

**PENGARUH *TOTAL QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA BANK SUMUT SYARIAH  
(Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Cabang Birgjen Katamso)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**MUHAMMAD RIDHO PRATAMA**  
NPM. 1401270119



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA BANK SUMUT SYARIAH  
(Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Jl. Birgjen Katamso)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**MUHAMMAD RIDHO PRATAMA**  
NPM. 1401270119

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**Pembimbing**



**Drs. Sarwo Echi, MA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 6622400  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-Mail : [rector@umsu.ac.id](mailto:rector@umsu.ac.id)  
Bankir: Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

**Universitas/PTS** : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.  
**Fakultas** : Agama Islam  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Jenjang** : Strata- 1 (S-1)

**Ketua Prodi** : Selamat Pohan, S.Ag, MA.  
**Dosen Pembimbing** : Drs. Sarwo Edi, MA.

**Nama Mahasiswa** : Muhammad Ridho Pratama  
**NPM** : 1401270119  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Judul Proposal** : **PENGARUH TOTAL QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK SUMUT SYARIAH (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Jl. Birgjen Katamso)**

| Tanggal   | Materi Bimbingan   | Paraf | Keterangan |
|-----------|--|-------|------------|
| 4-10-2018 | Pada 5 Truk truck di bund Bogas - 22. U Raiman lu gas.   |       |            |
|           | Hal 42 - 41. Bund Celatan koki :<br>apresiasi tugas / Peta tugas di<br>Tempat kerja Dalam tabel. |       |            |
|           |  |       |            |

Medan, Oktober 2018

Diketahui/Disetujui  
Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S.Ag, MA.

Pembimbing Skripsi

Drs. Sarwo Edi, MA.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 6622400  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-Mail : [rector@umsu.ac.id](mailto:rector@umsu.ac.id)  
Bankir: Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Universitas/PTS : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : Strata- 1 (S-1)

Ketua Prodi : Selamat Pohan, S.Ag, MA.  
Dosen Pembimbing : Drs. Sarwo Edi, MA.

Nama Mahasiswa : Muhammad Ridho Pratama  
NPM : 1401270119  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : **PENGARUH TOTAL QUALITY OF WORK LIFE  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK  
SUMUT SYARIAH (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah  
Medan Jl. Birgjen Katamso)**

| Tanggal   | Materi Bimbingan | Paraf | Keterangan |
|-----------|------------------|-------|------------|
| 8-10-2018 | Acc.             |       |            |
|           |                  |       |            |
|           |                  |       |            |

Medan, Oktober 2018

Diketahui/Disetujui  
Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S.Ag, MA.

Pembimbing Skripsi

Drs. Sarwo Edi, MA.

**BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI**



Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

**NAMA MAHASISWA** : **Muhammad Ridho Pratama**

**NPM** : **1401270119**

**PROGRAM STUDI** : **Perbankan Syariah**

**HARI, TANGGAL** : **Selasa, 16 Oktober 2018**

**WAKTU** : **07.30 s.d selesai**

**TIM PENGUJI**

**PENGUJI I** : **Ainul Mardhiyah, SP, M.Si**

**PENGUJI II** : **Sri Fitri Wahyuni, SE, MM**

**PANITIA PENGUJI**

**Ketua**

**Dr. Muhammad Qorib, MA**

**Sekretaris**

**Zailani, S.PdI, MA**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

NAMA MAHASISWA : MUHAMMAD RIDHO PRATAMA  
NPM : 1401270119  
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *TOTAL QUALITY OF WORK LIFE*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK  
SUMUT SYARIAH (STUDI KASUS PADA BANK  
SUMUT SYARIAH MEDAN JL. BIRGJEN KATAMSO)

Medan, Oktober 2018

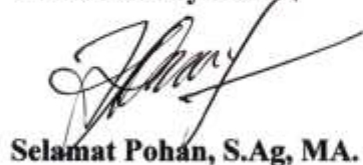
**Pembimbing Skripsi**



Drs. Sarwo Edi, MA

**Disetujui Oleh :**

**Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah**



Selamat Pohan, S.Ag, MA.

**Dekan  
Fakultas Agama Islam**



Dr. Muhammad Qorib, MA.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 6622400  
Website: <http://www.umsuac.id> E-Mail : [rector@umsu.ac.id](mailto:rector@umsu.ac.id)  
Bankir: Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD RIDHO PRATAMA  
NPM : 1401270119  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Jl. Birgjen Katamso)"

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, Oktober 2018

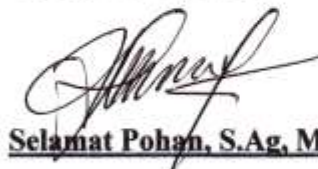
**Pembimbing Skripsi**



Drs. Sarito Edi, MA

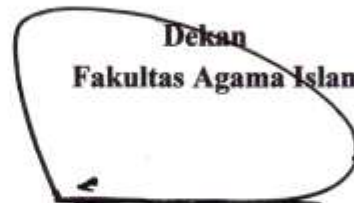
**Disetujui Oleh :**

**Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah**



Selamat Pohan, S.Ag, MA.

**Dekan  
Fakultas Agama Islam**



Dr. Muhammad Qorib, MA.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 6622400

Website: <http://www.umsuac.id> E-Mail : [rector@umsu.ac.id](mailto:rector@umsu.ac.id)

Bankir: Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU

Di-

Medan

*Assalamu`alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa **Muhammad Ridho Pratama** yang berjudul: **Pengaruh *Total Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Jl. Birgjen Katamso).**

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Perbankan Syariah Pada Fakultas Agama Islam UMSU.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu`alaikum Wr. Wb.*

Medan, Oktober 2018

**Pembimbing Skripsi**

**Drs. Sarwo Edi, MA.**



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Ridho Pratama  
NPM : 1401270119  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tempat Tanggal Lahir : Pangkalan Berandan, 01 Juli 1996  
Pekerjaan : Mahasiswa FAI UMSU  
Alamat : Jl. Besitang Alur Dua Gg. Madrasah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan Judul "**Pengaruh *Total Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Cabang Birgjen Katamso)**" merupakan karya asli saya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, maka kesalahan dan kekeliruan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, dan saya ucapkan terimakasih

Medan, 01 Oktober 2018



Hormat Saya

**Muhammad Ridho Pratama**  
NPM. 1401270119

## SURAT ORISINIL

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : MUHAMMAD RIDHO PRATAMA  
NPM : 1401270119  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Total Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Cabang Birgjen Katamso)”

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Penelitian yang saya lakukan dengan judul di atas belum pernah diteliti di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
2. Penelitian ini saya lakukan sendiri tanpa ada bantuan dari pihak manapun, dengan kata lain penelitian ini tidak saya tempahkan (dibuat) oleh orang lain dan juga tidak tergolong plagiat.
3. Apabila Poin 1 dan 2 Saya langgar, maka bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing atau pihak Fakultas Agama Islam, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat ini saya perbuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga, dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 01 Oktober 2018

Hormat Saya

Yang Membuat Pernyataan



**Muhammad Ridho Pratama**  
NPM. 1401270119

## ABSTRAK

**Muhammad Ridho Pratama. NPM:1401270119. Pengaruh *Total Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Cabang Birgjen Katamso). Fakultas Agama Islam. Program Studi Perbankan Syariah. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Total Quality Of Work Life* karyawan Bank Sumut Syariah Jl. Brigjen Katamso Medan seharusnya, serta mengetahui bagaimana kondisi kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan, dan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Of Work Life* terhadap terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Jl. Brigjen Katamso Medan.

Penelitian ini menggunakan jenis dan desain penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total quality of work life* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *survey*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh *Total Quality Of Work* pada kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso dibuktikan melalui hasil penelitian bahwa hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai konstanta sebesar 8,403 menyatakan bahwa jika tidak ada *Total Quality Of Work* maka kinerja karyawan bernilai 8,403. Koefisien regresi X, sebesar 0,296 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 poin X, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,296. dan sebaliknya, jika poin X menurunkan 1, maka kinerja karyawan akan turun sebesar 0,296. Selanjutnya hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis SPSS for Windows versi 20.0 diperoleh t hitung untuk variabel *Total Quality Of Work* (X) sebesar 2,728 dengan tingkat sig. 0.010 (lebih kecil dari taraf signifikan 0.05), sehingga dapat dikatakan variabel *Total Quality Of Work* (X) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis *Total Quality Of Work* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Of Work* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso. Apabila bertambah poin *Total Quality Of Work*, maka akan bertambah pula kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu`alaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., atas izin dan karunia-Nya, kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan susah payah. Sholawat bertangkaikan salam kepada Nabi Muhammad SAW., Nabi akhir zaman yang menjadi suri tauladan dan rahmat bagi semesta alam. Adapun judul penelitian ini adalah: Pengaruh *Total Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Cabang Birgjen Katamso). Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan strata satu pada Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Ungkapan ribuan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ungkapkan kepada:

1. Ayahanda tercinta Tajuddin (alm) dan Ibunda tercinta Suriati, S.Pd yang telah bersusah payah membesarkan dan mendidik penulis serta adik-adikku tercinta Dewi Safira dan Dina Satifa yang memberi motivasi kepada penulis dalam proses pendidikan.
2. Bapak Dr. Agussani, MAP Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Zailani, S.Pd.I, MA, selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
5. Bapak Munawir Pasaribu, MA, selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
6. Bapak Selamat Pohan, S. Ag, MA., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

7. Bapak Riyan Pradesyah SE, Sy., MEI, selaku Sekertaris Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
8. Bapak Drs. Sarwo Edi, MA,. Selaku pembimbing yang banyak memberikan masukan dan kritikan kepada penulis untuk kebaikan penulisan skripsi ini.
9. Dosen dan Karyawan Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, yang telah memberikan ilmu bermanfaat, dan telah membantu penulis dalam semua urusan akademik dan perkuliahan.
10. Rekan-rekan seperjuangan serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis mengucapkan ribuan terimakasih atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi Allah SWT. Amiin ya Rabbal `alamin.

Medan, 01 Oktober 2018  
Penulis

**Muhammad Ridho Pratama**  
**NPM. 1401270119**

## DAFTAR ISI

|  | Halaman    |
|--|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>   | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>vii</b> |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Masalah .....  | 1          |
| B. Identifikasi Masalah.....   | 3          |
| C. Batasan Masalah .....   | 4          |
| D. Rumusan Masalah.....  | 4          |
| E. Tujuan Penelitian .....   | 5          |
| F. Manfaat Penelitian.....   | 5          |
| <b>BAB II: LANDASAN TEORITIS .....</b>                                     | <b>6</b>   |
| A. Uraian Teoritis.....  | 6          |
| 1. <i>Total Quality Of Work Life</i> .....                                 | 6          |
| a. Pengertian <i>Total Quality Of Work Life</i> .....                      | 6          |
| b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Total Quality Of Work Life</i> ..... | 9          |
| c. Mengembangkan Program <i>Total Quality Of Work Life</i> .....           | 12         |
| d. Pandangan Islam Tentang <i>Total Quality of Work Life</i> .....         | 19         |
| 2. Kinerja Karyawan.....   | 21         |
| a. Pengertian Kinerja Karyawan.....  | 21         |
| b. Membangun Kinerja Karyawan.....   | 23         |
| c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....                  | 25         |
| 3. Hubungan <i>Total Quality Of Work Life</i> dan Kinerja Karyawan .       | 28         |
| 4. Indikator Variabel.....   | 29         |
| B. Penelitian Terdahulu .....  | 29         |
| C. Kerangka Berpikir.....  | 31         |
| D. Hipotesis .....   | 31         |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>                      | <b>32</b> |
| A. Pendekatan Penelitian.....                                | 32        |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                         | 32        |
| C. Defenisi Operasional.....                                 | 33        |
| D. Populasi Dan Sampel.....                                  | 34        |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                              | 35        |
| F. Uji Instrumen Penelitian.....                             | 36        |
| G. Teknik Analisa Data .....                                 | 37        |
| <b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>         | <b>42</b> |
| A. Hasil Penelitian.....                                     | 42        |
| 1. Sejarah PT. Bank Sumut Syariah.....                       | 42        |
| 2. Struktur Organisasi.....                                  | 44        |
| 3. Wewenang Pimpinan Cabang Pembantu .....                   | 46        |
| 4. Tanggung Jawab Pimpinan Cabang Pembantu .....             | 47        |
| 5. Wewenang Kepala Seksi Pemasaran dan Pelayanan .....       | 48        |
| 6. Tanggung Jawab Kepala Seksi Pemasaran dan Pelayanan ..... | 49        |
| 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 51        |
| 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....     | 51        |
| B. Analisis Data .....                                       | 52        |
| C. Uji Asumsi Klasik.....                                    | 58        |
| D. Pengujian Hipotesis .....                                 | 61        |
| E. Pembahasan.....   | 62        |
| <b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                      | <b>65</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 65        |
| B. Saran .....   | 66        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                  | <b>67</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>70</b> |

## DAFTAR TABEL

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Tabel II.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....                                 | 29             |
| Tabel III.1. Waktu Penelitian .....  | 33             |
| Tabel III.2. Interval Persentase .....                                       | 39             |
| Tabel IV.1. Rincian Tugas Pimpinan Dalam Struktur .....                      | 45             |
| Tabel IV.2. Jenis Kelamin Responden .....                                    | 51             |
| Tabel IV.3. Lama Bekerja Responden .....                                     | 52             |
| Tabel IV.4. Hasil Angket <i>Total Quality Of Work Life</i> (Variabel X)..... | 53             |
| Tabel IV.5. Hasil Angket Kinerja Karyawan (Variabel Y) .....                 | 53             |
| Tabel IV.6. Tabel Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> .....             | 54             |
| Tabel IV.7. Analisis Deskriptif Persentase .....                             | 57             |
| Tabel IV.8. Uji Regresi Linear Berganda .....                                | 60             |
| Tabel IV.9. Uji t .....  | 61             |



## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Tabel I.1. Kerangka Berpikir .....                               | 31             |
| Tabel IV.1. Struktur Organisasi Bank Sumut Cabang Pembantu ..... | 44             |
| Tabel IV.2. Hasil Uji Normalitas .....                           | 59             |
| Tabel IV.3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....                    | 60             |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

*Total Quality of Work Life* merupakan sejumlah keadaan menyeluruh dan praktik dari tujuan organisasi seperti budaya kerja, manajemen yang demokratis, adanya perbaikan lingkungan kerja, serta kondisi yang aman.<sup>1</sup> *Total Quality of Work Life* dengan persepsi karyawan bahwa ketika mereka bekerja dalam sebuah perusahaan mereka merasa aman, terdapat perbaikan lingkungan kerja, upah yang terpuaskan, dan mampu untuk tumbuh dan berkembang.<sup>2</sup>

Menurut David dan Edward yang dikutip dalam Sumarsono *Total Quality of Work Life* didefinisikan sebagai cara berpikir mengenai orang, kerja, dan organisasi. Pengertian ini mencakup beberapa elemen, yaitu: Perhatian mengenai pengaruh kerja terhadap manusia sebagaimana terhadap efektivitas organisasi Pandangan mengenai partisipasi untuk pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dalam organisasi.<sup>3</sup> Peningkatan *Total Quality of Work Life* pada seseorang akan memberikan dampak positif untuk seseorang dalam berperilaku baik di dalam lingkungan kerja maupun di luar, peningkatan *job satisfaction* (kepuasan kerja), peningkatan komitmen terhadap organisasi, serta kinerjanya dalam bekerja. Suasana kerja yang tercipta tersebut akan menciptakan kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) yang kondusif dalam mencapai tujuan organisasi.

*Total Quality of Work Life* mencakup konsep kualitas yang dirasakan karyawan dari semua aspek keanggotaannya dari organisasi tersebut. Berdasarkan uraian di atas kualitas kehidupan kerja tersebut dipandang mampu meningkatkan peran serta dari karyawan terhadap organisasi. *Total Quality of Work Life* dan lingkungan kerja yang baik memiliki potensi dalam meningkatkan komunikasi, motivasi, dan kapabilitas. Peningkatan-peningkatan tersebut akan diubah dalam

---

<sup>1</sup> Fandi Tjiptono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 4.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> Sony Sumarsono, *Teori dan Kebijakan Publik Ekonomi Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h.32.

peningkatan kinerja yang dapat menimbulkan rasa puas dalam melakukan pekerjaan bagi karyawan.<sup>4</sup> *Total Quality of Work Life* merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, pekerja dan organisasi. Unsur-unsur *Total Quality of Work Life* tersebut ialah: kepedulian manajemen tentang dampak pekerjaan pada manusia, efektifitas organisasi serta pentingnya para karyawan dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, terutama yang menyangkut pekerjaan, karier, penghasilan dan nasib mereka dalam pekerjaan. Sangat penting untuk diketahui bahwa *Total Quality of Work Life* tidak terbatas pada isi suatu pekerjaan, akan tetapi memanusiaikan lingkungan kerja dengan mengakui dan menghargai harkat dan martabat sebagai manusia.

Kepuasan kerja karyawan merupakan fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan organisasi. Karyawan yang memiliki rasa puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada perusahaan, dan partisipasi kerja yang tinggi yang pada akhirnya akan memperbaiki kinerja mereka. Jika kepuasan kerja tidak terjaga terdapat kemungkinan besar pada tingginya keluar masuk (*turn over*) karyawan dari perusahaan.<sup>5</sup> Adanya kualitas kehidupan kerja pada diri karyawan juga mampu menumbuhkan keinginan karyawan untuk bertahan di perusahaan. Hal ini dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puas terhadap perlakuan perusahaan ke karyawan. Perusahaan yang kurang memerhatikan kualitas kehidupan kerja karyawannya akan sulit mendapatkan bahkan mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Persaingan dunia bisnis juga terjadi di bisnis perbankan termasuk perbankan syariah. Salah satunya adalah Bank Sumut Syariah kantor cabang Jl. Brigjen Katamso Medan. Berdasarkan data yang diperoleh pada Bank Sumut Syariah kantor cabang Jl. Brigjen Katamso Medan bahwa terdapat 30 karyawan tetap di Bank Sumut Syariah ini, sedangkan karyawan *outsourcing* terdapat 23 orang. Berdasarkan data yang diperoleh terjadi penurunan kedisiplinan karyawan tetap. Hal ini terlihat dari terjadinya tingkat keterlambatan karyawan Bank Sumut Syariah kantor cabang Jl. Brigjen Katamso Medan. Tingkat keterlambatan

---

<sup>4</sup> Tjiptono. *Total...* h. 23.

<sup>5</sup> Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. (Jakarta Rineka Cipta, 2014), h. 56

karyawan sejak bulan Januari hingga Juni 2018 atau pada semester pertama mencapai 65% dari jumlah karyawan. Keterlambatan karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja termasuk konsumen. Ketidak tepatan waktu karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya menjadi salah satu faktor yang dapat menurunkan kinerja perusahaan. Hal ini berdampak pada penurunan transaksi di Bank Sumut Syariah kantor cabang Jl. Brigjen Katamso Medan. Walaupun pada bulan Mei dan Juni 2018 yaitu menjelang puasa Ramadhan dan Hari Raya Idul Fitri terjadi peningkatan transaksi. Hal ini terjadi tidak terlepas dari peran kinerja karyawan untuk mempertahankan perolehan laba dan khususnya bonus menjelang hari raya Idul Fitri.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut bahwa kinerja karyawan Bank Sumut Syariah kantor cabang Jl. Brigjen Katamso Medan tidak selalu meningkat, terkadang kinerja karyawan juga mengalami penurunan. Hal ini bisa disebabkan oleh banyak faktor, misalnya kualitas kehidupan kerja serta kepuasan kerja karyawan yang tidak terpenuhi. Karyawan yang bekerja pada Bank Sumut Syariah kantor cabang Jl. Brigjen Katamso Medan dalam mencapai target perusahaan memiliki beban kerja yang tinggi, bekerja dengan tidak mengenal waktu dapat menimbulkan masalah tersendiri bagi karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan penelitian “**Pengaruh *Total Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan)**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah menurut Agung adalah menemukan persoalan-persoalan dalam latar belakang masalah.<sup>6</sup> Berdasarkan deskripsi latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Terjadi penurunan kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan.

---

<sup>6</sup>I Gusti Ngurah Agung, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), h. 22.

2. Terjadi penurunan kinerja Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan.
3. Persaingan bisnis yang ketat antar perbankan
4. Terjadi penurunan kedisiplinan karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan.
5. Terjadinya tingkat keterlambatan karyawan Bank Sumut Syariah kantor cabang Brigjen Katamso Medan.
6. Ketidak tepatan waktu karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya
7. Terjadi penurunan transaksi di Bank Sumut Syariah kantor cabang Brigjen Katamso Medan.
8. Pemberian bonus pada karyawan
9. Kualitas kehidupan kerja serta kepuasan kerja karyawan yang tidak terpenuhi.
10. Beban kerja yang tinggi.

### **C. Batasan Masalah**

Guna menghindari ketidak pemahaman dan kajian yang terlalu luas tetapi tidak terarah, maka penelitian ini dibatasi pada persolan *Total Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan dengan status karyawan sebanyak 30 orang.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Total Quality Of Work Life* karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan seharusnya?
2. Bagaimana kondisi kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Of Work Life* terhadap terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan?

## **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana *Total Quality Of Work Life* karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamsos Medan seharusnya.
2. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamsos Medan.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Of Work Life* terhadap terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamsos Medan.

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan.
  - b. Untuk memperdalam ilmu yang diperoleh secara teoritik.
  - c. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai persoalan yang dihadapi perusahaan dalam menghadapi masalah berhubungan dengan dunia kerja.
  - d. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi penulis untuk mengimplementasikan pengetahuan konseptual ke dalam permasalahan yang lebih nyata.
2. Manfaat Praktis
  - a. Memberikan bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan, khususnya mengenai pengaruh *Total Quality of Worklife*, kinerja karyawan, serta kepuasan kerja karyawan demi perbaikan dan perkembangan karyawan.
  - b. Menjadi salah satu kontribusi untuk meningkatkan kinerja karyawan pada suatu perusahaan.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Uraian Teoritis

##### 1. *Total Quality Of Work Life*

###### a. Pengertian *Total Quality Of Work Life*

*Total Quality of Work Life* merupakan sebuah pendekatan sistem yang dilaksanakan manajer untuk meningkatkan produktivitas karyawannya. Hal ini juga disadari oleh pekerja bahwa dengan meningkatkan kualitas kerja maka akan dapat meningkatkan upah yang lebih baik. Bagi pihak manajemen ketika karyawan memiliki kualitas kerja yang baik maka produktivitas akan naik pula sehingga tujuan organisasi akan tercapai. *Total Quality of Work Life* adalah suatu pendekatan sistem untuk mendesain pekerjaan dan pengembangan dalam ruang lingkup yang luas, terutama dalam melakukan *job enrichment*.<sup>7</sup> Pendekatan *Total Quality of Work life* ini dikombinasikan dengan pendekatan sistem sosioetnik dalam manajemen. Oleh karena itu, *Total Quality of Work Life* bukan hanya pendekatan tentang *job enrichment* tetapi juga merupakan bidang multi disiplin serta merupakan perpaduan antara disiplin ilmu industri dan psikologi, teknik industri, teori organisasi, motivasi, *leadership*, serta hubungan industrial.<sup>8</sup>

*Total Quality of Work Life* (QWL) telah memberikan harapan terhadap kepuasan karyawan mengenai kebutuhankebutuhan individu melalui pemberian banyak pengalaman dalam organisasi. Filosofi dasar dari konsep tersebut adalah peningkatan kualitas kehidupan kerja berasal dari semua *effort* pada setiap tingkatan di organisasi untuk mendapatkan *human dignity* (sesuatu yang sangat bernilai) dan *growth* (pertumbuhan).<sup>9</sup> Karyawan memilih perusahaan dan berada di perusahaan tersebut jika mereka memiliki rasa percaya bahwa perusahaan dapat memberikan kualitas kehidupan kerja yang tinggi.

---

<sup>7</sup> Tjiptono. *Total...* h. 25.

<sup>8</sup> Sondang P Sagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009), h. 320.

<sup>9</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai, Teori Pengukuran dan Implikasi*. (Yogyakarta: Indeks, 2012). h. 24.

*Total Quality of Work Life (QWL)* adalah salah satu bentuk pemikiran yang diterapkan oleh manajemen untuk mengelola organisasi pada umumnya dan sumber daya manusia pada khususnya.<sup>10</sup> *Total Quality of work life (QWL)* adalah suatu cara pikir tentang orang, pekerjaan dan organisasi dengan elemen-elemen, antara lain: adanya perhatian tentang dampak pekerjaan pada orang-orang/pekerja dan aktivitas organisasi; adanya gagasan partisipasi dalam pemecahan masalah organisasional dan pembuatan keputusan.<sup>11</sup> Unsur-unsur pokok dari kualitas kehidupan kerja adalah kepedulian manajemen tentang bagaimana pekerjaan dapat mempengaruhi manusia, efektifitas organisasi, dan pentingnya partisipasi karyawan dalam proses pengambilan keputusan terutama yang berhubungan dengan karir, penghasilan, dan masa depan mereka dalam pekerjaan.

Pendapat lain menyatakan bahwa *Total Quality of Work Life (QWL)* adalah kualitas kehidupan kerja merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi.<sup>12</sup> Senada dengan ungkapan di atas bahwa Elmuti dan Kathawala mengatakan bahwa adanya kualitas kehidupan kerja juga menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam organisasi. Hal itu juga dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puasnya terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya.<sup>13</sup> Kepuasan dapat dipandang sebagai pernyataan positif hasil dari penilaian para karyawan terhadap apa yang telah dilakukan oleh perusahaan/organisasi kepada para karyawannya. Kepuasan karyawan akan dapat menumbuhkan komitmen dan loyalitas karyawan.

Husnawati mengemukakan bahwa *Total Quality of Work Life* berarti keadaan di mana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi, dan kemudian untuk melakukan hal itu bergantung pada apakah terdapat adanya perlakuan yang *fair*, adil, dan suportif terhadap para pegawai, kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk

---

<sup>10</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), h. 33

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> Robert Mathis, and H. John Jackson, *Human Resource Management*. Terjemahan Diana Angelica. Edisi Sepuluh, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 36.

<sup>13</sup> Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Gramedia, 2010), h. 39.



menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkannya, komunikasi terbuka dan saling mempercayai di antara semua pegawai, kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan-pekerjaan mereka, kompensasi yang cukup dan fair, lingkungan yang aman dan sehat.<sup>14</sup>

Sedangkan Siagian dalam Noor menyatakan bahwa *Total Quality of Work Life* sebagai filsafat manajemen yang menekankan pada *Quality of Work Life* merupakan program yang kompetitif dan mempertimbangkan berbagai kebutuhan dan tuntutan karyawan, memperhitungkan tuntutan peraturan perundang-undangan seperti ketentuan yang mengatur tindakan yang diskriminasi, perlakuan pekerjaan dengan cara-cara yang manusiawi, dan ketentuan tentang sistem imbalan upah minimum, mengakui keberadaan serikat pekerja dalam organisasi dan berbagai perannya memperjuangkan kepentingan para pekerja termasuk dalam hal upah dan gaji, keselamatan kerja, dan penyelesaian pertikaian perburuhan berdasarkan berbagai ketentuan normative dan berlaku di suatu wilayah negara tertentu, menekankan pentingnya manajemen yang manusiawi, yang pada hakekatnya berarti penampilan gaya manajemen yang demokratis termasuk penyeliaan yang simpatik, menambah pekerjaan merupakan bagian integral yang penting, dan mencakup pengertian tentang pentingnya tanggung jawab sosial dari pihak manajemen dan perlakuan manajemen terhadap para karyawan yang dapat dipertanggungjawabkan secara etis.<sup>15</sup> Ada hubungan timbal balik antara pihak manajemen dengan karyawan, bahwa apabila kebutuhan karyawan terpenuhi maka karyawan akan nyaman dan loyal dalam bekerja.

Jannatin menyatakan bahwa *Total Quality of Work Life* merumuskan bahwa setiap proses kebijakan adalah bentuk respon terhadap apa yang menjadi keinginan karyawan, hal ini diwujudkan dengan berbagi masalah dan menyatukan

---

<sup>14</sup> Ari Husnawati, *Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen dan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening Variabel*. Tesis. (Semarang: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 2008), h. 23.

<sup>15</sup> Arifin Noor, *Analisis Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja, dan Kepuasan Kerja Pada CV Duta Seneran Jepara*. Jurnal *Economia*, Vol. 8 No. 1 April 2012, h.34 . Diakses pada 27 Agustus 2018.

pandangan perusahaan dan karyawan ke dalam sebuah tujuan yang sama yaitu peningkatan kinerja karyawan dan perusahaan.<sup>16</sup> Pendapat ini sejalan dengan firman Allah swt., dalam Alquran Surah Shaad ayat 24.

وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ إِلا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ

*Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebagian mereka berbuat zalim kepada sebagian yang lain kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh.*<sup>17</sup>

Ayat ini menegaskan agar pimpinan atau perusahaan tidak berlaku *zholim* atau menganiaya karyawannya dengan memberikan hak karyawan melalui *Total Quality of Work Life*. *Total Quality of Work Life* yang diberikan kepada karyawan mengisyaratkan bahwa pimpinan atau perusahaan adalah orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal sholeh.

Berdasarkan sejumlah uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *Total Quality of Work Life* adalah keseimbangan antara totalitas karyawan yang bekerja pada perusahaan dengan totalitas perusahaan memberikan kelayakan hidup pada karyawan melalui upah, reward, dan lain sebagainya.

### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Total Quality Of Work Life***

Ada dua pandangan mengenai maksud dari *Total Quality Of Work Life*. Pandangan pertama mengatakan bahwa *Total Quality Of Work Life* adalah sejumlah keadaan dan praktek dari tujuan organisasi. Contohnya penambahan kerja, penyelesaian yang demokratis, keterlibatan pekerja dan kondisi kerja yang aman. Sementara yang lainnya menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi-persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, secara relatif merasa puas dan mendapat kesempatan mampu tumbuh dan berkembang layaknya manusia pada umumnya yang memiliki keluarga, bertanggung jawab

---

<sup>16</sup>M. Kirana Jannatin, *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja (Quality of Worklife) terhadap Produktivitas Karyawan Produksi*. Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi, Vol. 1 No. 02 Juni 2012 h. 146. Diakses pada 27 Agustus 2018.

<sup>17</sup>Kementrian Agama, *Alquran dan Terjemah* (Jakarta: Publiser, 2011), h. 322.

terhadap kebutuhan keluarga, serta memberikan kenyamanan dan kedamaian sebagai kepala rumah tangga .<sup>18</sup>

Konsep kualitas kehidupan kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya, dengan demikian peran penting dari kualitas kerja adalah mengubah iklim kerja agar organisasi secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang nyaman. Hal ini dapat dibentuk dengan tiga faktor yaitu:

1. Sistem imbalan yang inovatif, artinya bahwa upah yang diberikan kepada karyawan memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhan karyawan sesuai dengan standar hidup karyawan yang bersangkutan dengan standar pengupahan yang berlaku di pasar kerja. Sistem imbalan ini mencakup gaji, tunjangan, jaminan sosial, bonus, dan berbagai fasilitas lain sebagai upah karyawan dalam bekerja. Sebagaimana firman Allah swt., dalam Q.S. Al-Muzammil ayat 20.

وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ

...Dan Orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebahagian dari karunia Allah swt.<sup>19</sup>

2. Lingkungan kerja, adalah tersedianya lingkungan kerja yang kondusif. Termasuk dalam penetapan jam kerja, peraturan yang berlaku kepemimpinan serta lingkungan fisik. Lingkungan kerja ini sangat penting terutama bagi keselamatan dan kenyamanan karyawan dalam bekerja.
3. Restrukturisasi kerja, yaitu memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pekerjaan yang menantang dan kesempatan yang lebih luas untuk mengembangkan diri sehingga mendorong karyawan untuk lebih berkembang.<sup>20</sup>

Pendapat lain mengutarakan ada delapan faktor yang mempengaruhi *Total Quality of Work Life* yaitu pertumbuhan dan pengembangan, partisipasi,

---

<sup>18</sup> Ardy Novianto, *Analisis Faktor-faktor Kualitas Kehidupan Kerja Sebagai Pendukung Peningkatan Keterikatan Karyawan*, (Bogor: IBT Press, 2012), h. 76.

<sup>19</sup> Agama, *Alquran*...h. 427.

<sup>20</sup> Novianto, *Analisis*..., h. 79

lingkungan fisik, pengawasan, upah dan keuntungan, hubungan sosial, serta integrasi tempat kerja.<sup>21</sup> Pada sebuah organisasi ketika karyawan memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik maka karyawan akan memiliki perasaan memiliki terhadap organisasinya (*sense of belonging*), perasaan ikut bertanggung jawab (*sense of responsibility*), dan kesediaan untuk berpartisipasi (*sense of participation*) yang tinggi terhadap kegiatan organisasi.

Keberhasilan organisasi dalam melaksanakan *Total Quality of Work Life* akan memberikan dampak positif bagi karyawan yaitu meningkatnya motivasi kerja dalam organisasi. Menurut Shermenthorn bahwa *Total Quality of Work Life* yang tinggi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1. Gaji yang cukup dan adil untuk suatu pekerjaan
2. Kondisi kerja yang aman dan sehat
3. Kesempatan untuk belajar dan menggunakan keterampilan/keahlian yang baru
4. Dapat tumbuh dan berkembang dalam karier
5. Terjadi integrasi sosial dalam organisasi
6. Perlindungan terhadap hak-hak pribadi
7. Adanya keseimbangan kerja dan tuntutan-tuntutan di luar pekerjaan
8. Kebanggaan atas kerja itu sendiri dan organisasi.<sup>22</sup>

Berdasarkan ungkapan di atas bahwa yang mempengaruhi *Total Quality of Work Life* dapat disimpulkan bahwa keadaan lingkungan kerja yang dapat memenuhi kebutuhan pribadi setiap anggotanya merupakan tempat para individu karyawan terlibat dengan pekerjaannya sehari-hari. Oleh sebab itu, *Total Quality of Work Life* berawal dari persepsi individu terhadap lingkungan kerjanya, apakah lingkungan kerjanya tersebut karyawan dapat memenuhi kebutuhannya atau tidak. Apabila karyawan merasakan tidak dapat memenuhi kebutuhannya melalui lingkungan kerja tersebut maka berarti kualitas kehidupan kerjanya tidak

---

<sup>21</sup> Razali Mat Zin, *Perception of Professional Engineers Toward Quality of Work Life and Organizational Commitment*. Gajahmada International Journal of Business Vol. 6. No. 3 p. 2011. h. 326. Diakses pada 27 Agustus 2018.

<sup>22</sup> Safrizal Helmi, *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Kehidupan Kerja Yang Berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi*, (Surabaya: UNAIR, 2014), h. 98.

baik dan individu tersebut tidak menyukai keadaan lingkungan kerjanya begitu pula sebaliknya.

### c. Teknik Operasional Program *Total Quality of Work Life*

Organisasi yang berkeinginan untuk mengembangkan program *Total Quality of Worklife* pertama-tama harus menentukan tujuan yang akan diraih oleh perusahaan tersebut. Tujuan yang sudah ditetapkan ini merupakan tanggungjawab dari pihak manajemen, pekerja, serikat pekerja, serta seluruh anggota organisasi.<sup>23</sup> Guna melaksanakan program *Total Quality of Work Life* terdapat beberapa pedoman, yaitu memahami bahwa program *Total Quality of Work Life* bukanlah program jangka pendek yang secara cepat dapat dilaksanakan secara sempurna. Organisasi harus membuat definisi baru tentang bagaimana mengerjakan di dalam organisasi. Mengikut sertakan orang-orang yang ada di dalam organisasi untuk ikut berpartisipasi. Membangun komitmen dari pemimpin puncak sampai ke tingkat bawah dengan memberikan persetujuan dan dukungan serta dicerminkan dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari. Melakukan integrasi tentang tujuan dan strategi ke dalam bentuk operasi bisnis sehari-hari. Anggota seluruh organisasi bekerja dengan konsekuensi untuk menguji dan menyelesaikan usul-usul internal sebelum bergerak menuju *cooperative problem solving* dalam sebuah komite, manajemen menunjukkan komitmennya dalam menyelesaikan usul-usul serta hambatan-hambatan, sehingga dapat menyumbangkan suatu dukungan dan tanggungjawab bagi perilaku dan tindakan pada bagian-bagian organisasi. Pendekatan-pendekatan baru dan proses didalam organisasi. Proses tersebut tidak menjadi statis dan perlu perhatian secara konstan serta *responsive* terhadap perkembangan.<sup>24</sup>

Sebagaimana yang telah dikemukakan di awal terdapat dua pandangan mengenai *Total Quality of Work Life* yaitu pertama kualitas kehidupan kerja adalah sejumlah keadaan dan praktik dari tujuan organisasi contohnya: budaya kerja, penyelia yang demokratis, keterlibatan pekerja, dan kondisi yang aman.

---

<sup>23</sup>Sumarsono, *Teori...*, h. 213.

<sup>24</sup>Moehariono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), h. 83.

Kedua, menyamakan *Total Quality of Worklife* dengan persepsi karyawan bahwa mereka aman, ada perbaikan lingkungan kerja secara relative imbalan terpuaskan, serta mampu untuk bertumbuh kembang dalam organisasi.

Semangat dan kegairahan kerja karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab di dalam organisasi atau perusahaan dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain kompensasi yang diberikan, penempatan yang tepat, pelatihan, rasa aman, mutasi, promosi, serta motivasi karyawan. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan karyawan. Maka dari itu, organisasi atau perusahaan harus mengusahakan untuk faktor-faktor tersebut dapat dipenuhi agar memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Tipe dari program *Total Quality of Work Life* sebagaimana telah dikemukakan bahwa dari konsep tersebut mampu memengaruhi dan mengubah sikap serta perilaku sumber daya manusia dalam sebuah organisasi untuk mencapai produktivitas kerja dalam menghadapi tantangan di era yang semakin berkembang .

Dampak positif dari *Total Quality of Work Life* adalah penjaminan hasil kerja serta kualitas kerja yang lebih baik. Bagi karyawan *Total Quality of Work Life* dapat meningkatkan kepuasan kerja, meningkatkan disiplin, meningkatkan partisipasi, serta mendorong proses belajar dari pengalaman. Guna mengembangkan program *Total Quality of Work Life* pada perusahaan hal yang perlu diperhatikan adalah:

#### 1. Partisipasi Anggota Organisasi

Pengambilan keputusan merupakan suatu proses memilih rangkaian tindakan dari dua atau lebih alternatif pilihan untuk menghasilkan sebuah kebijakan. Pada sebuah organisasi harus mampu membuat anggota di dalamnya mampu berpartisipasi secara optimal, tidak hanya menciptakan perasaan diterima, diakui, dan dihargai tetapi juga memberikan peluang menyampaikan ide/gagasan, kreativitas, inovasi, saran, pendapat dan kritik-kritik. Karyawan merupakan orang pertama dalam organisasi yang berhubungan langsung dengan konsumen. Oleh karena itu, pengumpulan pendapat dari semua orang yang terlibat dalam organisasi menggunakan informasi dari karyawan sebagai dasar pengambilan

keputusan bersifat komprehensif dan akurat. Sebagaimana firman Allah swt. untuk mengumpulkan manusia, agar berlomba dalam melakukan kebaikan dalam Surah Al-Baqarah ayat 148:

وَلِكُلِّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ

جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿١٤٨﴾

*Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. dimana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.*<sup>25</sup>

Pemberdayaan karyawan ini merupakan kunci utama dalam motivasi dan produktivitas. Seorang karyawan yang merasa dirinya dihargai dan memiliki kontribusi akan berkembang secara pribadi dan professional sehingga kontribusinya dalam organisasi dapat dimaksimalkan.<sup>26</sup> Terdapat tiga aspek penting dalam proses pengambilan keputusan yaitu keterlibatan karyawan, informasi, dan kreativitas, dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan akan dihasilkan kemungkinan solusi potensial yang lebih komprehensif. Pada kaitannya proses pengambilan keputusan dengan membentuk kelompok dari karyawan memiliki beberapa kebaikan, antara lain:

- a. Dalam pengembangan tujuan, kelompok dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan yang lebih besar.
- b. Dalam identifikasi alternative, usaha-usaha individual para anggota kelompok dapat memungkinkan pencarian yang lebih luas dalam berbagai fungsional organisasi.
- c. Dalam evaluasi alternative, kelompok memiliki kerangka pandangan yang lebih luas.

---

<sup>25</sup> Agama, *Alquran*...h. 21..

<sup>26</sup> Tjiptono, *Total*... h. 128.

- d. Pemilihan alternative memungkinkan kelompok dapat lebih menerima risiko dibandingkan pembuatan keputusan individual.
- e. Oleh karena adanya partisipasi dalam proses pengambilan keputusan, maka individu yang terlibat lebih termotivasi untuk melaksanakan keputusan yang dibuat.<sup>27</sup>

Indikator yang digunakan untuk mengukur partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan, yaitu:

- a. Kadar masukan
- b. Kadar saran
- c. Kadar pendapat
- d. Keikutsertaan karyawan
- e. Keterbukaan informasi.<sup>28</sup>

## 2. Kesempatan Untuk Mengembangkan Diri

Manajemen karier dinyatakan sebagai suatu proses yang ditempuh oleh karyawan untuk mendapatkan berbagai kemajuan melalui berbagai tahapan. Setiap tahapan ditandai dengan seperangkat tugas yang berbeda, minat, dan saling hubungan antar karyawan. Fokus tujuan merupakan penentu penting perilaku pengembangan dan kemauan untuk berpartisipasi dalam kegiatan pengembangan. Tujuan tersebut memengaruhi perilaku dengan memberi fasilitas pada pengembangan strategi pencapaian tujuan yaitu strategi untuk karyawan agar mereka mengikat perilaku dan kegiatan yang terencana untuk meningkatkan kekuatan keterampilan. Semakin terfokus tujuan karier karyawan, mereka akan semakin mengikat diri pada perilaku yang akan menolong mereka mencapai tujuan sehingga semakin besar motivasi mereka untuk berpartisipasi dalam kegiatan pengembangan organisasi.

Karyawan harus menerima tanggungjawab untuk kariernya sendiri, menghargai minat keterampilan dan nilai, mencari informasi dan sumber karier, dan secara umum mengambil langkah-langkah yang akan ditempuh untuk

---

<sup>27</sup> *Ibid.*, h. 203.

<sup>28</sup> Sumarsono *Teori...*, h. 220.



memenuhi sebuah karier. Organisasi seharusnya dapat memberikan komunikasi misi dan kebijakan perusahaan dengan adanya pelatihan dan pengembangan, memberikan informasi program karier, dan menawarkan satu keanekaragaman pilihan karier. Indikator untuk mengukur kesempatan karyawan untuk mengembangkan diri yaitu:

- a. Kadar memberi kesempatan
- b. Inisiatif
- c. Kebebasan memecahkan masalah
- d. Jenjang karier<sup>29</sup>

### 3. Pengembangan Karier

Sebuah perusahaan atau organisasi dapat menciptakan kepuasan kerja karyawan dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk dapat mengembangkan kariernya. Pengembangan karier ini memberikan karyawan perasaan mendapat perhatian dan perlindungan jabatan yang adil. Dalam hal ini, organisasi bertanggungjawab untuk tidak melakukan KKN (Kolusi Korupsi Nepotisme) baik dalam kegiatan penerimaan karyawan baru, promosi jabatan, melaksanakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan karyawan sebagai persyaratan promosi, serta melakukan penilaian yang jujur dan objektif terhadap kinerja karyawan. Kejelasan pengembangan karier merupakan suatu usaha yang ditempuh untuk memenuhi harapan dan dapat mendorong karyawan untuk terus meningkatkan kinerjanya.

### 4. Penyelesaian Konflik

Konflik merupakan perselisihan yang terjadi antar manusia. Pada organisasi terjadinya konflik antar karyawan, karyawan dengan atasan atau sebaliknya tidak dapat dihindari. Terjadinya konflik tersebut berdampak pada pelaksanaan tanggungjawab pekerjaan akan terhambat sehingga perusahaan atau organisasi menjadi tidak efektif dalam mencapai tujuannya. Dengan memberikan kesempatan pada karyawan untuk dapat memecahkan konflik dengan perusahaan

---

<sup>29</sup> *Ibid.*, h. 221.

atau sesama karyawan secara terbuka dan jujur akan sangat berpengaruh pada loyalitas serta motivasi kerja yang positif.

#### 5. Komunikasi

Komunikasi sangat berperan penting dalam mempengaruhi iklim organisasi, artinya komunikasi juga berpengaruh terhadap mengefektifkan kinerja organisasi. Oleh karena itu, manajer sebagai pemimpin dalam perusahaan harus mampu melakukan komunikasi yang baik agar menjadi salah satu pendukung dalam organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya. Komunikasi dalam organisasi dapat dilaksanakan dengan melakukan pertemuan-pertemuan kelompok kerja atau pertemuan antar unit kerja.

#### 6. Keselamatan Kerja

Pada pengefektipan organisasi atau perusahaan munculnya perasaan gelisah atau resah di lingkungan kerja dapat menurunkan motivasi, disiplin kerja dan loyalitas karyawan. Dengan memberikan jaminan keselamatan kerja pada karyawan akan menciptakan perasaan nyaman karyawan dalam organisasi. Jaminan keselamatan kerja dapat dilakukan seperti dengan menghindari pemutusan hubungan kerja sepihak, mengikutsertakan karyawan dalam program pensiun, dan lain-lain.

#### 7. Kesehatan Kerja

Setiap karyawan memerlukan perhatian terhadap pemeliharaan kesehatannya, agar dapat bekerja efektif, efisien, dan produktif. Kesehatan kerja terdiri dari kesehatan fisik dan mental. Oleh sebab itu, perusahaan dapat mendirikan pusat kesehatan karyawan, menyelenggarakan program pemeliharaan kesehatan, program rekreasi dan program konseling bagi karyawan, dengan adanya program kesehatan kerja diharapkan karyawan menjadi lebih produktif.

#### 8. Kebanggaan Organisasi

Pada lingkungan suatu perusahaan, karyawan perlu dibina dan dikembangkan perasaan bangga terhadap tempat kerja, jabatan dan pekerjaannya. Hal ini, perusahaan memegang peran penting dalam menciptakan dan mengembangkan identitas yang dapat menimbulkan rasa bangga karyawan terhadap perusahaan. Misalnya dalam bentuk yang sederhana seperti logo,

lambang, seragam perusahaan, dan lain-lain. Selain itu rasa bangga juga dapat ditimbulkan dari keikutsertaan karyawan dalam partisipasi perusahaan terhadap kehidupan bangsa dan negara serta mengikutsertakan karyawan dalam kegiatan kepedulian terhadap masalah lingkungan sekitar. Karyawan yang memiliki rasa bangga terhadap pekerjaannya akan mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadinya.

#### 9. Kesehatan Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang berada disekitar pekerja yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik jika karyawan yang ada di dalam organisasi tersebut dapat bekerja secara optimal, sehat, aman, dan nyaman.<sup>30</sup> Lingkungan kerja dibagi menjadi dua garis besar, yaitu:

- a. Lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang ada disekitar tempat kerja karyawan yang dapat memengaruhi kerja karyawan secara langsung atau tidak langsung.
- b. Lingkungan kerja non fisik, lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.<sup>31</sup>

Kedua jenis lingkungan ini yang memengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, organisasi hendaknya dapat memperhatikan lingkungan eksternal maupun tempat bekerja karyawan, sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan merasa aman.

#### 10. Kompensasi atau Upah yang Layak

Memberikan kompensasi yang layak kepada karyawan merupakan salah satu cara manajemen untuk dapat meningkatkan prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan. Untuk itu, diperlukan kemampuan perusahaan dalam hal menyusun dan menyelenggarakan sistem dan struktur pemberian kompensasi yang kompetitif dan dapat menyejahterakan kehidupan karyawan sesuai jabatan di

---

<sup>30</sup>Ginanjari Sigit Nursasongko, *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai*, (Jakarta: Lentera, 2012), h. 3.

<sup>31</sup>Soedarmayanti, *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. (Bandung: Mandarmaju, 2011), h. 21.

perusahaan dan status sosial ekonominya di masyarakat, dan kompensasi nonfinansial (seperti program-program pelayanan bagi karyawan).

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa upaya dalam membangun *total quality of work life* dalam sebuah organisasi atau perusahaan harus membuat karyawan merasa nyaman serta memiliki kehidupan yang layak bagi keluarga dan kehidupan karyawan itu sendiri.

#### **d. Pandangan Islam Tentang *Total Quality of Work Life***

Islam sebagai agama *Rahmatan lil `alamin*, menjunjung tinggi seseorang yang bekerja. Rasulullah saw., mencontohkan kepada ummatnya bagaimana bila seseorang memiliki karyawan atau bawahan yang bekerja kepada kita atau di perusahaan yang kita miliki. Pada sebuah hadis Rasulullah saw., yang diriwayatkan Bukhari dan Muslim menyatakan “Jangan kalian membebani mereka dengan suatu pekerjaan yang mereka tidak mampu melakukannya, jika kalian membebani sesuatu kepada mereka, maka bantulah”<sup>32</sup>

Kualitas kehidupan kerja merupakan bangunan konsep keimanan dalam Islam yang menawarkan kepuasan dalam kehidupan kerja dan keseimbangan dalam pekerjaan dan kehidupan, dimana hal ini tercermin dalam perasaan bahwa bekerja adalah ibadah sebagaimana ikrar yang senantiasa di ucapkan dalam sholat, bahwa hidup, sholat, dan mati semata-mata karena Allah swt. Hadis tersebut menyangkut desain lingkungan kerja, serta proses pengambilan keputusan dan pengawasan perilaku, kondisi kerja serta keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi karyawan.

Peningkatan *Total Quality of Work Life* pada seseorang akan memberikan dampak positif untuk seseorang dalam berperilaku baik di dalam lingkungan kerja maupun di luar. Perilaku di lingkungan kerja akan menjadi contoh bagi teman lainnya bahwa bekerja dalam Islam adalah ibadah, sedangkan diluar lingkungan kerja orang yang bekerja, serta memiliki *Total Quality of Work Life* dapat

---

<sup>32</sup> Ahmat Muntasir, *Terjemahan Shahih Bukhari Muslim*, (Jakarta: Nur Ilmi, 2010), h, 2156.

membelanjakan harta atau upah dari hasil kerjanya untuk kebaikan dan membangun agama Allah swt.

Allah swt., juga berfirman dalam Alquran Surah At-Taubah ayat 105 yang berbunyi:

وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وستردون الى علم الغيب والشهدت فينبئكم بما كنتم تعملون

*Dan katakanlah, “bekerjalah kamu”, maka Allah akan melihat pekerjaanmu begitu juga RasulNya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang mengetahui yang ghaib dan yang nyata, lalu diberikannya kepadamu apa yang telah kamu kerjakan.*<sup>33</sup>

Pada ayat ini Allah menganjurkan bahwa karyawan harus bekerja dengan sungguh-sungguh karena Allah melihat apa yang kamu kerjakan, dan Allah akan membalas setiap pekerjaan yang dikerjakan dengan sungguh-sungguh dengan ganjaran yang besar. Begitu pula bagi pimpinan agarbersungguh-sungguh memberikan kelayakan kepada karyawan terhadap apa yang telah mereka kerjakan. Hal ini dapat dilakukan dengan peningkatan *job satisfaction* (kepuasan kerja), peningkatan komitmen terhadap organisasi, serta kinerjanya dalam bekerja. Suasana kerja yang tercipta tersebut akan menciptakan kualitas kehidupan kerja yang kondusif dalam mencapai tujuan organisasi. *Total Quality of Work Life* mencakup konsep kualitas yang dirasakan karyawan dari semua aspek.

Selain ayat tersebut, pada surah al-Anfal ayat 9 Allah swt., juga menjelaskan bahwa kepada karyawan diberikan kelayakan dari apa yang telah mereka kerjakan, sebagaimana firman Allah swt., berikut ini:

ولكل درجة بما عملوا وليوفيهم اعمالهم وهم لا يظلمون

*Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan, dan Allah akan mencukupi bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sementara mereka tidak dirugikan.*<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Agama, *Alquran*...h. 192

<sup>34</sup> *Ibid.*, h. 69

Ayat ini mengisyaratkan kepada pimpinan agar mereka berlaku adil kepada karyawannya dengan memberikan bahagian atau upah dari apa yang telah mereka kerjakan. Peningkatan-peningkatan tersebut akan diubah dalam peningkatan kinerja yang dapat menimbulkan rasa puas dalam melakukan pekerjaan bagi karyawan dengan meningkatkan peran serta dari karyawan terhadap organisasi di lingkungan kerja, baik memiliki potensi dalam meningkatkan komunikasi, motivasi, dan kapabilitas bekerja. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hasil dari proses yang kompleks baik dari segi individu sendiri maupun dari upaya suatu perusahaan. Karyawan yang tidak mendapatkan kualitas kerja yang baik di suatu perusahaan akan memilih tempat kerja lain yang menawarkan kualitas kerja karyawan yang lebih menjanjikan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Islam sangat menganjurkan bahwa bagi setiap pimpinan untuk membuat program *Total Quality of Work Life* agar dapat mesejahterakan karyawannya, mengingat tujuan dari bekerja adalah untuk kesejahteraan para pekerja. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan karyawan dalam berbagai urusan perusahaan yang urgen.

## **2. Kinerja Karyawan**

### **a. Pengertian Kinerja Karyawan**

Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Gomes yang dikutip Mangkunegara menyatakan bahwa definisi kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas.<sup>35</sup> Mangkunegara juga menyatakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang mampu dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009), h. 9

<sup>36</sup>*Ibid.*

*Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.<sup>37</sup> Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan.<sup>38</sup> Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan.<sup>39</sup> Pendapat lain menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.<sup>40</sup>

Pendapat lain menyebutkan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.<sup>41</sup> Kinerja merupakan hasil kerja dari tingkah laku. Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

Hasibuan dalam bukunya juga menjelaskan pengertian dari kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan membagi waktu.<sup>42</sup> Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kreteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi.<sup>43</sup>

---

<sup>37</sup>Nurlaila, *Manajemen Sumber Daya Manusia I*, (Jakarta: Lep Khair, 2010), h. 71.

<sup>38</sup> Luthans, F, *Organizational Behaviour*. Sevent Edition, (New York: McGraw-Hill, 2009), h. 165..

<sup>39</sup> Garry Dessler, *Human Resources Management*, Tenth Edition.( New Jersey: Prentice Hall, 2010), h. 41

<sup>40</sup>Rivai, *Manajemen...*, h. 50.

<sup>41</sup>Mathis dan Jackson, *Huimen...*h. 65.

<sup>42</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 105.

<sup>43</sup> Moehariono. *Pengukuran...*h. 60-61.

Kinerja individu akan tercapai jika didukung oleh atribut individu, upaya kerja, dan dukungan organisasi. Dengan kata lain kinerja individu adalah hasil dari atribut individu yang menentukan kapasitas seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya. Atribut individu ini meliputi faktor individu seperti kemampuan dan keahlian, latar belakang, serta demografi. Faktor psikologis meliputi persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, serta motivasi. Upaya kerja (*work effort*). Hal ini dapat membentuk keinginan karyawan untuk mencapai sesuatu. Dukungan organisasi memberikan kesempatan kepada karyawan untuk melakukan sesuatu. Dukungan organisasi meliputi kepemimpinan, sumber daya, lingkungan kerja, *job design*, serta struktur organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, atau implementasi dari teori keseimbangan bahwa seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal apabila ia mendapatkan manfaat atau benefit dan adanya rangsangan dalam pekerjaannya secara adil dan masuk akal.

### **b. Membangun Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan dapat dioptimalkan dengan menetapkan deskripsi jabatan yang jelas dan terukur bagi setiap karyawan, sehingga mereka mengerti apa fungsi dan tanggungjawabnya. Pembuatan deskripsi jabatan yang baik akan menjadi landasan untuk:

#### **1. Penentuan gaji**

Hasil deskripsi jabatan akan berfungsi sebagai perbandingan pekerjaan di suatu organisasi dapat pula dijadikan sebagai landasan dalam penentuan gaji yang adil bagi karyawan sekaligus sebagai data pembanding persaingan dalam perusahaan.

#### **2. Seleksi Karyawan**

Deskripsi jabatan juga sangat dibutuhkan dalam penerimaan karyawan, seleksi serta penempatan. Selain itu juga merupakan sumber untuk pengembangan



spesifikasi pekerjaan yang dapat menjelaskan tingkat kualifikasi yang dimiliki oleh seorang pelamar.

### 3. Orientasi

Deskripsi jabatan dapat mengenalkan tugas-tugas pekerjaan yang baru kepada karyawan dengan cepat dan efisien.

### 4. Penilaian Kinerja

Deskripsi jabatan menunjukkan perbandingan bagaimana karyawan memenuhi tugasnya dan bagaimana tugas tersebut harus dipenuhi. Penilaian dapat dilakukan dengan indikator:

- Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan
- karyawan.
- Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 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.
- Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

### 5. Pelatihan dan Pengembangan

Deskripsi jabatan akan memberikan analisis yang akurat mengenai pelatihan yang diberikan dan perkembangan untuk membantu pengembangan karir.

## 6. Uraian dan Perencanaan Organisasi

Deskripsi jabatan akan menunjukkan kelebihan dan kekurangan pertanggung jawaban. Dalam hal ini, deskripsi jabatan akan menyeimbangkan tugas dan tanggungjawab

## 7. Uraian Tanggung Jawab

Deskripsi jabatan akan membantu individu untuk memahami tugas dan tanggung jawab yang diberikan.<sup>44</sup>

Pendapat lain menjelaskan bahwa upaya dalam membangun kinerja karyawan dapat dilakukan dengan:

1. Memberikan tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
5. Memberikan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa upaya dalam mermbangun kinerja karyawan harus diberikan *reward* dan *punishment*, guna mengukur siapa yang mendapatkan *reward* dan *punishment*, maka perlu dilakukan penilaian kinerja karyawan.

### **c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Ada dua faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja karyawan, yaitu:

#### 1. Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan (*Knowledge dan Skill*). Artinya, karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang tinggi untuk jabatannya serta terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka

---

<sup>44</sup>Sinambela, *Kinerja ...* h. 8.

karyawan tersebut akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Maka dari itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.<sup>45</sup>

Individu cenderung mengakui bahwa kesuksesan berasal dari mereka sendiri atau berasal dari faktor internal seperti kemampuan atau upaya. Sedangkan ketika mereka mengalami kegagalan, individu cenderung menyalahkan faktor-faktor eksternal seperti keberuntungan. Hal ini yang perlu diperhatikan manajer atau pimpinan perusahaan bahwa pemberian umpan balik yang diberikan kepada karyawan dalam penilaian kinerja berpengaruh positif atau negatif.<sup>46</sup>

## 2. Faktor motivasi

Motivasi tumbuh dari sikap seorang karyawan yang menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang mendorong diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan perusahaan. Sikap mental merupakan kondisi yang mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal. Rasulullah saw., pernah memotivasi kedua cucunya Hasan dan Husein sebagaimana hadis yang di riwayatkan Imam Ahmad berikut ini;

كَانَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَصِفُ عَبْدَ اللَّهِ وَعَبْدَ اللَّهِ وَكَثِيرًا مِّنْ بَنِي الْعَبَّاسِ ثُمَّ يَقُولُ مَنْ سَبَقَ إِلَيَّ فَلَهُ كَذَا وَكَذَا قَالَ فَيَسْتَبِقُونَ إِلَيْهِ فَيَقْعُونَ عَلَى ظَهْرِهِ وَصَدْرِهِ فَيَقْبَلُهُمْ وَيَلْزِمُهُمْ (رواه احمد)

*Barang siapa yang terlebih dahulu sampai kepadaku, dia akan mendapatkan ini dan itu.” Lalu mereka berlomba-lomba untuk sampai kepada beliau. Kemudian mereka merebahkan diri di atas punggung dan dada beliau. Kemudian, beliau menciumi dan memberi penghargaan.” ( HR. Ahmad)*

Seorang karyawan harus siap secara mental maupun fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja yang aman dan nyaman diantara sesama karyawan. Terdapat 3 faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan dari sisi motivasi, antara lain:

---

<sup>45</sup>Mangkunegara, *Teori...*h. 13.

<sup>46</sup>Robbin, *Perilaku...*h. 75.

- a. Kualitas Kerja, kualitas kerja individu karyawan dalam suatu perusahaan akan bermanfaat untuk menjaga daya saing perusahaan dan juga menjaga keberlangsungan perusahaan di era bisnis yang dinamis. Kualitas kerja karyawan terbaik mampu dihasilkan dari peningkatan kualitas kerja, mutu kerja, dan penguatan budaya organisasi. Termasuk kecerdasan individu untuk tumbuh dan berkembang dengan wawasan, pengetahuan, teknologi, cara kerja, dan kepribadian yang kreatif dalam bekerja. Dalam hal ini Alquran membenarkan agar dalam bekerja memiliki kualitas kerja melalui berlomba-lomba dalam berbuat kebaikan. Sebagaimana firman Allah swt., berikut ini dalam Surah Al-Baqarah ayat 148:

وَلِكُلِّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيَهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ

جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿١٤٨﴾

*Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. dimana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.*<sup>47</sup>

- b. Kuantitas Kerja, hal ini dapat dilihat dari hasil kerja yang dilakukan karyawan dalam waktu tertentu serta kecepatannya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan. Peningkatan kuantitas kerja dapat terjadi jika karyawan memiliki keterampilan, keahlian, dan perilaku yang baik.
- c. Sikap Kerja, seseorang mampu memiliki berbagai macam sifat, tetapi dalam kehidupan organisasi difokuskan pada beberapa sikap yang berkaitan dengan kerja. Sikap kerja ini berisi tentang evaluasi positif atau negative yang dimiliki seseorang tentang aspek-aspek lingkungan kerja mereka. Aspek-aspek tersebut adalah kepuasan kerja, keterlibatan karyawan, dan komitmen organisasional. Seseorang dengan tingkat

---

<sup>47</sup> Agama, *Alquran*...h. 21..

kepuasan yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut. Sementara karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap negatif. Keterlibatan karyawan, mengukur tingkat sampai mana individu memihak pekerjaannya dan menganggap penting tingkat kinerja yang dicapai sebagai bentuk penghargaan diri. Sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut karyawan tersebut.<sup>48</sup>

### **3. Hubungan *Total Quality of WorkLife* dan Kinerja Karyawan**

Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hal yang kompleks baik berasal dari dalam diri karyawan maupun upaya strategis dari perusahaan. Faktor internal misalkan motivasi, tujuan, harapan, dll. Sedangkan faktor eksternal seperti lingkungan kerja, iklim organisasi, budaya perusahaan, dll. Kinerja yang baik tentu saja diharapkan oleh semua perusahaan atau institusi yang mempekerjakan karyawan. Konsep dari kepuasan individu dinyatakan dalam *Quality Of Worklife*. Konsep *Quality of Worklife* mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap sumber daya manusia dalam lingkungan kerjanya. Peran penting dari *Quality of Worklife* adalah mengubah iklim kerja agar organisasi secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja sumber daya manusia yang lebih baik.

Berdasarkan landasan teori bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja. Pada dasarnya kepuasan merupakan hal yang bersifat individu. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Semakin banyak aspek-aspek pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, begitu pula sebaliknya. Kepuasan kerja karyawan berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Seseorang yang puas dengan pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi sehingga pada akhirnya akan terus memperbaiki kinerja mereka.

---

<sup>48</sup> Edduar Hendri, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja*, (Palembang: Gress, 2013), h. 27-28.

#### 4. Indikator Variabel

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel X dan Y, dimana variabel X-nya adalah *Total Quality Of Work Life*, sedangkan variabel Y-nya adalah kinerja karyawan. Berdasarkan landasan teori yang telah dikemukakan, maka indikator variabel pada penelitian ini adalah:

- a. Indikator Variabel *Total Quality Of Work Life* (Variabel X)
  - 1) Gaji yang cukup dan adil untuk suatu pekerjaan
  - 2) Kondisi kerja yang aman dan sehat
  - 3) Kesempatan untuk belajar dan menggunakan keterampilan/keahlian yang baru
  - 4) Dapat tumbuh dan berkembang dalam karier
  - 5) Terjadi integrasi sosial dalam organisasi
  - 6) Perlindungan terhadap hak-hak pribadi
  - 7) Adanya keseimbangan kerja dan tuntutan-tuntutan di luar pekerjaan
  - 8) Kebanggaan atas kerja itu sendiri dan organisasi
- b. Indikator Kinerja Karyawan (Variabel Y)
  - 1) Kuantitas kerja.
  - 2) Kualitas kerja.
  - 3) Sikap kerja

#### B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang pernah dilakukan namun terdapat perbedaan dengan penelitian yang baru atau yang akan diteliti. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah:

**Tabel II.1**

**Hasil Penelitian Terdahulu**

| NO | Nama Peneliti      | Judul Penelitian                 | Hasil Penelitian  | Persamaan dan Perbedaan              |  |
|----|--------------------|----------------------------------|---|--------------------------------------|--|
|    |                    |                                  |   | Persamaan                            | Perbedaan  |
| 1  | Baroroh Tahun 2013 | Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan | Hasil penelitian tersebut bahwa kepuasan kerja karyawan PT. | Persamaan penelitian tersebut dengan | Perbedaannya pada objek variabel X yang fokus pada |

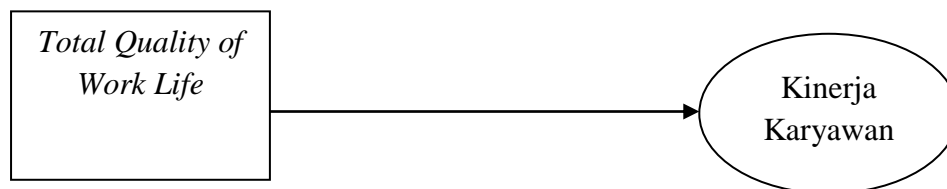
|   |                       |  |  |   |  |
|---|-----------------------|--|--|---|--|
|   |                       | Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumber Jaya  | Sumber Jaya berpengaruh positif sebesar 77,4%.   | penelitian yang akan dilakukan terletak pada variabel Y-nya menggunakan kinerja karyawan,                   | kepuasan kerja sedangkan penelitian ini pada Total Quality Of Work Life. |
| 2 | Irawati Tahun 2015    | Pengaruh kualitas kehidupan kerja ( <i>Quality of Work Life</i> ) Terhadap kinerja Karyawan PT. Kembar Medan | Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Chi Kuadrat</i> , dengan nilai sebesar 1,699 dan mampu menerangkan bahwa pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap kinerja karyawan sebesar 56,647%. | Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada kedua variabel X dan Y. | Sementara perbedaannya terletak pada objek penelitian                    |
| 3 | Kurniasari Tahun 2014 | Analisis Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jaya Inti Baja              | Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear dengan hasil $t_{hitung} 6,993 > t_{tabel} 1,976$ yang menunjukkan bahwa Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap Kinerja Karyawan Lebih besar.     | Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada kedua variabel            | Sedangkan perbedaannya terletak pada objek kajiannya.                    |

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel atau subjek penelitian yaitu *Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan pemasaran, sedangkan perbedaannya terletak pada objek atau lembaga yang menjadi objek penelitian.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran teoritis yang dilakukan dalam penelitian ini mengacu pada telaah pustaka yang dilakukan. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui apakah dimensi-dimensi yang membentuk *Total Quality of Work Life* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dimensi-dimensi kinerja karyawan, serta mengetahui dimensi *Total Quality of Work Life* manakah yang memiliki pengaruh terbesar pada kinerja karyawan. Guna mengetahui pengaruh antara *Quality of Worklife* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan kepada responden karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso. Berdasarkan telaah pustaka, maka kerangka pemikiran yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

**Gambar II.1 Kerangka Berpikir**



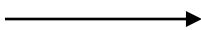
Keterangan:

*Total Quality of Work Life*

Varibel X

Kinerja Karyawan

Variabel Y



Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y

### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan.

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis dan desain penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>49</sup>

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total quality of work life* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *survey*. Penelitian *survey* yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan angket, tes, wawancara terstruktur, dan sebagainya.<sup>50</sup>

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan. Adapun waktu yang dibutuhkan untuk penelitian selama 4 bulan yang dimulai pada bulan Juli sampai Oktober 2018. Rincian kegiatan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini.

---

<sup>49</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 132.

<sup>50</sup>*Ibid.*

**Tabel III.1. Waktu Penelitian**

| NO. | Kerangka Penelitian | Waktu Penelitian |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |
|-----|---------------------|------------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|
|     |                     | Juli             |   |   |   | Agustus |   |   |   | September |   |   |   | Oktober |   |   |   |
|     |                     | 1                | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1   | Prariset            | ■                |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |
| 2   | Pengajuan Judul     |                  | ■ |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |
| 3   | Pengambilan data    |                  |   | ■ | ■ |         |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |
| 4   | Penyusunan Proposal |                  |   |   |   | ■       | ■ | ■ |   |           |   |   |   |         |   |   |   |
| 5   | Seminar Proposal    |                  |   |   |   |         |   |   | ■ | ■         |   |   |   |         |   |   |   |
| 6   | Pengolahan data     |                  |   |   |   |         |   |   |   |           | ■ | ■ | ■ |         |   |   |   |
| 7   | Penulisan Skripsi   |                  |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   | ■ | ■       |   |   |   |
| 8   | Bimbingan Skripsi   |                  |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   | ■       | ■ | ■ | ■ |

**C. Defenisi Operasional**

Defenisi operasional dalam penelitian ini adalah semua variabel yang terkandung dalam hipotesis yang telah dirumuskan. Pada penelitian ini operasinal variabelnya adalah sebagai berikut:

**1. Total Qualitif Of Work Life (Variabel X)**

*Total Quality of Work Life* adalah kualitas kehidupan kerja merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi, atau adanya kualitas kehidupan kerja yang dapat menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam organisasi. Hal itu juga dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puasnya terhadap perlakuan perusahaan terhadap karyawan. Kepuasan dapat dipandang sebagai pernyataan positif hasil dari penilaian para karyawan terhadap apa yang telah dilakukan oleh perusahaan/organisasi kepada para karyawannya. Kepuasan karyawan akan dapat menumbuhkan komitmen dan loyalitas karyawan. Indikatornya adalah:

1. Gaji yang cukup dan adil untuk suatu pekerjaan
2. Kondisi kerja yang aman dan sehat
3. Kesempatan untuk belajar dan menggunakan keterampilan/keahlian yang baru

4. Dapat tumbuh dan berkembang dalam karier
5. Terjadi integrasi sosial dalam organisasi
6. Perlindungan terhadap hak-hak pribadi
7. Adanya keseimbangan kerja dan tuntutan-tuntutan di luar pekerjaan
8. Kebanggaan atas kerja itu sendiri dan organisasi.

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

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan membagi waktu. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Adapun indikator dari kinerja adalah:

- a. Kuantitas.
- b. Kualitas.
- c. Sikap Kerja

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti karena dipandang sebagai sebuah semesta penelitian.<sup>51</sup> Pendapat lain menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.<sup>52</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan yang berjumlah 30 karyawan tetap, sedangkan 23 karyawan lainnya merupakan tenaga *outsourcing* yang bekerja di bawah naungan penyalur tenaga kerja, seperti, *cleaning service*, dan penyortir uang.

---

<sup>51</sup>Ahmad Ferdinand, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009), h. 86.

<sup>52</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 98.

## 2. Sampel

Penelitian ini menggunakan penelitian sampel, dikarenakan data populasi di atas kecil, maka: “Bila populasi besar, maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi”, maka peneliti menggunakan sampel dari populasi tersebut.<sup>53</sup> Sedangkan pendapat lain menyatakan bahwa sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Sampel merupakan bagian kecil dari populasi untuk memberikan hasil yang akurat, namun apabila sampelnya kecil atau di bawah 100 orang, maka populasi dijadikan sampel.<sup>54</sup> Berdasarkan uraian tersebut, maka sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling* yaitu seluruh populasi menjadi anggota yang akan diamati sebagai sampel dengan jumlah sampel 30 orang karyawan.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara untuk memperoleh bahan-bahan keterangan atau kenyataan yang benar untuk mengungkapkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, baik itu data primer atau data skunder. Proses mendapatkan data tersebut melalui berbagai cara, dimana masing-masing teknik tidak berdiri sendiri, melainkan saling mendukung dan melengkapi hasil dari temuan metode lainnya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan:

### 1. Angket atau Kuesioner

Teknik angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui.<sup>55</sup> Angket atau kuesioner ini untuk mendapatkan data mengenai pengaruh *Total Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamsa Medan. Angket dalam penelitian ini berupa sejumlah pertanyaan tertulis dengan alternatif jawaban. Bentuk angket yang digunakan adalah bentuk tertutup dengan 4 (empat) alternatif jawaban dimana responden hanya memberikan tanda *check list* (√) pada jawaban yang sesuai dengan keadaan. Adapun alternative pilihan jawaban angket adalah:

---

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode....*, h. 145.

<sup>54</sup> Arikunto, *Prosedur.....*h. 106

<sup>55</sup> *Ibid.*

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 4
- b. Jawaban Setuju (S) diberi skor 3
- c. Jawaban Kurang Setuju (KS) diberi skor 2
- d. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 1

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya”. Peneliti menggunakan teknik dokumentasi karena dokumentasi dapat dijadikan sebagai sumber data untuk memperoleh informasi.<sup>56</sup>

## F. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.<sup>57</sup> Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat, untuk meyakinkan bahwa instrumen mempunyai validitas tinggi, maka dipandang perlu menguji tingkat kevalidan melalui kegiatan uji coba.

Cara menentukan valid atau tidaknya instrumen adalah dengan mengkonsultasikan hasil perhitungan korelasi dengan tabel nilai koefisien korelasi pada taraf kesalahan 5% atau taraf signifikansi 95% sebesar 0,361. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5% maka soal dinyatakan valid dan apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka soal dinyatakan tidak valid. Guna mengukur hal tersebut menggunakan rumus Product Moment. Adapun rumus product moment adalah:

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

Keterangan:

---

<sup>56</sup>*Ibid.*, h. 112

<sup>57</sup> *Ibid.*

- N = Banyaknya pasangan pengamatan  
 $\sum x$  = Jumlah pengamatan variabel X  
 $\sum y$  = Jumlah pengamatan variabel Y  
 $(\sum X^2)$  = Jumlah kuadrat pengamatan variabel X  
 $(\sum Y^2)$  = Jumlah kuadrat pengamatan variabel Y  
 $(\sum X)^2$  = Kuadrat jumlah pengamatan variabel X  
 $(\sum Y)^2$  = Kuadrat jumlah pengamatan variabel Y  
 $\sum xy$  = Jumlah hasil kali variabel X dan Y

Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen adalah program *Statistical Program For Social Science (SPSS)* versi 16.0 yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas.

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas instrumen dari penelitian ini dihitung dengan bantuan komputer SPSS menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*, untuk mengetahui apakah data penelitian ini reliabel atau tidak. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *CronbachAlpha* > 0,70<sup>58</sup>.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah untuk melihat bagaimana pengaruh *Total Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamsa Medan. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah:

### 1. Analisis Deskriptif Persentase

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja dan fasilitas terhadap kinerja pegawai. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis dengan cara mendeskripsikan atau

---

<sup>58</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 73.

menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>59</sup>

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penggunaan teknik analisis data sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan angket yang telah diisi responden dengan memeriksa kelengkapan.
- b. Menentukan skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan, dengan ketentuan mengubah skor kualitatif menjadi skor kuantitatif.
- c. Membuat tabulasi
- d. Memasukkan skor tersebut ke dalam rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase variabel tertentu

n : Nilai yang diperoleh

N :Jumlah nilai total

Perhitungan deskriptif persentase ini mempunyai langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menetapkan persentase tertinggi dan persentase terendah.
- b. Menetapkan *range* yang dicari yaitu selisih antara persentase tertinggi dan persentase terendah.
- c. Menetapkan interval yaitu *range* dibagi skala interval.
- d. Untuk mengetahui kriteria perhitungan dibuat tabel.

Selanjutnya menentukan interval persentase untuk menentukan kategori data sebagai berikut:

---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode...*, h. 153.

**Tabel III. 2 Interval Persentase**

| <b>Interval Persentase</b> | <b>Keterangan</b> |
|----------------------------|-------------------|
| 81,26% - 100%              | Sangat Baik       |
| 62,51% - 81,25%            | Baik              |
| 43,76% - 62,50%            | Kurang Baik       |
| 25,00% - 43,75%            | Tidak Baik        |

## **2. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.<sup>60</sup> Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.<sup>61</sup>

### **b. Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Adapun dasar analisis dengan melihat grafik plot, yaitu:

---

<sup>60</sup> Ghozali, *Aplikasi...* h. 77

<sup>61</sup> *Ibid*



- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. <sup>62</sup>

### 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara *Total Quality Of Work* (X), terhadap kinerja karyawan (Y). Selain itu untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun bentuk umum persamaan regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx + e$$

Dimana:

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| Y | = Kinerja karyawan             |
| a | = Konstanta                    |
| X | = <i>Total Quality Of Work</i> |
| b | = Koefisien regresi            |
| e | = <i>error</i> <sup>63</sup>   |

### 4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk membuktikan atau memperjelas dari tujuan semula yaitu apakah ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pengujian secara simultan dan parsial dengan menggunakan bantuan SPSS menggunakan uji parsial (Uji t)

Guna membuktikan hipotesis dilakukan uji t, yaitu menguji pengaruh antara variabel-variabel bebas secara satu persatu (parsial) terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial dapat diketahui dari besarnya probabilitas signifikansi tiap variabel pada tabel *coefficient* dengan menggunakan:

---

<sup>62</sup> *Ibid.*, h 88.

<sup>63</sup> *Ibid.*, h 89.

- a. Jika probabilitas signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima.
- b. Jika probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah PT.Bank Sumut Syariah**

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan akte notaris Roesli No. 22/1961 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Pada saat pembentukan ini disusun kelengkapan organisasi terdiri dari:

- a. Dewan Pengurus, Dewan Pengurus di ketahui oleh Gubernur Kepala Daerah Propinsi Sumatera Utara secara eks. officio. Anggota Dewan Pengurus terdiri dari wakil-wakil pemegang saham yang berjumlah 5 (lima) orang termasuk ketua.
- b. Direksi, Direksi terdiri dari 2 (dua) orang, yaitu seorang Presiden Direktur dan seorang Direktur. Presiden Direktur pertama di pimpin oleh Drs. D.P.Siregar pada masa jabatan tahun 1961-1964.<sup>64</sup>

Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara dirubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 5 Tahun 1965, dalam peraturan daerah tersebut ditetapkan Modal Dasar sebesar Rp. 100 juta dan saham-sahamnya hanya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat II se Sumatera Utara, sehingga status bank berubah dari Perseroan Terbatas menjadi Bank Milik Daerah yang merupakan perangkat dari otonomi daerah, dengan demikian kepemilikan bank menjadi sepenuhnya milik Pemerintah Daerah yang waktu berubah tersebut pendiriannya terdiri dari :

- a. Pemerintah Daerah Tingkat I Propinsi Sumatera Utara
- b. Pemerintah Daerah Tingkat II Kotamadya Medan
- c. Pemerintah Daerah Tingkat II Kotamadya Pematang Siantar.<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup> Dokumen Bank Sumut Syariah, *Bank Sumut* (Medan, tp,tt) h. 12.

<sup>65</sup> *Ibid.* h. 14.

Keikutsertaan pemilikan daerah Tingkat II lainnya di Sumatera Utara setelah adanya Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep/157/Men.Keu/67 tanggal 7 Agustus 1967 tentang pembagian hasil pungutan iuran Pembangunan Daerah (IPEDA), yang menetapkan:

- a. Keseluruhan hasil bersih pungutan IPEDA diserahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat II
- b. Pemerintah Daerah Tingkat II wajib menyerahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat II sebesar 10% dari hasil bersih pungutan IPEDA, dan Menyetor ke dalam Bank Pembangunan Daerah sebesar 10% dari hasil bersih pungutan IPEDA sebagai saham dari Pemerintah Daerah Tingkat II yang bersangkutan.<sup>66</sup>

Pada tahun 1967 Pemerintah membuat Undang-undang Nomor 14 tentang pokok-pokok perbankan. Dengan berpedoman pada Undang-undang tersebut dan Undang-undang Nomor 5 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Daerah serta melihat perkembangan Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara, maka Pemerintah Daerah Propinsi Sumatera Utara menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 1975 tentang Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara dengan modal dasar Rp. 1.500.000.000,- (Satu Miliar Lima Ratus Juta Rupiah). Peraturan Daerah ini diterbitkan dalam rangka menyesuaikan langkah dengan perkembangan dan pertumbuhan ekonomi, penyesuaian, Peraturan Daerah dengan perkembangan peraturan dan perundangan yang berlaku serta perkembangan Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara.<sup>67</sup>

Pada tanggal 16 April 1999 bentuk badan hukum dirubah kembali menjadi Perseroan Terbatas sesuai akte pendirian Nomor 38 Tahun 1999 yang mendapatkan pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor C-8224 HT.01.01TH'99 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 54 Tanggal 6 Juli 1999. Modal dasar ditetapkan sebesar Rp. 400.000.000.000,- (Empat ratus milyar rupiah). Dasar perubahan bentuk hokum dan modal dasar sebelumnya telah dituangkan dalam Peraturan Daerah Tingkat I

---

<sup>66</sup> *Ibid.* h. 15.

<sup>67</sup> *Ibid.* h. 16.

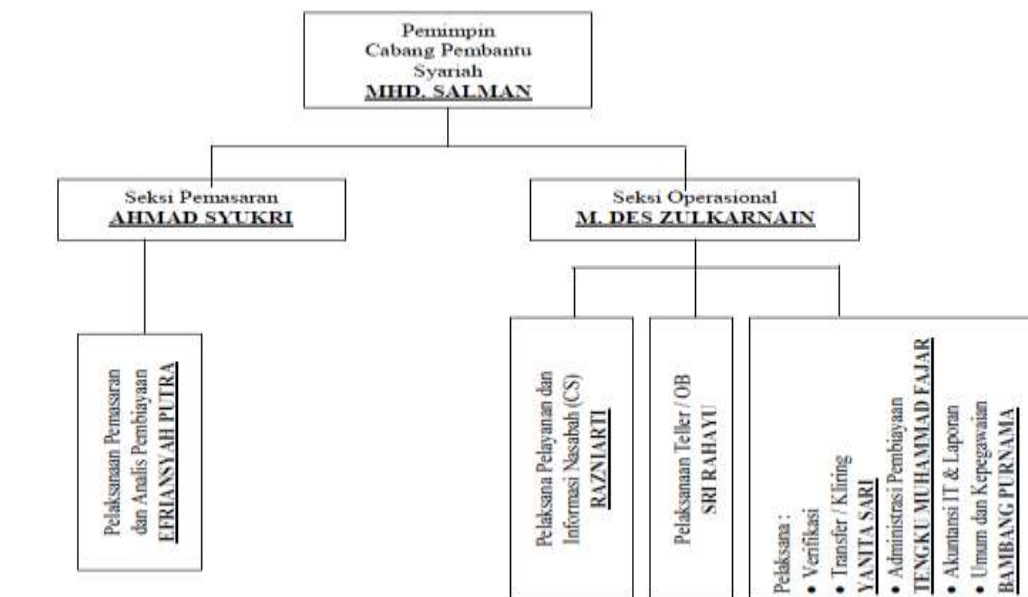
Sumatera Utara Nomor 2 Tahun 1999. Sesuai dengan Surat Keputusan Direksi No. 497/DIR/DPP-PP/SK/2006 tanggal 26 Desember 2006 tentang pembukaan Kantor Cabang Pembantu PT Bank Sumut Syariah. Kantor Cabang Pembantu Syariah merupakan kantor cabang pembantu yang merupakan kantor cabang pembantu yang dibawah oleh cabang Induk Syariah Medan, yang berfungsi untuk menghimpun dana masyarakat di sekitarnya serta memberikan jasa perbankan syariah lainnya.<sup>68</sup> Adapun misi dan fungsi didirikannya PT. Bank Sumut Syariah dengan maksud untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian serta pembangunan daerah di segala bidang dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Sebagai alat kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah dan atau melaksanakan penyimpangan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah.<sup>69</sup>

## 2. Struktur Organisasi

Sesuai SK Direksi Nomor. 523/DIR/DPP-PP/SK/08 tanggal 15 Oktober 2008 tentang struktur organisasi yaitu sebagai berikut :

**Gambar IV.I**

### **Struktur Organisasi Bank Sumut Syariah**



<sup>68</sup> *Ibid.* h. 20.

<sup>69</sup> *Ibid.* h. 21.

Fungsi kantor cabang pembantu Bank Sumut Syariah adalah menyelenggarakan kegiatan usaha perbankan berupa penghimpunan dana, penyaluran kredit dan jasa-jasa perbankan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku, serta membantu kantor cabang induk syariah dalam melaksanakan fungsinya sesuai ketentuan yang berlaku. Berikut adalah tugas pemimpin dan struktur pada Bank Sumut Syariah cabang.

**Tabel IV.1**  
**Rincian Tugas Pimpinan Dalam Struktur<sup>70</sup>**

| Jabatan  | Tanggung Jawab  | Wewenang  |
|----------|---|---|
| Pimpinan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memimpin, mengkoordinir, membimbing dan mengawasi serta melakukan penilaian terhadap kinerja pejabat dan karyawan dilingkungan kantor cabang pembantu.</li> <li>2. Membimbing dan mengarahkan kegiatan pelayanan kepada nasabah, penggunaan teknologi informasi, administrasi kredit, pengelolaan likuiditas serta memantau dan mengendalikan kegiatan-kegiatan tersebut.</li> <li>3. Membimbing dan mengarahkan kegiatan penghimpunan dana, penyaluran kredit, pemasaran jasa-jasa bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan kebijakan direksi pada rencana kerja bank serta memantau dan mengendalikan kegiatan-kegiatan tersebut.</li> <li>4. Membimbing dan mengarahkan penyusunan rencana kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang untuk diajukan kepada Pemimpin Cabang Utama dan selanjutnya menyusun action plan, melakukan koordinasi atas pelaksanaan rencana kerja yang telah disetujui Direksi.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menandatangani/mengesahkan semua transaksi keuangan, warkat-warkat, laporan-laporan, surat-surat yang berhubungan dengan operasional Kantor Cabang Pembantu sesuai ketentuan yang berlaku, termasuk warkat kliring dan surat keterangan penolakan warkat kliring.</li> <li>2. Menandatangani dan mengesahkan sertifikat deposito, bilyet deposit, kartu spesimen dan surat-surat keluar sesuai ketentuan yang berlaku.</li> <li>3. Melakukan pembayaran dan menerima setoran atas rekening giro Kas Daerah dan giro lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.</li> <li>4. Menandatangani Perjanjian Kredit atau Perjanjian Membuka Kredit, dan berkas pencairan kredit sesuai wewenang yang</li> </ol> |

<sup>70</sup> *Ibid.* h. 117.

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Melakukan evaluasi atas performance dan memberikan pengarahannya dalam penyusunan program-program untuk meningkatkan performance sesuai target yang telah ditetapkan Direksi.</li> <li>6. Menjalin dan meningkatkan hubungan dengan masyarakat terutama pemilik dan atau pengusaha-pengusaha swasta dan pemerintah, instansi/dinas pemerintah, yayasan-yayasan, dan lain-lain.</li> <li>7. Memimpin kegiatan kelompok pemutus kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> <li>8. Membimbing, mengarahkan dan memonitori upaya-upaya penyelesaian kredit non lancar.</li> <li>9. Mengelola dan mengamankan kunci pintu kluis penyimpanan uang dan penyimpanan surat berharga/surat barang jaminan kredit serta seluruh inventaris kantor.</li> <li>10. Menyelenggarakan acara serah terima jabatan dan pengambilan sumpah pejabat struktural di bawahnya sesuai ketentuan yang berlaku.</li> <li>11. Mengadakan rapat-rapat (yang bersifat koordinasi, bimbingan/pengarahan ataupun supervisi) untuk memelihara/meningkatkan performance Cabang Pembantu/pelayanan kepada nasabah, kebersihan/kerapian kantor dan pengamanan seluruh harta benda perusahaan.</li> <li>12. Melakukan tugas-tugas lainnya yang berhubungan dengan aktivitas Kantor Cabang Pembantu. Memberikan saran-saran dan atau pertimbangan-</li> </ol> | <p>ditetapkan dan berdasarkan kuasa dari Cabang Induk.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Menandatangani berita acara serah terima barang agunan yang diserahkan kepada debitur.</li> <li>6. Menandatangani surat pemberitahuan realisasi kredit.</li> <li>7. Menyetujui dan menandatangani surat jaminan bank (bank garansi) dengan jaminan tunai atau giro blokir dan kontra garansi sesuai ketentuan yang berlaku.</li> <li>8. Menandatangani surat-surat dan laporan-laporan yang bersifat intern.</li> <li>9. Mewakili Pemimpin Cabang Induk apabila diperlukan untuk mengadakan hubungan dengan unit kerja lain dilingkungan bank dan atau instansi lain sehubungan dengan Kantor Cabang Pembantu.</li> <li>10. Menyetujui pembayaran (fiat bayar) atas Tabungan, Deposito dan Giro serta transaksi lainnya sampai dengan jumlah tertentu sesuai ketentuan yang berlaku.</li> <li>11. Membuka rekening Kantor Cabang Induk di Bank yang ditunjuk dengan kuasa Kantor Cabang Induk untuk menandatangani warkat-</li> </ol> |
|--|---|--|

|                                      |   |  |
|--------------------------------------|---|--|
|                                      | <p>pertimbangan kepada Pemimpin Cabang Utama tentang langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya.</p> <p>13. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan Kantor Cabang Pembantu kepada Pimpinan Cabang Induk.</p> <p>14. Bertanggung jawab atas performance kredit-kredit yang direalisasikan Kantor Cabang Pembantu.</p> <p>15. Bertanggung jawab atas biaya-biaya yang terjadi di Kantor Cabang Pembantu dengan mengacu kepada standard rasio yang sehat.</p> <p>16. Bertanggung jawab atas tercapainya target-target yang ditetapkan oleh Kantor Cabang Induknya dan Kantor Pusat.</p> <p>17. Memegang teguh rahasia jabatan dan rahasia bank.</p> <p>18. Bertanggung jawab atas keselamatan dokumen, arsip serta seluruh perlengkapan inventaris yang berada di lingkungan Kantor Cabang Pembantu.</p> <p>19. Bertanggung jawab atas kebenaran dan ketepatan waktu pengiriman laporan-laporan yang berhubungan dengan Kantor Cabang Pembantu.</p> <p>20. Bertanggung jawab atas keamanan, penggunaan dan transaksi melalui aplikasi Olib's.</p> | <p>warkat penarikan dan penyetoran rekening tersebut.</p> <p>12. Menyetujui pengeluaran biaya-biaya rutin sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>13. Menilai prestasi kerja pejabat dan pegawai dalam lingkungan Kantor Cabang Pembantu dan melaporkannya ke Kantor Cabang Induk.</p> <p>14. Memberikan teguran / sanksi secara lisan / tulisan dan sanksi hukuman kepada pegawai sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>15. Memberikan rekomendasi izin cuti dan pejabat pengganti dalam lingkungan Kantor Cabang Pembantu.</p> <p>16. Mempergunakan seluruh menu aplikasi Olib's yang terdapat pada fungsi pimpinan operasional.</p> <p>17. Melaksanakan wewenang lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.</p> |
| Kepala Seksi Pemasaran dan Pelayanan | <p>1. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Pemimpin Cabang Pembantu.</p> <p>2. Bertanggung jawab atas semua operasional Kantor Cabang yang berhubungan dengan Seksi Pemasaran dan Pelayanan.</p> <p>3. Bertanggung jawab atas biaya yang terjadi yang berhubungan</p>   | <p>1. Memberikan penilaian dan pendapat serta menandatangani laporan analisa kredit dan daftar taksasi barang agunan yang dibuat oleh Analis Kredit sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>2. Memberikan</p>  |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>dengan Seksi Pemasaran dan Pelayanan dengan mengacu kepada standar ratio yang sehat.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Bertanggung jawab atas kelancaran penagihan pelunasan dan angsuran pokok serta bunga kredit yang telah direalisasikan.</li> <li>5. Bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan program kunjungan dan pemantauan terhadap debitur.</li> <li>6. Bertanggung jawab atas kelayakan dan kualitas kredit yang diberikan.</li> <li>7. Bertanggung jawab atas pencapaian target pemasaran kredit.</li> <li>8. Memegang teguh rahasia jabatan dan rahasia perusahaan.</li> <li>9. Bertanggung jawab atas keselamatan blanko Cek, Giro, Deposito / Sertifikat Deposito, Wesel, Kartu ATM, Pin Miller dan surat berharga lainnya.</li> <li>10. Bertanggung jawab atas kebenaran dan ketepatan waktu pengiriman laporan-laporan yang berhubungan dengan Seksi Pemasaran dan Pelayanan.</li> <li>11. Bertanggung jawab atas penerimaan dan pengeluaran kas atau pemindah bukuan.</li> <li>12. Bertanggung jawab atas keamanan, penggunaan dan transaksi melalui aplikasi OLIB's.</li> <li>13. Bertanggung jawab atas keselamatan dokumen, arsip serta seluruh perlengkapan inventaris yang berada di bagian Seksi Pemasaran dan Pelayanan.</li> </ol> | <p>rekomendasi tertulis kepada Pemimpin Cabang Pembantu atas permohonan tambahan kredit atau permohonan lunas maju kredit.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Menyetujui pembayaran (fiat bayar) penarikan rekening Tabungan, Giro dan Deposito sesuai kewenangannya.</li> <li>4. Mensahkan transaksi setoran rekening Tabungan/Deposito/Giro dengan menandatangani warkat setoran / penarikan sesuai ketentuan yang berlaku.</li> <li>5. Menandatangani/mensahkan warkat-warkat setoran dan penarikan lainnya yang berhubungan dengan operasional Kantor Cabang Pembantu, termasuk setoran warkat kliring.</li> <li>6. Menandatangani Bilyet Deposito/Sertifikat Deposito dan meneruskannya kepada Pemimpin Cabang Pembantu untuk di tandatangani.</li> <li>7. Apabila Pemimpin Cabang Pembantu tidak berada ditempat, langsung ditandatangani oleh Kepala Seksi Pemasaran dan Pelayanan bersama-sama dengan Kepala Seksi Operasional, dan lembar tindasan diparafkan kemudian kepada Pemimpin Cabang</li> </ol> |
|--|--|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>Pembantu setelah berada ditempat.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>8. Mensahkan pembayaran bunga deposito dengan menandatangani dokumen pembayaran bunga deposito;</li><li>9. Melakukan pemblokiran atas nomor serie Cek/Bilyet Giro sesuai dengan perintah blokir yang diterima dari pihak ekstern maupun intern sesuai ketentuan yang berlaku;</li><li>10. Menutup rekening nasabah yang telah melakukan penarikan Cek/Giro kosong dan yang termasuk dalam Daftar Hitam Bank Indonesia setelah terlebih dahulu memeriksa kebenarannya sesuai ketentuan yang berlaku.</li><li>11. Menandatangani/mensahkan nota pembebanan biaya administrasi pembukaan rekening Giro, penerbitan referensi Bank dan penerbitan/pencairan Bank Garansi.</li><li>12. Menyetujui (fiat bayar) penarikan Cek/Giro melalui kliring dengan mendebet rekening Giro dan rekening pasiva lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.</li><li>13. Meilai prestasi kerja pegawai di lingkungan Seksi Pemasaran dan Pelayanan dan melaporkannya kepada</li></ol> |
|--|--|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | Pemimpin Cabang Pembantu;<br>14. Memberikan rekomendasi izin cuti pegawai di lingkungan Seksi Pemasaran dan Pelayanan untuk disampaikan kepada Pemimpin Cabang Pembantu;<br>15. Mempergunakan seluruh menu aplikasi OLIB's yang terdapat pada fungsi Supervisi Dana dan atau Pemasaran Kredit;<br>16. Melaksanakan wewenang lainnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
|--|--|--|

Setiap perusahaan sebagai suatu organisasi harus menjalankan fungsi-fungsi manajemen sehingga dalam operasinya membutuhkan suatu struktur yang mendukung pelaksanaan pencapaian tujuan organisasi dengan menyediakan wewenang dan tugas. Struktur yang baik hendaknya dibuat sedemikian rupa agar dapat berjalan secara efisien dan efektif. Sehingga akan muncul koordinasi dan harmonisasi di dalam menjalankan kegiatan perusahaan sehari-hari.

Harmonisasi ini akan muncul jika masing-masing orang sadar akan tanggung jawab dan wewenangnya serta menjalin koordinasi secara bersama-sama untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh sebab itu, pimpinan perusahaan harus mampu menciptakan suasana kerja yang kekeluargaan sehingga membuat masing-masing orang dalam perusahaan merasa memiliki dan punya tanggung jawab terhadap keberhasilan dan kegagalan perusahaan.

Hal ini dapat membuat karyawan bekerja secara sungguh-sungguh dan merasa nyaman dengan suasana kerja yang kekeluargaan, hubungan antara pimpinan dan bawahan yang kaku justru membuat karyawan merasa bosan sehingga karyawan tidak dapat bekerja secara optimal.

## 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 30 Karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan yang menjadi objek penelitian ini, dapat diketahui bahwa dari segi jenis kelamin terdapat hasil yang berbeda. Secara lebih rinci karakteristik responden dari segi jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

| No           | Jenis Kelamin | Frekuensi<br>(orang) | Persentase<br>(%) |
|--------------|---------------|----------------------|-------------------|
| 1.           | Laki-Laki     | 21                   | 70%               |
| 2.           | Perempuan     | 9                    | 30%               |
| <b>Total</b> |               | <b>30</b>            | <b>100%</b>       |

Pada tabel di atas terlihat bahwa jenis kelamin responden atau objek penelitian dari 30 orang Karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan yang berjenis kelamin laki-laki lebih dominan sebanyak 21 orang (70%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 9 orang (30%). Pemilihan responden pria lebih dominan karena pria lebih didominasi merasakan *total quality of work life* karena sebagai penanggung jawab keluarga.

## 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 30 responden, dapat diketahui bahwa dari lama bekerja terdapat hasil yang bervariasi. Lebih rinci karakteristik responden dari lama bekerja dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV. 3**  
**Lama Bekerja Responden**

| <b>Lama Bekerja</b> | <b>Jumlah<br/>(Orang)</b> | <b>Persentase<br/>(%)</b> |
|---------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1-2 tahun           | 3                         | 10%                       |
| 3-4 tahun           | 3                         | 10%                       |
| 5-6 tahun           | 6                         | 20%                       |
| 7-8 tahun           | 6                         | 20%                       |
| 9-10 tahun lebih    | 12                        | 40%                       |
| <b>Total</b>        | <b>30</b>                 | <b>100%</b>               |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang bekerja 1-2 tahun sebanyak 3 orang (10%), yang bekerja 3-4 tahun sebanyak 3 orang (10%), yang bekerja 5-6 tahun 6 orang (20%), yang bekerja 7-8 tahun 6 orang (20%), yang bekerja 9-10 tahun lebih sebanyak 12 orang (40%). Berdasarkan data tersebut responden yang dominan lama bekerjanya antara 9-10 tahun sebanyak 12 orang dengan persentase 40%.

### **B. Analisis Data**

Hasil penyebaran angket yang peneliti lakukan pada Karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamsa Medan, secara lebih rinci bahwa untuk memberikan batasan sejauh mana analisis data dapat diterima bahwa apabila koefisien korelasi antara skor suatu indikator dengan skor total seluruh indikator lebih besar dari r tabel. Dimana r tabel pada penelitian ini dengan  $n=30$  adalah 0,349. Artinya instrument penelitian setelah dihitung dengan productmoment, dan hasil perhitungannya harus lebih besar dari r tabel atau harus lebih besar dari 0,349. Hal ini kemudian dianggap valid atau dengan kata lain pernyataan yang diajukan dalam bentuk kuesioner dianggap telah memiliki tingkat kesahihan (validitas) yang layak untuk digunakan dalam penelitian. Atas dasar hasil pengujian yang dilakukan maka dinyatakan semua instrumen layak untuk diikutsertakan dalam penelitian, karena terdapat nilai validitas yang diperoleh instrumen

tersebut lebih besar dari r tabel. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada lampiran, dan secara totalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel IV.4**

**Hasil Angket *Total Quality Of Work Life* (Variabel X)**

| Item Angket | r <sub>hitung</sub> | r <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|-------------|---------------------|--------------------|------------|
| 1           | 0,543               | 0,349              | Valid      |
| 2           | 0,721               | 0,349              | Valid      |
| 3           | 0,622               | 0,349              | Valid      |
| 4           | 0,453               | 0,349              | Valid      |
| 5           | 0,652               | 0,349              | Valid      |
| 6           | 0,734               | 0,349              | Valid      |
| 7           | 0,823               | 0,349              | Valid      |
| 8           | 0,541               | 0,349              | Valid      |
| 9           | 0,552               | 0,349              | Valid      |
| 10          | 0,656               | 0,349              | Valid      |

**Tabel IV. 5**

**Hasil Angket Kinerja Karyawan (Variabel Y)**

| Item Angket | r <sub>hitung</sub> | r <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|-------------|---------------------|--------------------|------------|
| 1           | 0.654               | 0,349              | Valid      |
| 2           | 0,745               | 0,349              | Valid      |
| 3           | 0,821               | 0,349              | Valid      |
| 4           | 0,563               | 0,349              | Valid      |
| 5           | 0,654               | 0,349              | Valid      |
| 6           | 0,834               | 0,349              | Valid      |
| 7           | 0,765               | 0,349              | Valid      |
| 8           | 0,654               | 0,349              | Valid      |
| 9           | 0,772               | 0,349              | Valid      |
| 10          | 0,667               | 0,349              | Valid      |

Berdasarkan perhitungan pada tabel IV.3 dan IV.4 di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item-item pertanyaan kuesioner penelitian valid. Hal ini dapat dilihat pada tabel di atas dimana nilai keseluruhan kuisisioner lebih besar dari nilai r tabel (0,349). Setelah data angket diperoleh, maka hasil perhitungan angket yang diperoleh di uji dengan pengujian validitas yang tujuannya untuk mengetahui bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam instrument telah valid atau belum. Hasil keseluruhannya adalah  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut dinyatakan seluruhnya valid.

Melalui analisis dengan teknik *principle component analisis* dan metode *varimax rotation*, menggunakan analisis uji validitas dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Sosial Sciences*) 1.7 dengan menggunakan nilai r produk moment ( $r_{hitung}$ ) signifikan ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah 5%, dengan  $r_{tabel}$  0,349. Selanjutnya analisis data dilakukan sebagai berikut:

**Tabel IV. 6**

**Tabel Koefesien Korelari Product Moment**

| <b>Responden</b> | <b>X</b> | <b>Y</b> | <b>X<sup>2</sup></b> | <b>Y<sup>2</sup></b> | <b>XY</b> |
|------------------|----------|----------|----------------------|----------------------|-----------|
| <b>1</b>         | 36       | 48       | 1296                 | 2304                 | 1728      |
| <b>2</b>         | 32       | 45       | 1024                 | 2025                 | 1440      |
| <b>3</b>         | 27       | 48       | 729                  | 2304                 | 1296      |
| <b>4</b>         | 26       | 46       | 676                  | 2116                 | 1196      |
| <b>5</b>         | 23       | 45       | 529                  | 2025                 | 1035      |
| <b>6</b>         | 25       | 44       | 625                  | 1936                 | 1100      |
| <b>7</b>         | 28       | 47       | 784                  | 2209                 | 1316      |
| <b>8</b>         | 29       | 45       | 841                  | 2025                 | 1305      |
| <b>9</b>         | 30       | 45       | 900                  | 2025                 | 1350      |
| <b>10</b>        | 31       | 37       | 961                  | 1369                 | 1147      |
| <b>11</b>        | 29       | 41       | 841                  | 1681                 | 1189      |
| <b>12</b>        | 29       | 40       | 841                  | 1600                 | 1160      |
| <b>13</b>        | 29       | 37       | 841                  | 1369                 | 1073      |
| <b>14</b>        | 35       | 42       | 1225                 | 1764                 | 1470      |

|           |     |      |       |       |       |
|-----------|-----|------|-------|-------|-------|
| <b>15</b> | 34  | 43   | 1156  | 1849  | 1462  |
| <b>16</b> | 37  | 44   | 1369  | 1936  | 1628  |
| <b>17</b> | 29  | 40   | 841   | 1600  | 1160  |
| <b>18</b> | 27  | 43   | 729   | 1849  | 1161  |
| <b>19</b> | 37  | 43   | 1369  | 1849  | 1591  |
| <b>20</b> | 24  | 38   | 576   | 1444  | 912   |
| <b>21</b> | 34  | 41   | 1156  | 1681  | 1394  |
| <b>22</b> | 29  | 42   | 841   | 1764  | 1218  |
| <b>23</b> | 34  | 43   | 1156  | 1849  | 1462  |
| <b>24</b> | 25  | 46   | 625   | 2116  | 1150  |
| <b>25</b> | 31  | 43   | 961   | 1849  | 1333  |
| <b>26</b> | 33  | 48   | 1089  | 2304  | 1584  |
| <b>27</b> | 29  | 48   | 841   | 2304  | 1392  |
| <b>28</b> | 29  | 47   | 841   | 2209  | 1363  |
| <b>29</b> | 33  | 41   | 1089  | 1681  | 1353  |
| <b>30</b> | 32  | 46   | 1024  | 2116  | 1472  |
| <b>Σ</b>  | 903 | 1306 | 27776 | 57152 | 39440 |

Dari tabel di atas diketahui bahwa:

$$\begin{aligned}
 N &= 30 \\
 \sum X &= 903 \\
 \sum Y &= 1306 \\
 \sum X^2 &= 27776 \\
 \sum Y^2 &= 57152 \\
 \sum XY &= 39440 \\
 \sum_{XY}^2 &= 1555513600
 \end{aligned}$$

Selanjutnya data tersebut dimasukkan sesuai rumus product moment, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$



$$r_{xy} = \frac{30.39440 - (903) \cdot (1306)}{\sqrt{(30.139440)^2 - (27776)(30.57152 - 57152)}}$$

$$r_{xy} = \frac{1183200 - 1179318}{\sqrt{(1399962212224) - (46036164608)}}$$

$$r_{xy} = \frac{3882}{\sqrt{1353924047616}}$$

$$r_{xy} = \frac{3882}{3932}$$

$$r_{xy} = 0,987$$

Hasil analisis data mengenai pengaruh *total quality of work life* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan menunjukkan bahwa:

- a. Hipotesis alternatif ( $h_1$ ) diterima karena perhitungan harga koefisien korelasi  $r_{hitung}$  lebih besar dari harga koefisien  $r_{tabel}$  yaitu  $0,987 > 0,349$ .
- b. Hipotesis nol ( $h_0$ ) ditolak karena perhitungan harga koefisien korelasi  $r_{hitung}$  tidak lebih kecil dari harga koefisien  $r_{tabel}$ .

Setelah dilakukan perhitungan dengan product moment bahwa hipotesa yang peneliti ajukan diterima ( $h_1$  diterima) karena hasil perhitungan dan seluruh koefisien  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Artinya bahwa terdapat pengaruh *total quality of work life* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan.

Selanjutnya untuk melihat tingkat hubungan kedua variabel penelitian yaitu pengaruh *total quality of work life* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan, maka dikonfirmasi kepada tabel interpretasi data sesuai perhitungan atau analisis di atas. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y sangat tinggi yaitu  $0,987$  antara  $0,0800 < r < 1,000$ .

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka Uji Reliabilitas menunjukan bahwa instrumen penelitian cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas instrumen dari penelitian ini dihitung dengan bantuan komputer SPSS menggunakan uji statistik

*Cronbach Alpha*, untuk mengetahui apakah data penelitian ini reliabel atau tidak. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *CronbachAlpha* > 0,70. Hasil penelitian tersebut menunjukkan sangat reliabel karena mencapai hasil 0,987 yang menunjukkan lebih besar dari 0,70.

Selanjutnya adalah analisis deskriptif persentase dengan rumus

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase variabel tertentu

n : Nilai yang diperoleh

N :Jumlah nilai total dalam hal ini adalah 50

**Tabel IV. 7**

**Tabel Analisis Deskriptif Persentase**

| <b>Responden</b> | <b>X</b> | <b>Persentase<br/>%</b> | <b>Y</b> | <b>Persentase<br/>%</b> |
|------------------|----------|-------------------------|----------|-------------------------|
| <b>1</b>         | 36       | 72%                     | 48       | 96%                     |
| <b>2</b>         | 32       | 64%                     | 45       | 90%                     |
| <b>3</b>         | 27       | 54%                     | 48       | 96%                     |
| <b>4</b>         | 26       | 52%                     | 46       | 92%                     |
| <b>5</b>         | 23       | 46%                     | 45       | 90%                     |
| <b>6</b>         | 25       | 50%                     | 44       | 88%                     |
| <b>7</b>         | 28       | 56%                     | 47       | 94%                     |
| <b>8</b>         | 29       | 58%                     | 45       | 90%                     |
| <b>9</b>         | 30       | 60%                     | 45       | 90%                     |
| <b>10</b>        | 31       | 62%                     | 37       | 74%                     |
| <b>11</b>        | 29       | 58%                     | 41       | 82%                     |
| <b>12</b>        | 29       | 58%                     | 40       | 80%                     |
| <b>13</b>        | 29       | 58%                     | 37       | 74%                     |
| <b>14</b>        | 35       | 70%                     | 42       | 84%                     |
| <b>15</b>        | 34       | 64%                     | 43       | 86%                     |
| <b>16</b>        | 37       | 74%                     | 44       | 88%                     |

|              |     |       |      |       |
|--------------|-----|-------|------|-------|
| <b>17</b>    | 29  | 58%   | 40   | 80%   |
| <b>18</b>    | 27  | 54%   | 43   | 86%   |
| <b>19</b>    | 37  | 74%   | 43   | 86%   |
| <b>20</b>    | 24  | 48%   | 38   | 76%   |
| <b>21</b>    | 34  | 68%   | 41   | 82%   |
| <b>22</b>    | 29  | 58%   | 42   | 84%   |
| <b>23</b>    | 34  | 68%   | 43   | 86%   |
| <b>24</b>    | 25  | 50%   | 46   | 92%   |
| <b>25</b>    | 31  | 62%   | 43   | 86%   |
| <b>26</b>    | 33  | 66%   | 48   | 96%   |
| <b>27</b>    | 29  | 58%   | 48   | 96%   |
| <b>28</b>    | 29  | 58%   | 47   | 94%   |
| <b>29</b>    | 33  | 66%   | 41   | 82%   |
| <b>30</b>    | 32  | 64%   | 46   | 92%   |
| <b>Σ</b>     | 903 | 1808% | 1306 | 2612% |
| <b>Range</b> |     | 60,2% |      | 87,1% |

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka bila diinterpretasikan dengan tabel interval persentase diketahui bahwa *total quality of work life* karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso berada pada 60,2% yaitu kurang baik. Selanjutnya kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso berada pada angka 87,1% yang menunjukkan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa *total quality of work life* karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso kurang baik, sementara kinerja karyawan dalam kategori sangat baik. Hasil penelitian ini menunjukkan ada tekanan kerja atau keterpaksaan karyawan dalam bekerja.

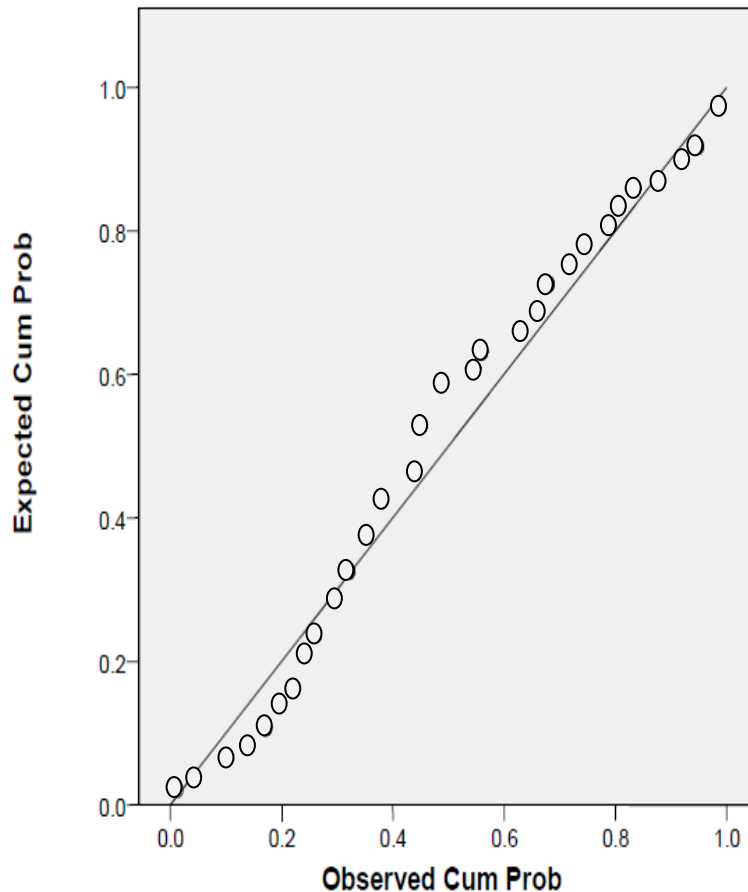
### C. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil uji normalitas menunjukkan data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya. Hal ini menunjukkan pola distribusi

normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji ini dapat dilihat pada gambar grafik berikut ini.

**Gambar IV.2**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**Dependent Variabel Y**

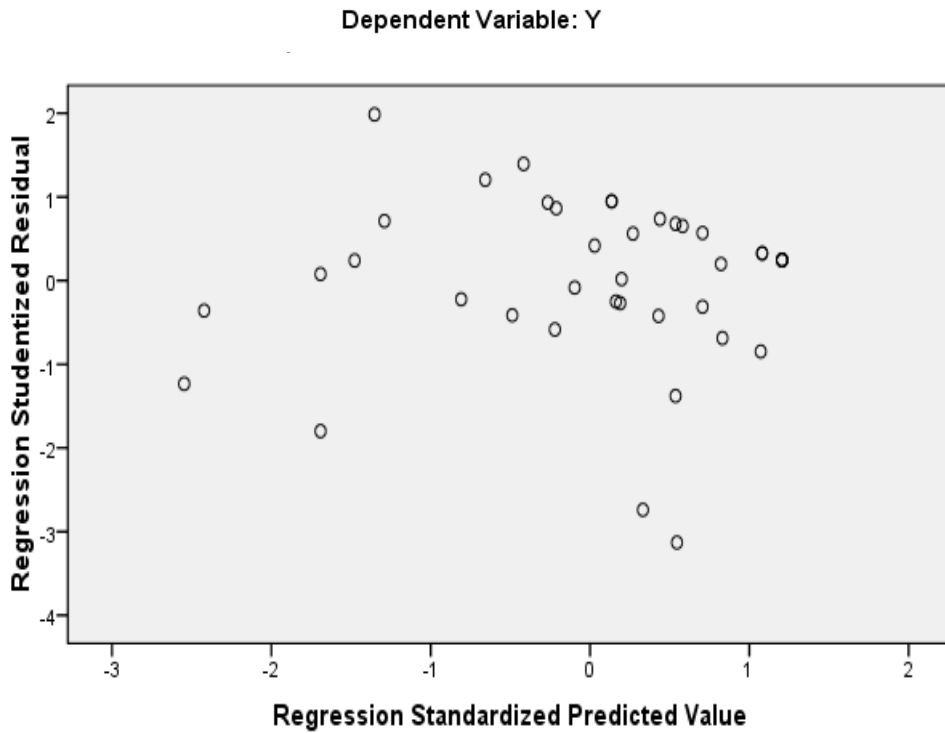


Sumber Olahan Data SPSS 2018

## 2. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Hasil uji ini menunjukkan tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil ini dapat peneliti tuangkan dalam gambar grafik berikut ini.

**Gambar IV .3**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber Olahan Data SPSS 2018

**3. Analisis Regresi Linear Sederhana**

**Tabel IV.8**  
**Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
|                       | B                           | Std. Error | Beta                      |
| 1 (Constant)          | 8.403                       | 5.973      |                           |
| Total Quality Of Work | .296                        | .109       | .386                      |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi linear sederhananya sebagai berikut:

$$Y = 8,403 + 0,296 + 0,109$$

Nilai konstanta sebesar 8,403 menyatakan bahwa jika tidak ada *Total Quality Of Work* maka kinerja karyawan bernilai 8,403. Koefisien regresi X, sebesar 0,296 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 poin X, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,296. dan sebaliknya, jika poin X menurunkan 1, maka kinerja karyawan akan turun sebesar 0,296. Hal ini mengindikasikan jika tanpa ada *Total Quality Of Work* karyawan tetap memiliki kinerja sebesar 8,403.

#### D. Pengujian Hipotesis

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *total quality of work life* (X) terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan (Y), dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 20.0. Pada uji t ini diketahui besarnya pengaruh *total quality of work life* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikasinya. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan uji SPSS for Windows versi 20.0 diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel IV.9**  
**Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig  |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                       | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)          | 8.403                       | 5.973      |                           | 1.407 | .168 |
| Total Quality Of Work | .296                        | .109       | .386                      | 2.728 | .010 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa hasil analisis SPSS for Windows versi 20.0 diperoleh t hitung untuk variabel *Total Quality Of Work* (X) sebesar 2,728 dengan tingkat sig. 0.010 (lebih kecil dari taraf signifikan 0.05), sehingga dapat dikatakan variabel *Total Quality Of Work* (X) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis *Total Quality Of Work* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso.

## **E. Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan pada karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan. Penelitian ini mengambil sampel yang digunakan sebanyak 30 karyawan. Hasil penyebaran angket yang peneliti lakukan pada karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan, secara lebih rinci bahwa untuk memberikan batasan sejauh mana analisis data dapat diterima bahwa apabila koefisien korelasi antara skor suatu indikator dengan skor total seluruh indikator lebih besar dari r tabel. Dimana r tabel pada penelitian ini dengan  $n=30$  adalah 0,349. Artinya instrument penelitian setelah dihitung dengan *producment*, dan hasil perhitungannya harus lebih besar dari r tabel atau harus lebih besar dari 0,349. Hal ini kemudian dianggap valid atau dengan kata lain pernyataan yang diajukan dalam bentuk kuesioner dianggap telah memiliki tingkat kesahihan (validitas) yang layak untuk digunakan dalam penelitian. Atas dasar hasil pengujian yang dilakukan maka dinyatakan semua instrumen layak untuk diikuti sertakan dalam penelitian, karena terdapat nilai validitas yang diperoleh instrumen tersebut lebih besar dari r tabel. Hasil penelitian ini dapat peneliti paparkan sebagai berikut:

1. *Total Quality Of Work* Karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso seharusnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Bahwa segala tunjangan dan reward yang harus diperoleh karyawan karena kinerja yang baik diberikan secepat mungkin, sehingga karyawan memiliki kualitas hidup yang baik, dan mampu bekerja lebih baik. Selain itu, pemberian fasilitas kepada karyawan tidak ditunda karena hal apapun. Bank Sumut Syariah harus benar-benar syariah agar terhindar dari murka Allah swt.

2. Kondisi kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso pada dasarnya berjalan dengan baik dan normal, akan tetapi ketika diberikan *reward* dan tunjangan lainnya pada karyawan, kinerja karyawan akan meningkat. Sebagaimana hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji normalitas yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil uji normalitas menunjukkan data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya. Hal ini menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil ini menjelaskan bahwa kondisi kinerja karyawan berjalan dengan normal, walaupun tunjangan dan *reward* pada karyawan terlambat diberikan. Selanjutnya hasil uji heteroskedastisitas yang bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Hasil uji ini menunjukkan tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas kesenjangan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya.
3. Pengaruh *Total Quality Of Work* pada kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso dibuktikan melalui hasil penelitian bahwa hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai konstanta sebesar 8,403 menyatakan bahwa jika tidak ada *Total Quality Of Work* maka kinerja karyawan bernilai 8,403. Koefisien regresi X, sebesar 0,296 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 poin X, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,296. dan sebaliknya, jika poin X menurunkan 1, maka kinerja karyawan akan turun sebesar 0,296. Selanjutnya hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis SPSS for Windows versi 20.0 diperoleh t hitung untuk variabel *Total Quality Of Work* (X) sebesar 2,728 dengan tingkat sig. 0.010 (lebih kecil dari taraf signifikan 0.05), sehingga dapat dikatakan variabel *Total Quality Of Work* (X) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis *Total Quality Of Work* berpengaruh signifikan



terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Of Work* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso. Apabila bertambah poin *Total Quality Of Work*, maka akan bertambah pula kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan penjabaran hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. *Total Quality Of Work* Karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso sesuai dengan peraturan yang berlaku. Bahwa segala tunjangan dan reward yang harus diperoleh karyawan karena kinerja yang baik diberikan, namun pemberian tidak tepat waktu.
2. Kondisi kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso sebagaimana hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji normalitas menunjukkan data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya. Hal ini menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil ini menjelaskan bahwa kondisi kinerja karyawan berjalan dengan normal, walaupun tunjangan dan *reward* pada karyawan terlambat diberikan, hal ini menegaskan tidak ada kesenjangan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya.
3. Pengaruh *Total Quality Of Work* pada kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Total Quality Of Work* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso. Apabila bertambah poin *Total Quality Of Work*, maka akan bertambah pula kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso. Sejalan dengan hasil penelitian tersebut, maka *Total Quality Of Work* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh *total quality of work life* terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang lain diharapkan dapat dilakukan pada perusahaan yang telah menerapkan kebijakan Reward and Punishment untuk melihat pengaruh *total quality of work life* terhadap kinerja karyawan.
2. Perusahaan hendaknya memperhatikan kepentingan karyawan dengan memberikan reward kepada karyawan yang prestasi kerjanya cukup baik.
3. Bagi karyawan menjaga keseimbangan dan kestabilan perusahaan juga penting karena sumber kehidupan karyawan masih bergantung pada perusahaan. Oleh sebab itu saran-saran untuk kemajuan perusahaan dan kesejahteraan karyawan perlu disampaikan dan dibincangkan kepada pimpinan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agama, Kementrian. 2011. *Alquran dan Terjemah*. Jakarta: Publiser.
- Agung, I Gusti Ngurah. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Dessler, Garry. 2010. *Human Resources Management*, Tenth Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Ferdinand, Ahmad. 2009. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Helmi, Safrizal. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Kehidupan Kerja Yang Berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi*. Surabaya: UNAIR.
- Hendri, Edduar. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja*, Palembang: Gress.
- Husnawati, Ari. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen dan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening Variabel*. Tesis. Semarang: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Jannatin, M. Kirana. 2012. *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja (Quality of Worklife) terhadap Produktivitas Karyawan Produksi*. Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi, Vol. 1 No. 02 Juni 2012 h. 146. Diakses pada 27 Agustus 2018.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Mathis, Robert and Jackson, H. John. 2011. *Human Resource Management*. Terjemahan Diana Angelica. Edisi Sepuluh. Jakarta: Salemba Empat.
- Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Muntasir, Ahmat. 2010. *Terjemahan Shahih Bukhari Muslim*. Jakarta: Nur Ilmi.
- Nawawi, Hadari. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noor, Arifin. 2012. *Analisis Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja, dan Kepuasan Kerja Pada CV Duta Seneran Jepara*. Jurnal *Economia*, Vol. 8 No. 1 April 2012, h.34 . Diakses pada 27 Agustus 2018.
- Novianto, Ardy. 2012. *Analisis Faktor-faktor Kualitas Kehidupan Kerja Sebagai Pendukung Peningkatan Keterikatan Karyawan*. Bogor: IBT Press.
- Nurlaila. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia 1*. Jakarta: Lep Khair.
- Luthans, F. 2009. *Organizational Behaviour*. Seventh Edition. New York: McGraw-Hill.
- Nursasongko, Ginanjar Sigit. 2012. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Jakarta: Lentera.
- Rivai, Veithzal. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta Rineka Cipta.
- Robbins, Stephen P. 2010. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Sagian, Sondang P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai, Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Indeks.
- Soedarmayanti. 2011. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandarmaju.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, Sony. 2009. *Teori dan Kebijakan Publik Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandi. 2013. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zin, Razali Mat. 2011. *Perception of Professional Engineers Toward Quality of Work Life and Organizational Commitment*. Gajahmada International

Journal of Business Vol. 6. No. 3 p. 2011. h. 326. Diakses pada 27 Agustus 2018.

Lampiran 4

| df= (n-k) | a=0,05 | a=0,025 |
|-----------|--------|---------|
| 1         | 6.134  | 12.706  |
| 2         | 2.920  | 4.303   |
| 3         | 2.353  | 3.182   |
| 4         | 2.132  | 2.776   |
| 5         | 2.015  | 2.571   |
| 6         | 1.943  | 2.447   |
| 7         | 1.895  | 2.365   |
| 8         | 1.860  | 2.306   |
| 9         | 1.833  | 2.262   |
| 10        | 1.812  | 2.228   |
| 11        | 1.796  | 2.201   |
| 12        | 1.782  | 2.179   |
| 13        | 1.771  | 2.160   |
| 14        | 1.751  | 2.145   |
| 15        | 1.753  | 2.131   |
| 16        | 1.746  | 2.120   |
| 17        | 1.740  | 2.110   |
| 18        | 1.734  | 2.101   |
| 19        | 1.729  | 2.093   |
| 20        | 1.725  | 2.086   |
| 21        | 1.721  | 2.080   |
| 22        | 1.717  | 2.074   |
| 23        | 1.714  | 2.069   |
| 24        | 1.711  | 2.064   |
| 25        | 1.708  | 2.060   |
| 26        | 1.706  | 2.056   |
| 27        | 1.703  | 2.052   |
| 28        | 1.701  | 2.048   |
| 29        | 1.699  | 2.045   |
| 30        | 1.697  | 2.042   |
| 31        | 1.696  | 2.040   |
| 32        | 1.694  | 2.037   |
| 33        | 1.692  | 2.035   |
| 34        | 1.691  | 2.032   |
| 35        | 1.690  | 2.030   |
| 36        | 1.688  | 2.028   |
| 37        | 1.687  | 2.026   |
| 38        | 1.686  | 2.024   |
| 39        | 1.685  | 2.023   |
| 40        | 1.684  | 2.021   |
| 41        | 1.683  | 2.020   |
| 42        | 1.682  | 2.018   |
| 43        | 1.681  | 2.017   |
| 44        | 1.680  | 2.015   |
| 45        | 1.679  | 2.014   |
| 46        | 1.679  | 2.013   |
| 47        | 1.678  | 2.012   |
| 48        | 1.677  | 2.011   |
| 49        | 1.677  | 2.010   |
| 50        | 1.676  | 2.009   |

| df= (n-k) | a=0,05 | a=0,025 |
|-----------|--------|---------|
| 51        | 1.675  | 2.008   |
| 52        | 1.675  | 2.007   |
| 53        | 1.674  | 2.006   |
| 54        | 1.674  | 2.005   |
| 55        | 1.673  | 2.004   |
| 56        | 1.673  | 2.003   |
| 57        | 1.672  | 2.002   |
| 58        | 1.672  | 2.002   |
| 59        | 1.671  | 2.001   |
| 60        | 1.671  | 2.000   |
| 61        | 1.670  | 2.000   |
| 62        | 1.670  | 1.999   |
| 63        | 1.669  | 1.998   |
| 64        | 1.669  | 1.998   |
| 65        | 1.669  | 1.997   |
| 66        | 1.668  | 1.997   |
| 67        | 1.668  | 1.996   |
| 68        | 1.668  | 1.995   |
| 69        | 1.667  | 1.995   |
| 70        | 1.667  | 1.994   |
| 71        | 1.667  | 1.994   |
| 72        | 1.666  | 1.993   |
| 73        | 1.666  | 1.993   |
| 74        | 1.666  | 1.993   |
| 75        | 1.665  | 1.992   |
| 76        | 1.665  | 1.992   |
| 77        | 1.665  | 1.991   |
| 78        | 1.665  | 1.991   |
| 79        | 1.664  | 1.990   |
| 80        | 1.664  | 1.990   |
| 81        | 1.664  | 1.990   |
| 82        | 1.664  | 1.989   |
| 83        | 1.663  | 1.989   |
| 84        | 1.663  | 1.989   |
| 85        | 1.663  | 1.988   |
| 86        | 1.663  | 1.988   |
| 87        | 1.663  | 1.988   |
| 88        | 1.662  | 1.987   |
| 89        | 1.662  | 1.987   |
| 90        | 1.662  | 1.987   |
| 91        | 1.662  | 1.986   |
| 92        | 1.662  | 1.986   |
| 93        | 1.661  | 1.986   |
| 94        | 1.661  | 1.986   |
| 95        | 1.661  | 1.985   |
| 96        | 1.661  | 1.985   |
| 97        | 1.661  | 1.985   |
| 98        | 1.661  | 1.984   |
| 99        | 1.660  | 1.984   |
| 100       | 1.660  | 1.984   |

**Lampiran 5.****TABEL r**

| <b>Df</b> | <b><math>\alpha</math></b> | <b>Df</b> | <b><math>\alpha</math></b> | <b>Df</b> | <b><math>\alpha</math></b> | <b>Df</b>  | <b><math>\alpha</math></b> |
|-----------|----------------------------|-----------|----------------------------|-----------|----------------------------|------------|----------------------------|
|           | <b>5%</b>                  |           | <b>5%</b>                  |           | <b>5%</b>                  |            | <b>5%</b>                  |
| <b>1</b>  | 0,997                      | <b>26</b> | 0,374                      | <b>51</b> | 0,271                      | <b>76</b>  | 0,223                      |
| <b>2</b>  | 0,950                      | <b>27</b> | 0,367                      | <b>52</b> | 0,268                      | <b>77</b>  | 0,221                      |
| <b>3</b>  | 0,878                      | <b>28</b> | 0,361                      | <b>53</b> | 0,266                      | <b>78</b>  | 0,220                      |
| <b>4</b>  | 0,811                      | <b>29</b> | 0,355                      | <b>54</b> | 0,263                      | <b>79</b>  | 0,219                      |
| <b>5</b>  | 0,775                      | <b>30</b> | 0,349                      | <b>55</b> | 0,261                      | <b>80</b>  | 0,217                      |
| <b>6</b>  | 0,707                      | <b>31</b> | 0,344                      | <b>56</b> | 0,257                      | <b>81</b>  | 0,216                      |
| <b>7</b>  | 0,666                      | <b>32</b> | 0,339                      | <b>57</b> | 0,256                      | <b>82</b>  | 0,215                      |
| <b>8</b>  | 0,632                      | <b>33</b> | 0,334                      | <b>58</b> | 0,254                      | <b>83</b>  | 0,213                      |
| <b>9</b>  | 0,602                      | <b>34</b> | 0,329                      | <b>59</b> | 0,252                      | <b>84</b>  | 0,212                      |
| <b>10</b> | 0,576                      | <b>35</b> | 0,325                      | <b>60</b> | 0,250                      | <b>85</b>  | 0,211                      |
| <b>11</b> | 0,553                      | <b>36</b> | 0,320                      | <b>61</b> | 0,248                      | <b>86</b>  | 0,210                      |
| <b>12</b> | 0,532                      | <b>37</b> | 0,316                      | <b>62</b> | 0,246                      | <b>87</b>  | 0,208                      |
| <b>13</b> | 0,514                      | <b>38</b> | 0,312                      | <b>63</b> | 0,244                      | <b>88</b>  | 0,207                      |
| <b>14</b> | 0,497                      | <b>39</b> | 0,308                      | <b>64</b> | 0,242                      | <b>89</b>  | 0,206                      |
| <b>15</b> | 0,482                      | <b>40</b> | 0,304                      | <b>65</b> | 0,240                      | <b>90</b>  | 0,205                      |
| <b>16</b> | 0,468                      | <b>41</b> | 0,301                      | <b>66</b> | 0,239                      | <b>91</b>  | 0,204                      |
| <b>17</b> | 0,456                      | <b>42</b> | 0,297                      | <b>67</b> | 0,237                      | <b>92</b>  | 0,203                      |
| <b>18</b> | 0,444                      | <b>43</b> | 0,294                      | <b>68</b> | 0,235                      | <b>93</b>  | 0,202                      |
| <b>19</b> | 0,433                      | <b>44</b> | 0,291                      | <b>69</b> | 0,234                      | <b>94</b>  | 0,201                      |
| <b>20</b> | 0,423                      | <b>45</b> | 0,288                      | <b>70</b> | 0,232                      | <b>95</b>  | 0,200                      |
| <b>21</b> | 0,413                      | <b>46</b> | 0,285                      | <b>71</b> | 0,230                      | <b>96</b>  | 0,199                      |
| <b>22</b> | 0,404                      | <b>47</b> | 0,282                      | <b>72</b> | 0,229                      | <b>97</b>  | 0,198                      |
| <b>23</b> | 0,396                      | <b>48</b> | 0,279                      | <b>73</b> | 0,227                      | <b>98</b>  | 0,197                      |
| <b>24</b> | 0,388                      | <b>49</b> | 0,276                      | <b>74</b> | 0,226                      | <b>99</b>  | 0,196                      |
| <b>25</b> | 0,381                      | <b>50</b> | 0,273                      | <b>75</b> | 0,224                      | <b>100</b> | 0,195                      |



### **Lampiran 3. Kuisisioner**

#### **1. Identitas Peneliti**

Nama : Muhammad Ridho Pratama  
NPM : 1401270119  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Asal Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Total Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Jl. Birgjen Katamso)” maka saya mohon kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner yang saya sediakan. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh *Total Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Jl. Birgjen Katamso). Informasi yang saudara/I berikan ini bersifat terbatas dalam arti hanya digunakan dalam penelitian ini saja dan identitas responden serta jawaban yang diberikan terjamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan, saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya.

**Muhammad Ridho Pratama**  
**NPM. 1401270119**

## II. Identitas Responden

1. Nomor Urut : ..... (Diisi peneliti)
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :
4. Umur :
5. Alamat

## III. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Pertanyaan-pertanyaan berikut ini mohon diisi dengan jujur dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada
2. Berikan tanda (√) pada salah satu jawaban disetiap pertanyaan sesuai apa yang Anda alami dan rasakan selama ini. Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban atas pertanyaan, yaitu:

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

## IV. Daftar Pernyataan

### 1. Pernyataan *Total Quality of Work Life* (Variabel X)

| NO | PERNYATAAN   | STS | TS | KS | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1  | Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso sudah memberikan gaji yang layak bagi saya                                  |     |    |    |   |    |
| 2  | Gaji atau upah yang saya terima diberikan tepat waktu  |     |    |    |   |    |
| 3  | Imbalan yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan  |     |    |    |   |    |
| 4  | Gaji dan tunjangan yang diberikan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso mencukupi kebutuhan saya                  |     |    |    |   |    |
| 5  | Manajemen Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang |     |    |    |   |    |
| 6  | Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso memberlakukan sistem kelompok kerja/ <i>workgroup</i> dalam suatu pekerjaan |     |    |    |   |    |
| 7  | Saya mendapat kenyamanan bekerja di Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso   |     |    |    |   |    |
| 8  | Karyawan sering dilibatkan oleh perusahaan   |     |    |    |   |    |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
|    | dalam pengambilan keputusan penting   |  |  |  |  |  |
| 9  | Bonus yang saya dapatkan sesuai dengan hasil kerja saya   |  |  |  |  |  |
| 10 | Saya mendapatkan bonus dari Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso apabila saya telah menyelesaikan pekerjaan Anda tepat waktu. |  |  |  |  |  |

## 2. Pernyataan Kinerja Karyawan (Variabel Y)

| NO | PERNYATAAN VARIABEL Y  | STS | TS | KS | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1  | Saya mampu menyelesaikan semua pekerjaan   |     |    |    |   |    |
| 2  | Saya bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal   |     |    |    |   |    |
| 3  | Saya mampu bekerja sama dengan semua karyawan  |     |    |    |   |    |
| 4  | Saya mampu mengambil inisiatif dalam bekerja   |     |    |    |   |    |
| 5  | Saya dapat mempertanggung jawabkan tugas yang diberikan  |     |    |    |   |    |
| 6  | Saya datang tepat waktu  |     |    |    |   |    |
| 7  | Saya intensif memberikan saran mengenai penanganan masalah kerja   |     |    |    |   |    |
| 8  | Kebijakan-kebijakan perusahaan didelegasikan oleh manajemen melalui kesepakatan antara atasan dan bawaha   |     |    |    |   |    |
| 9  | Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso memberikan kesempatan kepada karyawan untuk melakukan inisiatif sendiri |     |    |    |   |    |
| 10 | Hubungan saya dengan sesama karyawan membuat saya nyaman dalam bekerja                                     |     |    |    |   |    |

Terimakasih atas keluangan waktu dan partisipasinya



*Enggah, Cerdas & Terpercaya*

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax.(061) 6623474, 66311003

Website: [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 385 /II.3/UMSU-01/F/2018  
Lamp : -  
Hal : Izin Riset

03 Muharram 1440 H  
13 September 2018 M

Kepada Yth : **Pimpinan Bank Sumut Syariah**  
Di

Tempat.

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa guna memperoleh Gelar Sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada Mahasiswa kami yang mengadakan Penelitian/Riset dan Pengumpulan Data dengan :

Nama : **Muhammad Ridho Pratama**  
NPM : **1401270119**  
Semester : **IX**  
Fakultas : **Agama Islam**  
Jurusan : **Perbankan Syariah**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Total Quality Of Work Life Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Jl.Brigjen Katamso)**

Demikianlah hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*



Dekan,

**Dr. Muhammad Qorib, MA**

**KANTOR CABANG SYARIAH:  
BRIGJEN KATAMSO**

No : /KCSy-KCPSy.003/SR/2018  
Hal : Izin Riset

**KANTOR PUSAT**

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 415 5100-4515100  
Facsimile: (061) 414 2937-415 2652

Kapada Yth:

**Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**  
Di  
Tempat.

*Assalamu`alaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat

Berdasarkan surat Saudara Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, tertanggal 13 September 2018 M/03 Muharram 1440 H, Nomor: 385/II. 3/UMSU-01/F/2018, perihal izin riset saudara:

Nama : Muhammad Ridho Pratama

NP M : 1401270119

Program Studi : Pebankan Syariah

Fakultas : AGAMA ISLAM

Judul Penelitian : Pengaruh *Total Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Jl. Birgjen Katamso)


Dengan ini memberikan izin kepada saudara tersebut untuk melakukan riset di KCP Bank Sumut Syariah Medan Jl. Birgjen Katamso dalam penyusunan skripsi menyelesaikan Pendidikan Strata I.

Demikian surat ini saya sampaikan kepada saudara Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

*Assalamu`alaikum Wr. Wb.*

Hormat Saya

An. Pimpinan KCP Bank Bank Sumut Syariah Medan  
Birgjen Katamso

  
**MUHAMMAD SALMAN**



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 6622400

Website: <http://www.umsu.ac.id>

E-Mail : [rector@umsu.ac.id](mailto:rector@umsu.ac.id)

Bankir: Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Universitas/PTS : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : Strata- 1 (S-1)

Ketua Prodi : Selamat Pohan, S.Ag, MA.  
Dosen Pembimbing : Drs. Sarwo Edi, MA.

Nama Mahasiswa : Muhammad Ridho Pratama  
NPM : 1401270119  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : **PENGARUH TOTAL QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK SUMUT SYARIAH (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Jl. Birgjen Katamso)**

| Tanggal   | Materi Bimbingan  | Paraf | Keterangan |
|-----------|---|-------|------------|
| 30-8-2018 | 1. Latar belakang masalah di sd dan kearahannya mds.6 alimius atau + 300 kata |       |            |
|           | 2. Buat lebih operasional dan runtuh, melah garis kon manajemen TQ.           |       |            |
|           | 3. cari Pandangan islam tentang TQ.   |       |            |
|           | 4. waktu penelitian blok - o kt 4.  |       |            |

Medan, Agustus 2018

Diketahui/Disetujui  
Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S.Ag, MA.

Dosen Pembimbing

Drs. Sarwo Edi, MA.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 6622400  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-Mail : [rector@umsu.ac.id](mailto:rector@umsu.ac.id)  
Bankir: Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

**Universitas/PTS** : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.  
**Fakultas** : Agama Islam  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Jenjang** : Strata- 1 (S-1)  
**Ketua Prodi** : Selamat Pohan, S.Ag, MA.  
**Dosen Pembimbing** : Drs. Sarwo Edi, MA.  
**Nama Mahasiswa** : Muhammad Ridho Pratama  
**NPM** : 1401270119  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Judul Proposal** : **PENGARUH TOTAL QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK SUMUT SYARIAH (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Jl. Birgjen Katamso)**

| Tanggal   | Materi Bimbingan | Paraf | Keterangan |
|-----------|------------------|-------|------------|
| 31-8-2018 | Aee              |       |            |
|           |                  |       |            |
|           |                  |       |            |

Medan, Agustus 2018

Diketahui/Disetujui  
Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S.Ag, MA.

Dosen Pembimbing

Drs. Sarwo Edi, MA.



Unggul, Berprestasi & Berkeadilan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Pengesahan Proposal**

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Perbankan Syariah** yang diselenggarakan pada Hari dengan ini menerangkan bahwa :

**Nama** : Muhammad Ridho Pratama  
**Npm** : 1401270119  
**Semester** : IX  
**Fakultas** : Agama Islam  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Judul Proposal** : Pengaruh Total Quality Of Work Life Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank SUMUT Syariah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Medan Jl. Brigjen Katamso)

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 05 September 2018

Tim Seminar

Ketua

(Selamat Pohan, S.Ag., M.A)

Sekretaris

(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)

Pembimbing

(Drs. Sarwo Edj, M.A)

Pembahas

(Selamat Pohan, S.Ag., M.A)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I

Zailani, S.Pd.I., M.A