.383	.404	1	.525	-3.589	1.831
	[TQM.1=4]	.098	.852	.013	1	.909	-1.571	1.767
	[TQM.1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
	[REWARD.1=3]	-.536	1.162	.212	1	.645	-2.813	1.742
	[REWARD.1=4]	-1.206	.872	1.913	1	.167	-2.914	.503
	[REWARD.1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

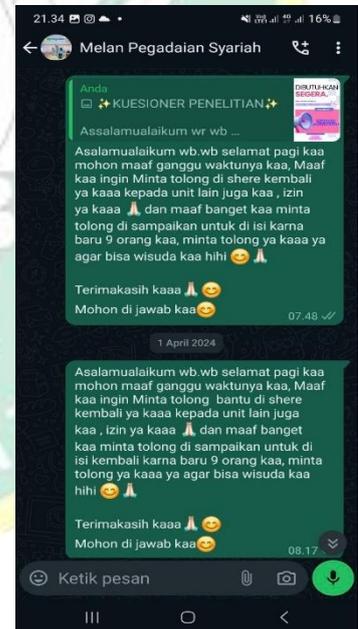
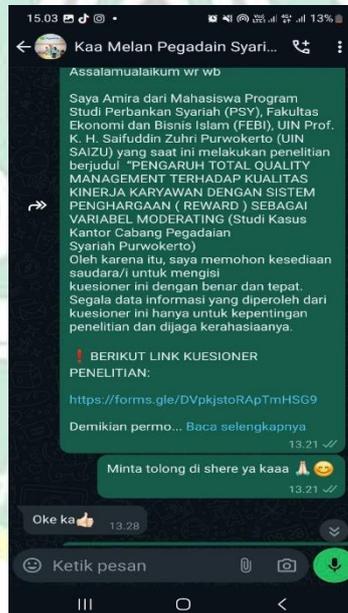
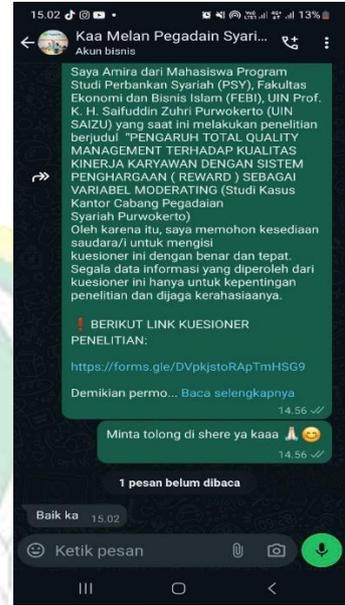
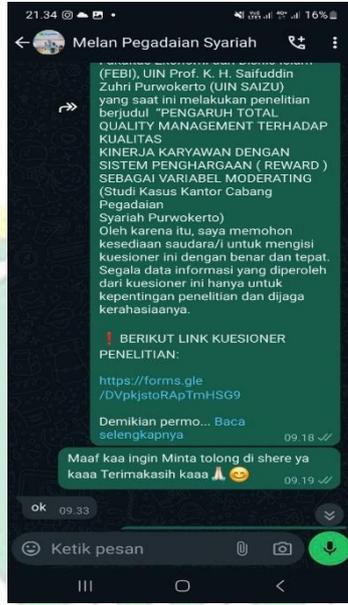
Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.



## Lampiran 8

## Screenshot





Nomor : 2183/Un.19/FEBLJ.PS/PP.009/05/2023

Purwokerto, 25 Mei 2023

Lamp. :-

Hal : **Permohonan Izin Observasi Pendahuluan**

Kepada Yth.  
Kepala PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cilacap  
Di  
Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan (Reward) Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Kantor Cabang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cilacap)

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin observasi kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Amira
2. NIM : 2017202012
3. Semester / Program Studi : VI / Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2020 / 2021
5. Alamat : Jl. Kebun Dalam Purwokerto Timur

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek yang diobservasi : Manajer atau Supervisor dan seluruh Staf Karyawan
2. Tempat/ Lokasi : Jl. DI Panjaitan No.47A, Gobok, Donan, Kec. Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53213
3. Waktu Observasi : Juni 2023 s/d selesai

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*



Koord. Prodi Perbankan Syariah

*Hasty*  
Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.  
NIP. 19920613 201801 2 001

Tembusan Yth.

1. Wakil Dekan I
2. Kasubbag Akademik
3. Arsip



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-636624, Fax: 0281-636653; Website: febi.uinsezu.ac.id

Nomor : 1797/Un.19/FEBlJ.PSPP.009/04/2023  
Lampiran : 1 lembar  
Hal : Usulan menjadi pembimbing skripsi

Purwokerto 28 April 2023

Kepada:  
Yth. Ida PW, M.S.i., Ak., CA., CFP  
Dosen Tetap FEBI UIN SAIZU  
Di  
Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sesuai dengan hasil sidang penetapan judul skripsi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto pada tanggal 28 April 2023 dan konsultasi mahasiswa kepada Kaprodi pada tanggal 28 April 2023 kami mengusulkan Bapak/Ibu untuk menjadi Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Amira  
NIM : 2017202012  
Semester : 6  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Bonus Gaji (Reward) Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Di Bank Perkreditan Rakyat Syariah )

Untuk itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu dapat mengisi surat kesediaan terlampir. Atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alikum Wr. Wb.*

Koord. Prodi Perbankan Syariah



*Hastyl*  
Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.  
NIP. 19920613 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-636624, Fax: 0281-636653; Website: febi.uinsepw.ac.id

---

**SURAT PERNYATAAN  
KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING SKRIPSI**

Berdasarkan surat penunjukan oleh Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri No. 1796/Un.19/FEBl.J.PSP.009/04/2023 tentang usulan menjadi pembimbing skripsi.

Atas nama : AMIRA

NIM : 2017202012

Judul Skripsi : Analisis Implementasi Total Quality Management ( TQM) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Bonus Gaji ( Reward ) Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Di Bank Perkreditan Rakyat Syariah )

Saya menyatakan bersedia / tidak bersedia \*) menjadi pembimbing skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Purwokerto, 28 April 2023

Ida PW, M.S.i., Ak., CA., CFP  
NIDN. 2004118201

*Catatan: \*Coret yang tidak perlu*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-835624. Fax: 0281-636993; Webalte: febl.uinraszu.ac.id

**SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL**

Nomor: 134/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/1/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Amira  
NIM : 2017202012  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Pembimbing Skripsi : Ida PW, S.E., Ak., M.Si., C.A  
Judul : Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM ) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan ( Reward ) Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Kantor Cabang Pegadaian Syariah Purwokerto)

Pada tanggal 29 Februari 2024 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 29 Januari 2024  
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.  
NIP. 19920613 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-535624, Fax: 0281-635553; Website: febi.uinsoi.ac.id

Nomor : 709/Un.19WD.I.FEBI/PP.009/4/2024  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Riset Individual

24 April 2024

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Pimpinan Kantor Cabang Pegadaian Syariah  
Di  
Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan (Reward) Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Kantor Cabang Pegadaian Syariah Purwokerto).

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset Individual kepada mahasiswa/i kami atas nama:

Nama : AMIRA  
NIM : 2017202012  
Prodi / Semester : S-1 Perbankan Syariah / VIII

Adapun Riset Individual tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

Objek Penelitian : Karyawan dan para staff pegadaian syariah purwokerto  
Tempat Penelitian : Kantor Cabang Pegadaian Syariah  
Waktu Penelitian : 19 September 2023 s/d 6 April 2024  
Metode Penelitian : Kuantitatif

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wa'alaikumsalam Wr. Wb.*

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,



Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.  
NIP. 19741217 200312 1 006

## **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

**No: 025/6055/20024**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maylani Diniarsari  
NIP/NIK : 3303081909010004  
Jabatan : Marketing Officer  
Nama Perusahaan : Pegadaian Syariah Purwokerto  
Alamat Perusahaan : Jl. K.H. Wahid Hasyim No.8A Karangklesem

Menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Amira  
Tempat, Tanggal Lahir: 11 November 2001  
Nim : 2017202012  
Semester / Prodi : 8 Perbankan Syariah  
Kampus : Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di kantor Pegadaian Syariah Purwokerto Kabupaten Banyumas Sejak 19 September sd 06 April 2024 guna menyusun skripsi dengan judul : “ Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dengan Sistem Penghargaan (Reward) Sebagai Variabel Moderating ( Studi Kasus Kantor Cabang Pegadaian Syariah Purwokerto)”.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dapat di pergunakan sebagai mestinya.

Purwokerto, 20 april 2024

Pegadaian Syariah Purwokerto



**Maylani Diniarsari**  
**Marketing Officer**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama : Amira
2. Nim : 2017202012
3. Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta 11 November 2001
4. Nama orang tua  
Nama Ayah : Rumambi  
Nama Ibu : St Jamilah
5. Email : amirarani1111@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

1. SD/MI : SDN Penggilingan 04 Petang
2. SMP/MTS : SMP AL Wathoniyah 9 Jakarta
3. SMA/MA : MAN 20 JAKARTA

### C. Pengalaman Organisasi

1. Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun 2021-2022
2. Staff Ahli Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2022-2023
3. Ketua Webinar Internasional Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2021
4. Kordinator Divisi Ekonomi dan Kewirausahaan 2022-2023
5. PMII Rayon Febi UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

### D. Pengalaman Magang

1. Relawan Palang Merah Indonesia 2022-2023
2. Bank Rakyat Indonesia, Januari-Februari 2024