

**PENGARUH TOTAL *QUALITY MANAGEMENT* DAN
REWARD TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
PT.KERETA API SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh :

INTAN HAYATI AMIN
NPM : 1501280056



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN REWARD
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT.KERETA API SUMATERA
UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh:

Intan Hayati Amin

NPM: 1501280056

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

Pembimbing



Ainal Mardhyah S.P. M.Si

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Intan Hayati Amin
NPM : 1501280056
Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan berjudul: pengaruh total *quality management* dan *reward* terhadap kinerja karyawan di PT.kereta api sumatera utara merupakan karya asli saya. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 24 September 2019



Intan Hayati Amin
NPM: 1501280056

PESETUJUAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH TOTAL *QUALITY MANAGEMENT* DAN
REWARD TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
PT.KERETA API SUMATERA UTARA**

Oleh:

INTAN HAYATI AMIN

NPM: 1501280056

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah
skripsi ini telah memenuhi syarat dan sapat disetujui untuk
dipertahankan dalam ujian skripsi*

Penbimbing



Ainul Marchiyah SP.,M.Si

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2019

Medan, 24 September 2019

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (Tiga) eksemplar
Hal : Skripsi a.n Intan Hayati Amin
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU

Di-
Medan

Assalmu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa a.n Intan Hayati Amin yang berjudul "PENGARUH TOTAL *QUALITY MANAGEMENT* DAN *REWARD* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT.KERETA API SUMATERA UTARA. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Bisnis Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing



Ainal Mardiyah SP.,M.Si

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

NAMA MAHASISWA : Intan Hayati Amin
NPM : 1501280056
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah
HARI, TANGGAL : Sabtu, 05 October 2019
WAKTU : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Selamat Pohan, S.Ag, MA
PENGUJI II : Isra Hayati, S.Pd, M.Si



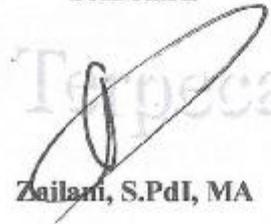
PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris



Dr. Muhammad Qorib, MA



Zailani, S.PdI, MA

UMSU
Unggul Cerdas Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

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

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Unggul, Berani & Berprestasi

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

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Intan Hayati Amin

Npm : 1501280056

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Total Quality Management Dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan Di PT.Kereta Api Sumatera Utara

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, September 2019

Pembimbing Skripsi

Ainul Marchiyah, S.P, M.Si

Diketahui/ Disetujui

Oleh:

Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program
Studi Manajemen Bisnis Syariah

Isra Hayati, S.Pd, M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

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

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Unggul Berakhlak & Berprestasi

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

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



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

Nama Mahasiswa : Intan Hayati Amin
Npm : 1501280056
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)
Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd.,M.Si
Dosen Pembimbing : Ainul Mardhiyah S.P.,M.Si
Judul Skripsi : Pengaruh Total Quality Management dan Reward terhadap Kinerja Karyawan di PT. Kereta Api Sumatera Utara

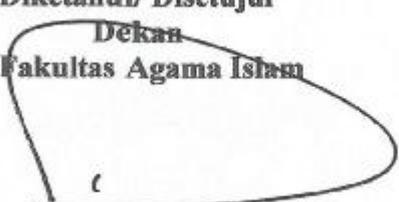
Medan, 24 September 2019

Pembimbing Skripsi


 Ainul Mardhiyah S.P.,M.Si

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui
Dekan
Fakultas Agama Islam


 Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program
Studi Manajemen Bisnis Syariah


 Isra Hayati, S.Pd.,M.Si

UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini dipersembahkan kepada orangtuaku

Ayahanda Aminullah Amin

Ibunda Zuraida Tanjung

*Tidak pernah selalu memberikan doa dan kesuksesan &
keberhasilan bagi dirinya*



*Dengan Allah Hidup Jauh Lebih Baik, Ridha
Orang Tua Ridha-Nya Allah*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan .

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	□	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	□	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha

د	Dal	D	de
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syim	Sy	esdan ye
ص	Sad	□	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	□	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	□	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	□	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	◌	Komentar
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamza	?	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal tunggal

vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◻	fat◻ah	A	a
◻	Kasrah	I	i
◻ و	◻ammah	U	u
-			

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabung Huruf	Nama
◻ ي	fat◻ah dan ya	AI	a dan i
◻ و	fat◻ah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- kataba: كتب
- fa'ala: لعف

- kaifa: كفو

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا □	fatāh dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي □	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و □	āmmah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- qāla : قال
- ramā : رم
- qīla : قيل

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) Ta marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fatāh, kasrah dan āmmah, transliterasinya (t).

2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- rauāh al-aḥāl - rauātul aḥāl: لروضة الطفا

- al-Madīnah al-munawwarah : مَدِينَةُ الْمُنَوَّارِ
- al-ah: طَلْحَة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- rabbanā : رَبَّنَا
- nazzala : نَزَّلَ
- al-birr : رَبِّا
- al-hajj : حَجَّا
- nu'ima : نَعِم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- 1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرَّجُلُ
- as-sayyidatu: السَّيِّدَةُ

- asy-syamsu: سمشلا
- al-qalamu: ملقا
- al-jalalu: لاجلا

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- *ta'khuzūna*: تاخذون
- *an-nau'*: انوء
- *syai'un*: شيء
- *inna*: ان
- *umirtu*: امرت
- *akala*: اكل

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallazibibakkatamubarakan

- Syahru Ramadan al-laz³unzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Na□runminallahi wafat□unqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

ABSTRAK

Intan Hayati Amin, NPM 1501280056, Pengaruh Total Quality Management Dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan Di PT.Kereta Api Sumatera Utara 2019, Skripsi, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Pembimbing Ainul Mardiyah S.P, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh total quality management dan reward terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 60 responden. Teknik yang digunakan yaitu metode random sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data adalah deskriptif responden, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis diolah dengan program SPSS V 16.0

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diketahui nilai Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebesar 0,319 atau 31,9% sedangkan 68,1% ditentukan oleh faktor lain.

Diperoleh t_{hitung} sebesar $1,607 < 1,672$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ menunjukkan total Quality Management tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Sedangkan t_{hitung} sebesar $4,229 > 1,672$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga Reward berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Hasil uji f (simultan) diketahui bahwa total Quality Management dan Reward dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT.Kereta Api Sumatera Utara dengan tingkat signifikan 0,000.

Kata Kunci : Total Quality Management, Reward Dan Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

Intan Hayati Amin, NPM 1501280056, the effect of Total Quality management and Reward for employee performance at PT. North Sumatera Railway 2019, thesis, Faculty of Islamic Studies, University of Muhammadiyah Sumatera Utara. Pembimbing Ainul Mardiyah S.P, M.Si

This research aims to determine the effect of Total Quality Management and reward ' performance at PT. North Sumatera Railway. The research methods used in this study are quantitative methods. The method in this study, samples were taken as much as 60 respondents. The technique used is a random sampling method. The types of data used in this study are primary and secondary. The data collection techniques used are documentation and questionnaires. Data analysis techniques are descriptive respondents, descriptive statistical analyses, classical assumption tests, multiple linear regression tests, and hypothesis tests processed with the SPSS V 16.0 program This research showed that the known value of the coefficient of determinations (R^2) is 0,319 or 3,19% while 6.81% is determined by other factors.

Obtained t count $1,607 < 1,672$ with a significant $0,000 < 0,05$ indicating total Quality Management not affect the performance of employees while t count $4,229 > 1,672$ with a significant $0,000 < 0,05$ so that the Reward has an effect on employee performance.

F test result (simultaneous) note that the total quality management and reward with a significant $0,000 < 0,05$ affect the performance of employees PT.Kereta Api Sumatera Utara at a significant.

Keywords: *Total Quality managements, Reward and employee performance.*

KATA PENGANTAR



Assallamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis kepada Allah SWT yang mana telah memberi karunia-Nya juga melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis bisa melaksanakan skripsi dan menyusun laporan skripsi ini. Dan tidak lupa pula shalawat dan salam kita junjung sajian kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberi rahmat dan petunjuk kepada manusia, semoga kita mendapatkan syafaat dari beliau kelak.

Skripsi yang berjudul “ Pengaruh *Total Quality Management* Dan *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan Di PT.Kereta Api Sumatera Utara ” disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, UMSU.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Kepada orang tua penulis yaitu Ayahanda tercinta Aminullah Amin , dan Ibunda tercinta Zuraida Tanjung, yang selalu tiada lelah untuk memberi kasih dan sayang dan juga menyemangati selama ini.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, M.A sebagai Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani, S. Pd, I, M.A sebagai WD I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Munawir, S. Pd, I, M. A sebagai WD III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Isra Hayati, S. Pd, M.Si sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
7. Ibu Ainul Mardhiyah SP,M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
8. Bapak / Ibu dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang turut serta memberikan bantuan dan sumbangan pemikiran selama penulis mengikuti perkuliahan. Akhirnya segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi karunia yang tidak terhingga dalam hidupnya

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih banyak kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya Skripsi ini.

Wassalamua'alaikum Wr.Wb

Medan, 24 September 2019

Penulis



INTAN HAYATI AMIN
NPM :1501280056

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR GRAFIK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Kajian Pustaka	6
1. Total Quality Manajement	6
a. Pengertian Total Quality Management.....	6
b. Indikator Total Quality Management.....	6
c. Faktor Mempengaruhi Total Quality Management	7
2. Reward.....	
a. Pengertian Reward.....	8
b. Indikator Reward	8
c. Faktor Mempengaruhi Reward	9
3. Kinerja Karyawan	10
a. Pengertian Kinerja Karyawan.....	10
b. Indikator Kinerja Karyawan	11
c. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	11
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Kerangka Berpikir.....	15

D. Hipotesis	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
A. Pendekatan Penelitian.....	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
1. Lokasi/Tempat Penelitian.....	17
2. Waktu Penelitian.....	17
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	17
1. Populasi.....	17
2. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	17
D. Variabel Penelitian.....	18
E. Definisi Operasional Variabel	20
F. Teknik Pengumpulan Data	21
G. Instrumen Penelitian	23
1. Uji Validitas.....	24
2. Uji Reliabilitas.....	24
3. Uji Asumsi klasik	25
a. Uji Normalitas	25
b. Uji Multikolinieritas	25
c. Uji Heteroskedastisitas	26
d. Uji Linearitas.....	26
H. Teknik Analisis Data	27
1. Regresi berganda	28
2. Pengujian Hipotesis	28
a. Uji Parsial	28
b. Koefisien Determinasi	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Deskripsi Institusi.....	30
1. Sejarah PT. Kereta Api.....	30
2. Visi dan Misi.....	32
3. Logo Perusahaan.....	33
4. Tujuan PT. Kereta Api.....	34

B. Deskripsi Karakteristik Responden	35
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
C. Penyajian Data.....	37
D. Analisis Data.....	44
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
a. Uji Validitas.....	44
b. Uji Reliabilitas.....	47
2. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas Data.....	49
b. Uji Multikolinearitas.....	50
c. Uji Heteroskedastisitas	51
d. Uji Linearitas.....	50
3. Regresi Linear berganda	52
4. Uji Hipotesis	55
a. Uji t (persial).....	55
b. Uji f (simultan).....	56
c. Uji Determinasi.....	57
E. Pembahasan	57
1. Interpretasi Hasil Analisis Data	57
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	61

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1	Waktu Penelitian.....	17
Tabel 3.2	Skala Likert.....	22
Tabel 3.3	Indikator Total Quality Management, Reward Kinerja Karyawan.....	22
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2	Karakteristik Usia.....	36
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan.....	36
Tabel 4.4	Skor Angket Total Quality Management.....	38
Tabel 4.5	Skor Angket Reward.....	41
Tabel 4.6	Skor Angket Kinerja Karyawan.....	43
Tabel 4.7	Hasil Analisis Penyajian Data Total Quality Management.....	45
Tabel 4.8	Hasil Analisis Penyajian Data Reward.....	46
Tabel 4.9	Hasil Analisis Penyajian Data Kinerja Karyawan.....	47
Tabel 4.10	Hasil Uji Variabel X dan Y.....	48
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.13	Hasil Uji Linear Berganda.....	52
Tabel 4.14	Hasil Uji Linearitas.....	54
Tabel 4.15	Hasil Uji T (persial).....	55

Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

<u>Nomor Tabel</u>	<u>Judul Gambar</u>	<u>Halaman</u>
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir Penelitian.....	15
Gambar 4.1	Logo PT. Kereta Api.....	33
Gambar 4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	52

DAFTAR GRAFIK

<u>Nomor Tabel</u>	<u>Judul Grafik</u>	<u>Halaman</u>
Grafik 4.1	Normalitas	49
Grafik 4.2	Normal Plot	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada didalamnya. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memberdayakan dengan baik semua komponen sumber daya manusia yang dimilikinya untuk mampu meningkatkan daya saing. Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam setiap kegiatan perusahaan. Pentingnya peranan sumber daya manusia tercermin dari kebutuhan perusahaan untuk membuat strategi manajemen sumber daya manusia sejajar dengan pentingnya strategi di bidang lainnya.

Total Quality Management didefinisikan sebagai konsep perbaikan yang dilakukan secara terus menerus, yang melibatkan semua karyawan di setiap level organisasi, untuk mencapai kualitas yang *'excellent'* dalam semua aspek manajemen.¹

Penerapan TQM ini juga tidak lepas dari penilaian kinerja karyawan. Oleh karena itu perusahaan membutuhkan sebuah sistem untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dengan berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan. Dalam hal ini, sistem akuntansi manajemen sangat cocok digunakan untuk hal tersebut. Sistem akuntansi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sistem pengukuran kinerja dan sistem *reward*.

Sistem pengukuran kinerja memberikan mekanisme penting bagi karyawan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standart-standart kinerja dan memotivasi kinerja individu di waktu selanjutnya. Penerapan sistem pengukuran kinerja pada suatu perusahaan adalah guna mengetahui karakteristik dan kualitas kinerja serta mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kerja. Semakin sering suatu

¹hatanesemuel. penerapan total quality management suatu evaluasimelalui karakteristik kerja. *jurnal manajemen & kewirausahaan*. vol. 5, no. 1, maret 2003: 72 - 84

perusahaan tersebut melakukan pengukuran kinerja pada karyawannya maka perusahaan akan lebih meningkatkan kinerja pada karyawannya, sehingga dengan meningkatnya kinerja maka mutu yang menjadi tujuan utama akan dapat tercapai. Selain itu, sistem *reward* juga menunjang dalam penelitian ini. Karena sistem *reward* atau sistem penghargaan sangat berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sistem penghargaan juga berfungsi sebagai motivator bagi personal dalam mewujudkan tujuan organisasi dengan perilaku yang diharapkan organisasi. Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas para karyawan untuk tetap bersama organisasi. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu maksimalisasi dalam produktivitas kerja karyawan.

Dengan diterapkannya *Total Quality Management* (TQM) secara memadai, perusahaan dapat melihat seberapa besar perubahan yang telah dicapai oleh kinerja karyawan dan manajer yang ada dalam perusahaan, yang penerapannya melalui sistem pengukuran kinerja dan sistem *reward*. Hal ini berdampak pada kinerja manajerial, karena keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan memenuhi tanggung jawab sosialnya, sebagian besar bergantung pada manajer. Apabila manajer mampu melakukan tugas-tugasnya dengan baik, maka organisasi akan mampu mencapai sasaran dan tujuan yang dikehendaki.²

PT. Kereta Api Sumatera Utara selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Kinerja mereka dipantau secara berkala mulai dari performa sampai kedisiplinan kerja. Menurut informasi yang didapat oleh peneliti bahwa kinerja karyawan PT. Kereta Api Sumatera Utara belum mencapai tingkat maksimal, hal ini dapat dilihat bahwa karyawan PT. Kereta Api Sumatera Utara stasiun kereta api Sumatera Utara masih ada yang datang terlambat, masih ada karyawan yang tiba-tiba meninggalkan kantor atau pekerjaan tanpa ijin terlebih dahulu kepada atasan, masih ada karyawan yang tidak masuk kerja tanpa menggunakan surat ijin/mangkir, selain itu masih ada sebagian karyawan yang

²raisashoffianijusuf. analisis pengaruh tqm, sistem pengukuran kinerja dan reward terhadap kinerja manajerial. *jurnalemba*, vol.1 no.3 juni 2013, hal. 634-644

masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap calon penumpang dan kurang sigap dalam mengerjakan tugasnya.

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah penghargaan yang dibebani konsekuensi. *Reward* menjadi harapan setiap manusia dalam bekerja, meskipun dapat saja berbeda pada setiap kelompok kerja di perusahaan. *Reward* yang akan dibahas dalam penelitian ini merupakan pemberian *reward* secara umum yang diberikan kepada semua karyawan.

Pemberian *reward* akan memberikan motivasi kepada pekerja untuk lebih meningkatkan kinerjanya dan perusahaan dapat mencapai tujuan secara keseluruhan.

PT. Kereta Api Sumatera Utara menerapkan sistem *reward* secara ketat sebagai upaya untuk memotivasi dan mendisiplinkan kinerja karyawan agar lebih meningkatkan kinerjanya. Dari hal tersebut peneliti ingin mengetahui efek yang ditimbulkan dari adanya *reward* terhadap kinerja karyawan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yang akan diteliti adalah :

1. Kurangnya kerjasama antara sesama tim terhadap kinerja karyawan PT.Kereta Api Sumatera Utara
2. Kurangnya ketanggapan dalam bekerja terhadap kinerja karyawan di PT.KeretaApi Sumatera Utara
3. Kurangnya kedisiplinan karyawan di PT.Kereta Api Sumatera Utara
4. Kurangnya penetapan pemberian penghargaan yang didasarkan pada perbandingan dan jenispekerjaan di PT.KeretaApi Sumatera Utara

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas dapat dirumuskan bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Kereta Api Sumatera Utara
2. Apakah *Reward* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT.KeretaApi Sumatera Utara

3. Apakah Total Quality Manajement,Reward dan Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap di PT.KeretaApi Sumatera Utara

D.Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja karyawan di PT.Kereta Api Sumatera Utara
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Reward terhadap kinerja karyawan di PT.KeretaApi Sumatera Utara
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Total Quality Manajement,Reward terhadap Kinerja Karyawan di PT.Kereta Api Sumatera Utara

E. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian diatas diharapkan memiliki dan memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Teori

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi mengenai Total Quality Manajement dan Reward terhadap kinerja karyawan pada PT. KeretaApiSumateraUtara.

2. Praktik

- a. Bagi Peneliti : Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, khususnya mengenai Total Quality Management dan Reward terhadap Kinerja Karyawan, dan penulis juga dapat mengetahui sejauh mana kaitannya antara teori dan penerapannya didalam lapangan.
- b. Bagi Penelitian Lain : Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya.
- c. Bagi Pihak Perusahaan : Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pemikiran yang bermanfaat untuk pembaca yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORETIS

A. Landasan Teoretis

1. Total Quality Management

a. Pengertian Total Quality Management

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah pendekatan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah diaplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas dan profitabilitas. Dalam berbagai literatur manajemen operasi diketahui bahwa perusahaan diseluruh dunia telah menerapkan TQM selama beberapa dekade terakhir.³

Sejak awal tahun 1980-an TQM telah mendapat perhatian yang besar dari paramanager, karena terbukti mampu meningkatkan kinerja perusahaan. *Total Quality Management (TQM)* merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkelanjutan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi.⁴

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya

Total Quality Management (TQM) yang terkendali dengan baik dapat membantu perusahaan meningkatkan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan, memberikan suatu nilai kepada produk sehingga perusahaan dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan dapat memenangkan persaingan dengan para kompetitor lainnya.

³musranmunizu.praktik total quality management (tqm) dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan (studi pada pt. telkomtbk. cabang makassar). *jurnal manajemen dan kewirausahaan*, vol.12, no. 2, september 2010: 185-194

⁴*ibid*, h.185

Perusahaan dapat dikatakan bermutu dalam Pada prinsipnya *Total Quality Management* adalah pengawasan secara menyeluruh dari seluruh anggota perusahaan dan terhadap seluruh kegiatan perusahaan yang berarti bahwa semua anggota bertanggung jawab atas kualitas produk dan jasa yang dihasilkan. Adapun yang harus diperhatikan dalam yang bertanggung jawab atas kualitas produk yang sesuai dengan syariat islam adalah:⁵

- a. Tanggung jawab untuk total quality management pada semua level dari manajemen. Tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (TOP Management) dan implementasinya harus dilibatkan semua anggota organisasi. Hal ini berarti bahwa manajemen kualitas merupakan kemampuan kapabilitas yang melekat pada sumber daya manusia (SDM). Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman dalam Al-Qur'ansurat An-Nisa: 58⁶

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

Artinya:

“sesungguhnya Allah menyuruhmukamum menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah member pengajaran yang sebaik-baiknyakepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat”.(An-Nisaayat 58).

b. Indikator-indikator Total Quality Management

Indikator-indikator dari variabel-variabel Total Quality Management yaitu (1) Meningkatkan konsistensi, (2) Berkurangnya kekeliruan dalam bekerja, (3) Meningkatkan Disiplin, (4) peningkatan keterampilan dan keahlian dalam bekerja. Dan ada juga indikator lainnya yaitu:

1. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
2. Memiliki obsesi yang tinggi dalam berkualitas.

⁵kuat ismanto, *manajemen syari'ah implementasi tqm dalam lembaga keuangan syari'ah*, (yogyakarta: pustaka pelajar, 2009), hlm. 136

⁶q.s. an-nisa/4: 58

3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.
4. Memiliki komitmen yang panjang.
5. Membutuhkan kerja tim (team work)
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan.
7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.
8. Memiliki kesatuan tujuan.
9. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.⁷

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Total Quality Management

Keberhasilan suatu perusahaan dalam berkompetisi sangat bergantung bagaimana mereka dapat memberikan kepuasan kepada konsumen melalui penciptaan produk yang berkualitas. Lingkungan bisnis yang selalu mengalami perubahan menuntut setiap perusahaan untuk melakukan perbaikan kualitas secara kontinyu dan berkelanjutan, disesuaikan dengan dinamika harapan konsumen.

Banyak pihak yang sepakat bahwa *Total Quality Management (TQM)* merupakan salah satu alternatif untuk mengelola perusahaan dalam upaya memperbaiki kualitas produk, dan pada perkembangan selanjutnya bisa memberikan kepuasan kepada konsumen. Dengan menerapkan TQM, perusahaan diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen melalui perbaikan kualitas produk dan meningkatkan kepuasan karyawan. terdapat lima dimensi yang digunakan pelanggan dalam menilai suatu kualitas jasa, yaitu:⁸

- 1) Keandalan (reliability)
- 2) Ketanggapan (responsiveness)
- 3) Jaminan (assurance)
- 4) Empati (empathy)
- 5) Sesuatu yang terwujud (tangibles)

Ada beberapa faktor terdapat lima aktivitas pokok dalam perbaikan apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu:⁹

⁷ dr. juharnim.s., manajemen mutu terpadu (total quality management). *manajemen mutu terpadu*. 2017 hal 8

⁸ nursya'banipurnama. analisis kendala-kendala potensial penerapan *total quality service* pada perguruan tinggi. *jurnal ekonomi dan bisnis indonesia* vol. 17, no. 2, 2002, 170 - 187

⁹ srihastuti, lukywijayanti. kinerja manajerial : hasil kerjasama tim dan perbaikan berkesinambungan. *jurnal riset ekonomi dan bisnis* vol.9 no. 1 maret 2009

- a. Komunikasi.
- b. Memperbaiki masalah yang nyata atau jelas.
- c. Memandang ke hulu.
- d. Mendokumentasikan kemajuan dan masalah.
- e. Memantau perubahan

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranyafaktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktoraturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.¹⁰

2. Reward

a. Pengertian Reward

Reward adalah hadiah, imbalan dan penghargaan atas suatu dan menguntungkan bagi perusahaan". Ilmu perilaku telah membagi imbalan menjadi dua kategori besar yaitu imbalan intrinsikdanimbalanektrinsik, halinipenting di lakukan karena tujuan memberikan imbalan pada dasarnya adalah untuk memotivasi anggota organisasi, membuat perasaan pekerja yang sudah ada, dan menarik orang yang berkualitas masuk dalam organisasi.¹¹sistem *reward* dan pengakuan atas kinerja karyawan merupakan sarana untuk mengarahkan perilaku karyawan berperilaku yang dihargaidan diakui oleh organisasi.¹²

Dalam agama islamjugamengenal reward, ini terbukti dengan adanya pahala. Pahala adalah dalam bentuk penghargaan yang diberikan Allah SWT kepada umat manusia yang beriman danmengerjakanamal-amalshaleh, misalnya: shalat,puasa,membaca Al-Qur'an,dan perbuatan baik lainnya.

¹⁰ny nyoman, putu riyasa. analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pdam kota Denpasar, *buletin studi ekonomi*. vol 12, no 1 (2007)

¹¹dewilina. analisis pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan sistem *reward* sebagai variabel moderating. *jurnal riset akuntansi dan bisnis*, vol 14 no . 1 / maret 2014

¹²*ibid*, h.84

Dalam Al-Quran jugadijelaskanbahwamanusiadianjurkanberbuatkebaikan, Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman dalam Al-qur'an surah Al-Baqarahayat 261.¹³

Allah SWT berfirman:

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلَ فِي كُلِّ
سُنْبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضْعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَسِعَ عَلَيْهِمْ ۲۶۱

Artinya:

“Perumpaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir seratus biji. Allah melipatgandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. Allah Maha Luas (karunia-Nya) lagi Maha Mengetahui (Q.S Al-Baqarah: 261).

Berdasarkan ayat diatas dijelaskan bahwa reward medidik seseorang untuk berbudi luhur. Diharapkan agar manusia selalu berbuat baik dalam upaya mencapai prestasi-prestasi tertentu dalam kehidupan di dunia.

b. Indikator-Indikator Reward

Indikator yang terdapat dalam reward ada 2 macam yaitu:

1. *Reward* intrinsik (X1) indikatornyaterdiridarikeotonomiantugas, signifikansipekerjaan dengan prestasi, imbalan ketrampilan dan pengalaman kerja, imbalan pada diri berupa kecintaan pada pekerjaan
2. *Reward* ekstrinsik (X2) Indikatornyaterdiri dari kondisi kerja, kesempatan karier, kenaikan pangkat dan jabatan, pemberian penghargaan sesuai dengan prestasi.¹⁴

¹³q.s. al-baqarah/2: 261

¹⁴avisenaharkat. pengaruh persepsi atas reward dan penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja dan komitmen pegawai negerisipil (pns) di pemerintahkabupatenlumajang. *jurnalilmiahinovasi*. vol.14 no.2 tahun 2014

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Reward

Terdapat empat faktor yang harus dijadikan dasar dalam mempertimbangkan kebijakan penghargaan yaitu :¹⁵

1. Konsistensi internal merupakan penetapan pemberian penghargaan (*reward*) yang didasarkan pada perbandingan jenis-jenis pekerja di dalam perusahaan.
2. Kompetensi eksternal adalah penetapan besarnya penghargaan pada tingkatan dimana perusahaan masih memiliki keunggulan kompetitif dengan perusahaan lain sehingga perusahaan dapat mempertahankan karyawan yang memiliki keunggulan/berkualitas untuk tetap bekerja di perusahaan.
3. Kontribusi karyawan merupakan penetapan besarnya penghargaan yang merujuk kepada kontribusi yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan.
4. Administrasi merupakan faktor keempat yang dijadikan bahan pertimbangan oleh perusahaan dalam menetapkan kebijaksanaan pemberian penghargaan, antara lain aspek perencanaan, anggaran yang tersedia, komunikasi dan evaluasi.

3. Kinerja Karyawan

a. Pengertian kinerja karyawan

Kinerja karyawan adalah kemampuan dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik atau yang lebih menonjol ke arah untuk mencapainya tujuan lembaga atau perusahaan.¹⁶ Kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam berorganisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi.¹⁷

¹⁵ bobhans p. tampubolon, rininugraheni. penghargaan dan sanksi (studi pada karyawan pelaksana pt. perkebunan nusantara iv unit kebunmayang). *diponegoro journal of accounting*. volume 1, nomor 1, tahun 2012

¹⁶ denyofriansyah. analisis kinerja lembaga pemberdayaan masyarakat kelurahan (yogyakarta: deepublish, 2018), hal, 18

¹⁷ *ibid*, hal. 19

b. Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Adapun indikator kinerja karyawan sebagai berikut:¹⁸

1. Kualitas,

Tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktifitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas.

2. Kuantitas,

Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu,

Tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.

4. Efektifitas,

Tingkat penggunaan sumber daya manusia organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumberdaya.

5. Kemandirian,

Tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghina dari hasil yang merugikan.

c. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja

1. Ketersediaan Peralatan Dan Barang
2. Lingkungan Kerja
3. Job Description Dan Tanggung Jawab
4. Visi, Misi, Dan Budaya Organisasi
5. Sistem Komunikasi Dan Cara Kerja Pimpinan
6. Pelatihan Dan Pengembangan Diri
7. Bonus Dan Insentif

¹⁸bryan johannestampi. pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada pt. bank negara indonesia, tbk (regional sales manado). *journal actadiurn*, volume iii. no.4. tahun 2014

B. Penelitian terlebih dahulu

Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian penulis yaitu Pengaruh Total Quality Management Dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kereta Api Sumatera Utara.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama penulis	Judul penelitian	Variabel	Hasil penelitian	Perbedaan
1	Ari zaqi al faritsi dan suseno	Penerapan TQM (Total Quality Management) dalam meningkatkan kinerja perusahaan UMKM ¹⁹	(Metode Kuantitatif) Variabel bebas: X1: Total Quality Management X2: Kinerja perusahaan	Total Quality Management dan kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada semua proses dan organisasi di perusahaan UMKM.	-
-	Musran Munizu, Surachman Ubud Salim dan Solimum	Pengaruh Praktik <i>Total Quality Management</i> (TQM) terhadap Budaya Kualitas, Daya	(Metode Kuantitatif) Variabel bebas: X1: Total Quality Management X2: Budaya	-Total Quality Management berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen -kinerja	Menggunakan metode penelitian kuantitatif dan membahastentang TQM Budaya, dan dayasaing.

¹⁹arizaqi al faritsy, penerapan tqm (total quality management) dalam meningkatkan kinerja perusahaan umkm, *jurnal studi manajemen*, vol.8, no 2 oktober 2014

		Saing dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Manufaktur di Kota Makassar) ²⁰	Kualitas X3: Daya Saing Variabel terikat: Y1: Kinerja perusahaan	berpengaruh positif terhadap perusahaan industry Manufaktur di kota Makassar	
3	Cynthia N. Kumentas	Pengaruh <i>Tqm</i> , Sistem Pengukuran Kinerja Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia ²¹	(Metode Kuantitatif) Variabel Bebas: X1: Total Quality Management X2: Pengukuran Kinerja X3: Kinerja Manajerial	Total Quality Management, Pengukuran Kinerja dan Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan serta mampu menjelaskan kepuasan konsumen terhadap PT. Pos Indonesia	Menggunakan metode penelitian kuantitatif dan membahas tentang sistem pengukuran kinerja dan penghargaan terhadap kinerja manajerial.
4	Suprihati	Analisis Faktor-Faktor Yang	(Metode Kuantitatif) Variabel	Kinerja Karyawan berpengaruh	-

²⁰ musranmunizu, et. al, pengaruh praktik *total quality management* (tqm) terhadap budaya kualitas, daya saing dan kinerja perusahaan (studi pada industri manufaktur di kota makassar), *jurnal aplikasi manajemen*, Vol.10 N0,3 September 2012

²¹ Cynthia N. Kumentas, Pengaruh *Tqm*, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia, *jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 3, Juni 2013

		Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Sragen ²²	Bebas: X1: Kinerja Karyawan	positif dan signifikan terhadap perusahaan di Sari Jati Di Sragen	
5	Bryan Johannes Tampi	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Negara Indonesia,Tbk (Regional Sales Manado) ²³	(Metode Kuantitatif) Variabel Bebas: X1: Gaya Kepemimpinan X2: Motivasi X3: Kinerja Karyawan	Diperoleh bahwa gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap dan positif terhadap kinerja karyawan Pada Pt. Bank Negara Indonesia,Tbk	Menggunakan metode penelitian kuantitatif dan membahas tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi.

²²Suprihati, Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Negara Indonesia,Tbk (Regional Sales Manado),*jurnal paradigma*, Vol.12 No.1 Februari-juli 2014

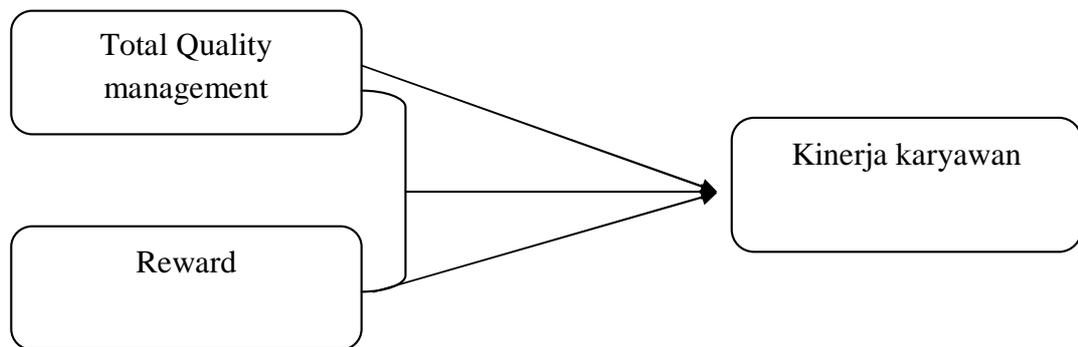
²³Bryan Johannes Tampi, Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Negara Indonesia,Tbk (Regional Sales Manado),*JurnalActaDiurna*, Vol.3 No.4 Tahun 2014

				(Regional Sales Manado)	
--	--	--	--	----------------------------	--

C. Kerangka Berfikir

Berdasarkan kajian-kajian pustaka diatas, telah menjelaskan bahwa :

Total Quality Management, Reward dan Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kualitas konsumen Total Quality Management juga dipengaruhi pada Reward dan Kinerja Karyawan. Hubungan-hubungan tersebut dirangkum didalam Gambar.



Gambar 2.1 Kerangka berpikir penelitian

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, dimana rumusan, masalah penelitian dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori referensi ilmiah, belum didasarkan oleh fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian terdahulu, landasan teori dan kerangka pemikiran diatas menunjukkan bahwa:

H1 :Total Quality Management diduga mempunyai pengaruh signifikan terhadap PT.KeretaApi Sumatera Utara

H2:Reward diduga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas karyawan pada PT.Kereta Api Sumatera Utara

H3 :TQM dan Reward mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan pada PT.Kereta Api Sumatera Utara

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

Penelitian merupakan proses pencarian untuk mencari kebenaran atau menemukan jawaban atas suatu kejadian yang terjadi didalam hidup manusia. Intinya, penelitian adalah kegiatan ilmiah yang dilakukan untuk mencari tahu, mencari kebenaran, menemukan jawaban atas suatu fenomena didalam hidup manusia. Penemuan, jawaban atau kebenaran yang didapat dari penelitian memberikan informasi untuk memecahkan permasalahan dalam kehidupan manusia itu sendiri.²⁴

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian eksperimen dan *survey* dan data penelitian berupa angka-angka serta analisis menggunakan statistik. Penelitian eksperimen adalah penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh *treatment* (perlakuan) tertentu sedangkan metode *Survey* digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alami dengan peneliti melakukan penelitian data (menyebarkan, kuisisioner, tes, wawancara).²⁵

²⁴azuar juliandi, irfan dan saprinal manurung, metodologi penelitian bisnis: konsep dan aplikasi (medan: umsu press, 2015), hal, 5

²⁵sugiono, *metode penelitian adminstrasi* (bandung: cv. alfabeta, 2006), h. 96

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi/Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini akan dilakukan di PT.KeretaApi Sumatera Utara

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan bulan Maret 2019

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu															
		Desember 2018				Januari 2019				Semtember 2019				Oktober 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	PengajuanJudul		■														
2	Penyusunan proposal			■	■												
3	BimbinganProposal					■	■	■	■								
4	SeminarProposal									■	■	■	■				
5	PengumpulanData											■					
6	BimbinganSkripsi													■	■	■	■
7	SidangSkripsi																■

C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek atau individu yang akan diteliti memiliki karakteristik tertentu jelas dan lengkap.²⁶Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT.Kereta Api Sumatera Utara yang berjumlah 1200 karyawan.

2.Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

Sampel (*Sampling*) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi,sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karekteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karekteristiknya tersebut pada merupakan pilihan ideal yang akan digenerelalisasi oleh peneliti.²⁷Teknik pengambilan sampel ini menggunakan metode simple random sampling adalah sebuah desain sampel dengan mengambil

²⁶johararifin, *statistikbisnisterapandenganmicrosoft excel 2007* (jakarta,pt.elex media komputindo, 2008), h,69

²⁷juliansyahnoor, *metodepenelitian* (jakarta, kencana, 2012), h,150

sejumlah sample (n) dari suatu populasi (N).²⁸ simple random sampling digunakan apabila karakteristik atau ciri dari anggota adalah populasi sama (homogen).

Dalam pengambilan sampel peneliti berpedoman pada Arikunto yang menyatakan bahwa subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar (lebih dari 100 orang) dapat menggunakan sampel. Menurutny sampel diambil antara 10%-15% hingga 20%-25% atau bahkan lebih dari 25% dari jumlah populasi yang ada.²⁹

Berdasarkan dokumentasi PT Kereta Api Sumatera Utara, diketahui bahwa jumlah karyawan sebanyak 1200 orang. Berdasarkan tata cara pengambilan sampel diatas, sampel yang akan diambil adalah $5\% \times 1200 \text{ karyawan} = 60$, jadi jumlah sampel nya adalah 60 karyawan.

D. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu yang menjadi objek pengamatan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu: variabel terikat dan variabel bebas.

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi terikat, tergantung oleh variabel lain yakni variabel bebas. Variabel terikat ini umumnya menjadi penelitian utama oleh peniliti.³⁰ Sedangkan Variabel bebas adalah kebalikan dari variabel terikat. Variabel ini merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Dengan kata lain variabel bebas adalah sesuatu menjadi sebab terjadinya perubahan nilai pada variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas dan variabel terikat adalah:

1. Variabel bebas:
 - Total Quality Management (X1)
 - Reward (X2)
2. Variabel Terikat:
 - Kinerja Karyawan (Y)

²⁸azuarjuliandi. et.al. metodologi penelitian bisnis. (medan,umsu press,2015),h,53

²⁹arikunto, *prosedurpenelitiansuatupendekatanpraktik*, jakarta: rinekacipta, 2002. h 112

³⁰azuar juliandi, irfan dan saprinal manurung, *metodologi penelitian bisnis: konsep danaplikasi* (medan: umsu press, 2015), hal, 22

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional adalah Pengukuran atau pengujian suatu variabel.³¹

Adapun yang menjadi definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Total Quality Management

TQM merupakan sistem manajemen yang berfokus pada orang/tenaga kerja, bertujuan untuk terus meningkatkan nilai (*value*) yang dapat diberikan bagi pelanggan, dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah dari nilai tersebut.³²

Indikator-indikator total quality management, yaitu:

1. Fokus pada pelanggan
2. Memiliki obsesi yang tinggi dalam berkualitas
3. Menggunakan pendekatan ilmiah
4. Memiliki komitmen yang panjang
5. Membutuhkan kerja tim
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan
7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
8. Memiliki kesatuan tujuan.

2. Reward

Reward merupakan salah satu metode untuk memotivasi seseorang untuk melakukan kebaikan dan meningkatkan prestasinya.³³ Sebagai faktor pemicu keberhasilan implementasi anggaran berbasis kinerja, pemberian penghargaan (*reward*) memegang peranan penting. Seringkali dalam penerapannya, sistem anggaran berbasis kinerja tidak tepat waktu atau kurang berhasil diterapkan.

Indikator-indikator reward, yaitu:

1. Pekerjaan dengan prestasi
2. Imbalan keterampilan

³¹*ibid*, h.113

³²heny zurikalubis, pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderating (studi pada perusahaan manufaktur di kim), *jurnal riset akuntansi dan bisnis*, vol. 8 no. 1 maret 2008

³³syarifah massukifitri, untiludigdo, alidjamhuri. pengaruh gaya kepemimpinan, komitmen, organisasi, kualitas sumber daya, reward, dan punishment terhadap anggaran berbasis kinerja (studi empirik pada pemerintah kabupaten lombok barat). *jurnal dinamika akuntansi*, vol. 5, no. 2, september 2013

3. Pengalaman kerja
4. Kesempatan karier
5. Pemberian penghargaan sesuai dengan prestasi

3. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat terbentuk *output* kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, *fleksibilitas*, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat diinginkan organisasi.³⁴ Setiap perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja para karyawannya. Penilainnya hendaknya memberikan suatu gambaran akurat mengenai prestasi kerja karyawan. Untuk tujuan ini sistem-sistem penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan (*job relateted*), praktis, mempunyai standar-standar dan menggunakan berbagai ukuran yang dapat diandalkan.

Indikator-indikator kinerja karyawan, yaitu:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Sampel

Teknik dan alat pengumpulan datang yang digunakan adalah:

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *sampling* jenuh. *Sampling* jenuh adalah sampel yang mewakili jumlah populasi. Alasan mengambil *Sampling* Jenuh karena populasi dianggap kecil atau kurang dari 100 orang. Maka pada penelitian ini jumlah populasi yang di ambil pada karyawan sebanyak 60 karyawan. Maka pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 60 karyawan

³⁴suprihati.analisisfaktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan sari jati di sragen.*jurnalparadigma*,vol. 12, no. 01, februari – juli 2014

Tabel 3.2
Skala Likert

No	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak setuju	1

2. Observasi

Observasi ini merupakan aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Observasi dalam penelitian ini melihat kondisi atau keadaan secara langsung tempat penelitian yaitu PT. Kereta Api Sumatera Utara.

Berikut ini instrument untuk mengukur total quality management dan reward terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Sumatera Utara.

Tabel 3.3
Indikator Total Quality Manajemen, Reward dan Kinerja Karyawan

No	Variabel	Indikator	Jenis Data
1	Total Quality Management. (Juharni, 2017)	1. Fokus pada pelanggan 2. Memiliki obsesi yang tinggi dalam berkualitas 3. Menggunakan pendekatan ilmiah 4. Memiliki komitmen yang panjang 5. Membutuhkan kerja tim 6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan	Skala likert

		<ul style="list-style-type: none"> 7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan 8. Memiliki kesatuan tujuan 9. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan 	
2	Reward (HarkatAvisena, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan dengan prestasi 2. Imbalan dan keterampilan 3. Pengalaman kerja 4. Kesempatan karier 5. Pemberian penghargaan sesuai dengan prestasi 	Skala likert
3	Kinerja Karyawan (Johannes Bryan,2018)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian 	Skala Likert

G. Instrumen Penelitian

a. Pembuatan Instrumen Penelitian

Titik tolak penyusunan instrumen adalah tiap variabel yang akan diteliti diberikan definisi operasionalnya dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Sebelum menyusun angket terlebih dahulu. Kisi-kisi ini diperlukan guna melihat dan memperjelas permasalahan yang dituangkan dalam angket.

1) Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.³⁵ Dalam penelitian ini pengukuran validitas dilakukan dengan teknik *product moment*. Teknik ini dikembangkan oleh Karl Pearson dan sering kali disebut teknik *product moment*.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2][n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$

Keterangan:

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 pengamatan variabel y

$(\sum X)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan variabel x

$(\sum Y)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan variabel y

$\sum XY$ = Jumlah hasil kali x dan y

2) Reliabilitas

Reliabilitas adalah analisis yang banyak digunakan untuk mengetahui keajekan atau konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, kuesioner, atau angket. Menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan bantuan program komputer *SPSS versi 16.0 for windows*. Maksudnya untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Tingkat reliabilitas instrumen diinterpretasikan dengan

³⁵imam ghazali, *aplikasi analisis multivariate dengan program spss*, badan penerbit universitas diponegoro, semarang, 2006, h. 76

Cronbach Alpha > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa angket tersebut *reliabel* dan jika harga koefisien *Cronbach Alpha* < 0,6 maka variabel tersebut dinyatakan tidak *reliabel*.

Kriteria pengujian validitas instrumen :

- a. Jika sig 2 tailed < α 0,05 maka butir instrumen tersebut valid
- b. Jika sig 2 tailed < α 0,05 maka butir instrumen tersebut tidak valid dan harus dihilangkan.

Untuk mengetahui kelayakan dan tingkat kepercayaan instrumen dari angket/kuisisioner yang digunakan dalam penelitian, maka digunakan uji validitas dan realibilitas yaitu untuk penelitian cukup layak digunakan dan dapat dipercaya sehingga mampu menghasilkan data yang akurat dengan tujuan ukurnya.

3) Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak yaitu melalui pendekatan grafik. Pada pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau ke kanan. Pada pendekatan grafik, data distribusi normal apabila titik mengikuti data sepanjang diagonal.

b. Uji Multikolinieritas

Digunakan untuk menguji apakah pada regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat/tinggi diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antara variabel bebas maka terjadi multikolinieritas, demikian juga sebaliknya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat VIF antar variabel independen dan nilai tolerance. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah tolerance < 0,10 sama dengan VIF > 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varians dari suatu pengamatan, jika varians residual dari suatu pengamatan yang satu dengan yang lainnya tetap maka disebut homokedastisitas dan apabila varians berbeda maka disebut heterokedastisitas. Ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis ini dapat digunakan untuk menentukan heterokedastisitas antara lain:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas atau homokedastisitas.

d. Uji Linieritas

Linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independent bersifat linier (garis lurus) dengan range variabel independen tertentu. Dalam uji linieritas dapat dilakukan dengan cara, yaitu :

- a. Membandingkan Freg hitung dan Freg tabel

pada dasarnya uji linieritas ini merupakan pengujian terhadap rumusan hipotesis nully (H_0) seperti :

H_0 = Korelasi arah regresi tidak berarti melawan korelasi regresi

H_0 = Regresi linier melawan regresi tidak linier.

Untuk menentukan apakah masing-masing variabel bebas sebagai predictor mempunyai hubungan linieritas atau tidak dengan variabel terikat. Uji ini sebagai syarat untuk menentukan model Analisa regresi linier. Apakah model linier atau nonlinier (parabola kuadrat, parabola kubik, eksponen, geometric, gompertz, logistic dan parabola). Pada taraf

signifikan 5% dengan db = 1 lawan N-K-1, dengan rumus sebagai berikut :

$$F_{reg} = \frac{Rku}{Rkrku}$$

Keterangan :

F_{reg} = Nilai F untuk garis regresi

Rku = Rerata jumlah kuadrat keuntungan

Rkrku = Rerata kuadrat residu

Dengan membandingkan rerata jumlah kuadrat keuntungan dengan rerata kuadrat residu. Bila hasil perbandingan menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} ($F_{hitung} < F_{tabel}$) adalah korelasinya linier dan sebaliknya jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$) adalah korelasinya tidak linier. Dimana F_{hitung} adalah nilai diperoleh dari perhitungan, dan F_{tabel} adalah nilai F yang diperoleh oleh tabel.

H. Teknik Analisis data

Teknik analisis data adalah suatu teknik yang digunakan mengelola hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan, metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode regresi sederhana.

1. Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan mengenai data-data yang berbentuk angka kedalam suatu kalimat agar mudah dipahami. Data yang dipaparkan ini merupakan karakteristik responden. Pada penelitian ini, karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, dan pekerjaan.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Besaran koefisien dari masing-masing variabel

X₁ = Total Quality Manajement

X₂ = Reward

e = Nilai error

1. Pengujian Hipotesis

a. Uji t (uji persial)

Uji statistik t pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dengan bantuan komputer program *Statistical Package For Social Sciences*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signficane level tarafnya nyata 0,05 ($\alpha = 5\%$).

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

r = korelasi xy

n = jumlah sampel

t = t hitung

b. Koefisien Derteminan

Untuk menguji koefisien determinan (D) yaitu untuk mengetahui seberapa yang dapat dijelaskan X dan variabel Y adalah:

$$d = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

d = koefisien determinan

r = koefisien korelasi variabel dengan variabel terikat

c. uji R

Pengujian koefisien Determinasi (R²) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh model yang digunakan dapat menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1, semakin kecil nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai koefisien determinasi yang semakin mendekati satu menunjukkan bahwa variabel bebas yang digunakan memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi

1. Sejarah PT. Kereta Api

Pada hari Jumat, tanggal 17 Juni 1864, kereta api pertama di Indonesia lahir. Pembangunan diprakarsai oleh *Nederlands-Indische Spoorweg Maatschappij*(NIS) dengan rute Samarang-Tanggung. Pencangkulan tanah pertama dilakukan di Desa Kemijen dan diresmikan oleh Mr. L.A.J.W. Baron Sloet van de Beele. Namun jalur ini dibuka tiga tahun berikutnya, 10 Agustus 1867. Hingga tahun 1873 tiga kota di Jawa Tengah, yaitu Semarang, Solo, dan Yogyakarta sudah berhasil dihubungkan.

Pada tahun 1869, untuk pertama kalinya, angkutan trem diperkenalkan oleh perusahaan trem *Bataviasche Tramweg Maatschappij* (BTM), untuk warga Batavia. Sarana penariknya berupa hewan kuda dengan lebar sepur 1.188 mm. Masa politik kolonial liberal rupanya mengakibatkan Pemerintah Belanda enggan mendirikan perusahaannya dan justru memberikan kesempatan luas bagi perusahaan-perusahaan (KA) swasta. Namun sayangnya, perusahaan swasta itu tidak memberikan keuntungan berarti (apalagi NIS masih membutuhkan bantuan keuangan dari Pemerintah Kolonial), maka Departemen Urusan Koloni mendirikan operator KA lain, *Staatsspoorwegen*, yang membentang dari Buitenzorg hingga Surabaya. Pertama dibangun di kedua ujungnya, jalur pertama di Surabaya dibuka pada tanggal 16 Mei 1878 dan terhubung pada tahun 1894. Selain itu, muncul juga lima belas operator KA swasta di Jawa yang menamakan dirinya sebagai "perusahaan trem uap", namun meskipun namanya demikian, perusahaan itu sudah dapat dianggap sebagai operator KA regional.

Selain itu, muncul juga lima belas operator KA swasta di Jawa yang menamakan dirinya sebagai "perusahaan trem uap", namun meskipun namanya demikian, perusahaan itu sudah dapat dianggap sebagai operator KA regional. Sebagai perusahaan kolonial, sebagian besar jalur KA di Indonesia mempunyai dua tujuan: ekonomis dan strategis. Nyatanya, syarat bantuan keuangan NIS antara lain membangun rel KA ke Ambarawa, yang memiliki

benteng bernama Willem I (yang diambil dari nama Raja Belanda). Jalur KA negara pertama dibangun melalui pegunungan selatan Jawa, selain daerah datar di wilayah utara Jawa, untuk alasan strategis sama. Jalur KA negara di Jawa menghubungkan Anyer (lintas barat) menuju Banyuwangi (lintas timur).

Selain di Jawa, pembangunan rel KA juga dilakukan di Aceh, menghubungkan Banda Aceh hingga Pelabuhan Uleelhee, dengan lebar sepur 1.067 mm, yang digunakan untuk keperluan militer. Kemudian, lebar sepur yang sebelumnya 1.067 mm kemudian diganti menjadi 750 mm membentang ke selatan. Jalur ini kemudian berpindah kepemilikan dari Departemen Urusan Perang kepada Departemen Urusan Koloni tanggal 1 Januari 1916 menyusul perdamaian relatif di Aceh.

Ada pula jalur kereta api di Ranah Minangkabau (dibangun pada tahun 1891-1894) dan Sumatera Selatan (dibangun tahun 1914-1932). Kedua jalur ini digunakan untuk melintas layanan KA batu bara dari pertambangan bawah tanah menuju pelabuhan.

Di Sumatera Utara, ada perusahaan KA bernama *Deli Spoorweg Maatschappij* yang banyak mengangkut karet dan tembakau di daerah Deli. Pembangunan jalur kereta api juga dilangsungkan di Sulawesi Selatan pada bulan Juli 1922 hingga 1930; sebagai bagian dari proyek besar-besaran pembangunan jalur rel di Kalimantan dan Sulawesi, menggabungkan sistem rel KA di Sumatera, serta elektrifikasi jalur KA utama di Jawa. Namun Depresi Besar telah membatalkan upaya ini. Meskipun tidak sempat dibangun, studi pembangunan jalur KA di Kalimantan, Bali, dan Lombok telah selesai dilakukan.

Semasa pendudukan Jepang, seluruh jalur KA (bahkan yang terpisah sekali pun) dikelola sebagai satu kesatuan. Sementara itu, di Sumatera, juga dikelola oleh cabang-cabang Angkatan Bersenjata Kekaisaran Jepang, secara terpisah. Pendudukan Jepang akhirnya mengubah lebar sepur 1.435 mm di Jawa menjadi 1.067 mm, sebagai penyelesaian masalah lebar sepur ganda. Ini bukanlah "permasalahan nyata" karena tidak banyak perubahan materiil di kedua sistem itu, banyak rel 1.435 mm dipasang rel ketiga pada tahun 1940, menghasilkan rel dengan lebar sepur campuran. Setelah Proklamasi Kemerdekaan Indonesia dikumandangkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan perusahaan

kereta api yang tergabung dalam *Angkatan Moeda Kereta Api* (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari Jepang. Pada tanggal 28 September 1945, pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya menegaskan bahwa mulai hari itu kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia sehingga Jepang sudah tidak berhak untuk mencampuri urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya tanggal 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api serta dibentuknya *Djawatan Kereta Api Repoeblik Indonesia* (DKARI).

Nama DKA pun berubah menjadi *Perusahaan Negara Kereta Api* (PNKA), semasa Orde Lama. Lalu, pada tanggal 15 September 1971 berubah menjadi *Perusahaan Jawatan Kereta Api* (PJKA). emudian, pada tanggal 2 Januari 1991, PJKA berubah menjadi *Perusahaan Umum Kereta Api* (Perumka), dan semenjak tanggal 1 Juni 1999, Perumka mulai menunjukkan keterbukaannya dan berubah menjadi *PT Kereta Api (Persero)* (PT KA). Pada bulan Mei 2010, nama PT KA berubah menjadi *PT Kereta Api Indonesia (Persero)* (PT KAI).

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan memenuhi harapan *stakeholders*.

b. Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama yaitu: , keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

3. Logo Perusahaan.



Gambar 4.1 Logo PT. Kereta Api

Logo baru ini diresmikan tanggal 28 September 2011 bertepatan dengan ulang tahun PT KAI yang ke-66. Logo ini akhirnya resmi menjadi identitas perusahaan baru PT KAI setelah tim penilai dari PT KAI menyeleksi beberapa logo yang datang dari para peserta sayembara logo. Logo ini dibuat oleh Farid Stevy Asta, desainer berumur 29 tahun asal Yogyakarta yang merupakan pemenang dari sayembara logo PT KAI ini. Logo Baru ini diberi tema “Next Step” yang bermakna langkah selanjutnya menuju yang lebih baik. Tiga garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya. Dua garis warna oranye melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal. Anak panah berwarna putih melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan Pelayanan Prima. Satu garis lengkung berwarna biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders. (Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat).

4. Tujuan PT. KAI

Melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang transportasi, dengan menyediakan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik di pasar domestik maupun internasional di bidang perkeretaapian, yang meliputi usaha pengangkutan orang dan barang dengan kereta api, kegiatan perawatan dan perusahaan prasarana perkeretaapian, perusahaan bisnis properti secara profesional, serta perusahaan bisnis penunjang prasarana dan sarana kereta api secara efektif untuk kemanfaatan umum.

Ada lima nilai utama yang harus dijunjung tinggi oleh semua insan PT Kereta Api Indonesia (PERSERO), yaitu:

a. Integritas

Bertindak sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

b. Profesional

Memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

c. Keselamatan

Memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadi kerugian.

d. Inovasi

Selalu menumbuh kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi stakeholders.

e. Pelayanan Prima

Memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6A unsur pokok: Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan) dan Accountability (Tanggung Jawab)

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Analisis karakteristik responden digunakan untuk memperoleh gambaran tentang responden yang diteliti. Populasi yang diteliti adalah karyawan PT.Kereta Api Sumatera Utara. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Berdasarkan informasi yang diperoleh kuesinor yang diberikan, responden digolongkan kedalam beberapa kelompok berdasarkan atas jenis kelamin,usia dan pendidikan terakhir.

Berdasarkan jawaban kuesinor yang diberikan oleh responden maka diperoleh data sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil jawaban kuesinor yang diberikan oleh responden diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.1

Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	40	66,7%
Wanita	20	33,3%
Total	60	100%

Dari jumlah persentase responden berdasarkan jenis kelamin yang paling dominan adalah jenis kelamin pria yaitu dengan jumlah 40 responden dengan jumlah persentase 66,7%.

2. Usia

Usia menunjukkan umur mereka pada saat penelitian dilakukan. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diberikan oleh responden, maka diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.2
Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
20-30 tahun	20	33,3%
30-40 tahun	28	46,7%
40-50 tahun	12	20%
Total	60	100%

Dari jumlah diatas adalah persentase responden berdasarkan jenis usia yang paling dominan adalah usia 30-40 tahun yaitu dengan jumlah 28 responden dengan jumlah persentase 46,7%.

3. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diberikan oleh responden, maka diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.3
Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase
SLTA	43	71,7%
S1	17	28,3%
S2	0	0%
S3	0	0%
Total	60	100%

Dari jumlah diatas persentase responden berdasarkan Pendidikan terakhir yang paling dominan adalah SLTA yaitu dengan jumlah 43 responden dengan jumlah persentase 71,7%.

C. Penyajian Data

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebar. Diantaranya dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Deskripsi hasil analisis persentase jawaban responden tentang variabel Total Quality Management (X1).

Tabel 4.4

Skor Angket Untuk Variabel Total Quality Management

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17	27,4	43	71,7	-	-	-	-	-	-	60	100
2	15	25,0	45	75,0	-	-	-	-	-	-	60	100
3	12	20,0	48	80,0	-	-	-	-	-	-	60	100
4	15	25,0	45	75,0	-	-	-	-	-	-	60	100
5	12	20,0	48	80,0	-	-	-	-	-	-	60	100
6	15	25,0	45	75,0	-	-	-	-	-	-	60	100
7	16	26,7	44	73,3	-	-	-	-	-	-	60	100
8	16	26,7	44	73,3	-	-	-	-	-	-	60	100
9	14	23,3	46	76,7	-	-	-	-	-	-	60	100
10	8	13,3	52	86,7	-	-	-	-	-	-	60	100
11	9	15	51	85,0	-	-	-	-	-	-	60	100
12	10	16,7	50	83,3	-	-	-	-	-	-	60	100
13	12	20	48	80,0	-	-	-	-	-	-	60	100

14	6	10	54	90,0	-	-	-	-	-	-	60	100
15	15	25	45	75,0	-	-	-	-	-	-	60	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang komitmen terhadap nilai etika perusahaan responden menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang (27,4%) dan responden menjawab setuju sebanyak 43 orang (71,7%).
- 2) Jawaban responden tentang perusahaan menunjukkan komitmen dalam proses rekretmen karyawan yang kompeten sesuai tujuan perusahaan responden menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang (25,0%) dan menjawab setuju sebanyak 45 orang (75,0%).
- 3) Jawaban responden tentang keterlibatan dan pemberdayaan karyawan respon dan menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang (20,0%) dan menjawab setuju sebanyak 48 orang (80,0%).
- 4) Jawaban responden tentang perusahaan selalu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan responden menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang (25,0%) dan menjawab setuju sebanyak 45 orang (75,0%).
- 5) Jawaban responden tentang menyediakan penilaian tingkat kepuasan pelanggan terhadap setiap pelayanan yang diberikan perusahaan, responden menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang (20,0%) dan menjawab setuju sebanyak 45 orang (75,0%).
- 6) Jawaban responden tentang perusahaan berusaha memberikan pelayanan dengan ketelitian responden menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang (25,0%) dan menjawab setuju sebanyak 45 orang (75,0%).
- 7) Jawaban responden tentang perusahaan untuk kualitas merupakan prioritas perusahaan untuk responden menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang (26,7%) dan menjawab setuju sebanyak 44 orang (73.3%).
- 8) Jawabanresponden tentang perusahaan dalam memecahkan masalah perusahaan memnggunakan presedur secara sistematis,responden menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang (26,7%) dan menjawab setuju sebanyak 44 orang (73.3%).

- 9) Jawaban responden tentang dalam bekerjasama yang baik terhadap sesama tim untuk responden menjawab sangat setuju sebanyak 14orang (23,3%) dan menjawab setuju sebanyak 46 orang (76,7%).
- 10) Jawaban responden tentang kerjasama yang baik terhadap pelanggan untuk responden menjawab sangat setuju 8orang (13,3%) dan menjawab setuju sebanyak 52 orang (86,7%).
- 11) Jawaban responden tentang perusahaan selalu melakukan perbaikan terus menerus terhadap semua bagian di perusahaan untuk responden menjawab sangat setuju 9 orang (15%) dan menjawab setuju 51orang (85%).
- 12) Jawaban responden tentang perusahaan mengelola program pelatihan dan pengembangan berdasarkan prinsip kualitas untuk responden menjawab sangat setuju 10 orang (16,7%) dan yang menjawab setuju 50 orang (83,3%).
- 13) Jawaban responden tentang mengadakan program pelatihan dan pengembangan berdasarkan jawaban responden yang menjawab sangat setuju 12 orang (16,7%) dan yang menjawab setuju 48 orang (80%).
- 14) Jawaban responden tentang tujuan perusahaan dan responden menjawab sangat setuju 6 orang (10%) dan yang menjawab setuju 54 orang (90%).
- 15) Jawaban responden tentang perusahaan selalu meminta persetujuan karyawan sesuai kebutuhan untuk responden menjawab sangat setuju 15 orang (25%) dan yang menjawab setuju 45 orang (75%).

2. Deskripsikan hasil analisis persentase jawaban responden tentang reward (X2)

Tabel 4.5
Skor Angket Untuk Variabel Reward

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	18	30.0	42	70.0	-	-	-	-	-	-	60	100
2	20	33.3	40	66.6	-	-	-	-	-	-	60	100
3	15	25.0	45	75.0	-	-	-	-	-	-	60	100
4	17	28,3	43	71,6	-	-	-	-	-	-	60	100
5	12	20,0	48	80,0	-	-	-	-	-	-	60	100
6	16	26,7	44	73,3	-	-	-	-	-	-	60	100
7	16	26,7	44	73,3	-	-	-	-	-	-	60	100
8	19	31,6	41	68,33	-	-	-	-	-	-	60	100
9	15	25,0	45	75,0	-	-	-	-	-	-	60	100
10	22	36,6	38	63,3	-	-	-	-	-	-	60	100

- 1) Jawaban responden tentang gaji yang diterima apakah sudah sesuai dengan kinerja yang saya lakukan dan responden menjawab sangat setuju 18 orang (30%) dan yang menjawab setuju 42 orang (70%).
- 2) Jawaban responden tentang penghargaan yang diperoleh dalam bekerja diperusahaan dan responden menjawab sangat setuju 20 orang (33,3%) dan yang menjawab setuju 40 orang (66,6%).

- 3) Jawaban responden tentang karyawan mendapatkan penghargaan yang berprestasi dan respon menjawab sangat setuju 15 orang (25%) dan yang menjawab setuju 45 orang (75%)
- 4) Jawaban responden tentang prestasi dalam bekerja lebih cepat untuk mendapatkan kenaikan jabatan di perusahaan dan responden menjawab sangat setuju 17 orang (28,3%) dan yang menjawab setuju 43 orang (71,6%).
- 5) Jawaban responden tentang perusahaan memberikan tunjangan kepada karyawan dan responden menjawab sangat setuju 12 orang (20%) dan yang menjawab setuju 48 orang (80%)
- 6) Jawaban responden tentang memberikan bonus kepada karyawan dan responden menjawab sangat setuju 16 orang (26,7%) dan yang menjawab setuju 44 orang (73,3%).
- 7) Jawaban responden tentang perusahaan memberikan pujian dan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dan responden menjawab sangat setuju 16 orang (26,7%) dan yang menjawab setuju 44 orang (73,3%)
- 8) Jawaban responden tentang perusahaan telah membayar gaji sesuai tingkat kebutuhan karyawan dan responden menjawab sangat setuju 19 orang (31,6%) dan yang menjawab setuju 41 orang (68,3%).
- 9) Jawaban responden menjawab perusahaan memberikan kesempatan yang sama bagi karyawan yang berprestasi dan jawaban responden sangat setuju 15 orang (25%) dan yang menjawab setuju 45 orang (75%).
- 10) Jawaban responden menjawab perusahaan memberikan asuransi kesehatan dan jawaban responden sangat setuju 22 orang (36,6%) dan yang menjawab setuju 38 orang (63,3%)

3.Deskripsikan hasil analisis persentase jawaban responden tentang variabel kinerja karyawan (X3)

Tabel 4.6
Skor Angket untuk variabel kinerja karyawan

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	31,6	41	68,3	-	-	-	-	-	-	60	100
2	16	26,6	44	73,3	-	-	-	-	-	-	60	100
3	19	31,6	41	68,3	-	-	-	-	-	-	60	100
4	20	33,3	40	66,6	-	-	-	-	-	-	60	100
5	20	33,3	40	66,6	-	-	-	-	-	-	60	100
6	20	33,3	40	66,6	-	-	-	-	-	-	60	100
7	21	35,0	39	65,0	-	-	-	-	-	-	60	100
8	20	33,3	40	66,6	-	-	-	-	-	-	60	100
9	18	30,0	42	70,0	-	-	-	-	-	-	60	100
10	20	33,3	40	66,6	-	-	-	-	-	-	60	100

- 1) Jawaban responden tentang hasil pekerjaan yang diperoleh karyawan jauh lebih baik dari sebelumnya dan jawaban responden yang sangat setuju 19 orang (31,6%) dan yang menjawab setuju 41 (68,3%)
- 2) Jawaban responden tentang karyawan bekerja lebih baik dari rekan kerja dan jawaban responden sangat setuju 16 orang (26,6%) dan yang menjawab setuju 44 orang (73,3%)
- 3) Jawaban responden tentang kualitas kinerja mencapai dengan baik dan jawaban responden sangat setuju 19 orang (31,6%) dan jawaban setuju 41 orang (68,3%)

- 4) Jawaban responden tentang menghasilkan kualitas kerja dibanding dengan rekan kerja dan jawaban responden yang menjawab sangat setuju 20 orang (33,3%) dan jawaban setuju 40 orang (66,6)
- 5) Jawaban responden tentang kinerja karyawan sesuai dengan tepay waktu yang telah direncanakan instansi dan jawaban responden sangat setuju 20 orang (33,3%) dan jawaban setuju 40 orang (66,6%)
- 6) Jawaban responden tentang waktu mengerjakan tugas menjadi lebih baik dan jawaban sangat setuju responden 20 orang (33,3%) dan jawaban setuju 40 orang (66,6%).
- 7) Jawaban responden tentang pengetahuan karyawan sangat membantu dalam menyelesaikan masalah dan jawaban responden menjawab sangat setuju 21 orang (35%) dan yang menjawab setuju 39 orang (65%).
- 8) Jawaban responden tentang bersedia bekerja melebihi dari yang biasa diharapkan untuk membantu perusahaan dan jawaban sangat setuju responden 20 orang (33,3%) dan yang menjawab setuju 40 orang (66,6%).
- 9) Jawaban responden tentang bersedia menerima semua macam penugasan agar tetap dalam bekerja dan jawaban responden sangat setuju menjawab 18 orang (30%) dan jawaban setuju 42 orang (70%)
- 10) Jawaban responden tentang karyawan memberikan yang terbaik pelayanan perusahaan dan jawaban responden menjawab sangat setuju 20 orang (33,3%) dan yang menjawab setuju 40 orang (66,6%).

D. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Program yang digunakan untuk menguji validitas instrument adalah program *Komputer Statistical Program For Social Science (SPSS)* versi 16.0 dari 35 daftar pernyataan (angket) yang dijawab dan dikembalikan ke responden, penulis menginput nilai-nilainya untuk bahan pengujian. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data tersebut valid / tidak valid.

Pengujian validitas tiap instrument dengan cara mengkolerasikan tiap butir pernyataan tersebut, syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pernyataan valid / tidak valid dengan membandingkan Apabila r hitung $>$ r tabel

(pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Berdasarkan data yang terkumpul, maka terdapat 15 butir pertanyaan untuk variable Total Quality Manajement (X1), 10 butir pernyataan untuk variabel reward (X2) dan 10 butir pernyataan untuk variabel kinerja karyawan (Y).

1. Variabel Total *Quality Management* (X1)

Tabel 4.7

Hasil Analisa Item Pernyataan Total Quality Management

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,393 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 2	0,474	0,000<0,05	Valid
Item 3	0,501	0,000<0,05	Valid
Item 4	0,592	0,000<0,05	Valid
Item 5	0,665	0,000<0,05	Valid
Item 6	0,596	0,000<0,05	Valid
Item 7	0,580	0,000<0,05	Valid
Item 8	0,651	0,000<0,05	Valid
Item 9	0,625	0,000<0,05	Valid
Item 10	0,555	0,000<0,05	Valid
Item 11	0,466	0,000<0,05	Valid
Item 12	0,485	0,000<0,05	Valid
Item 13	0,563	0,000<0,05	Valid
Item 14	0,305	0,000<0,05	Valid
Item 15	0,292	0,000<0,05	Valid

Sumber : Diolah dari SPSS 16.0

Dari semua butir pernyataan variabel total quality management ternyata tidak semua pernyataan status valid. Data dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel (0,254) dan nilai probabilitas 0,05. Hal ini mampu menunjukkan bahwa 15 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan sesuatu yang diukur dalam kuesinor tersebut.

2. Variabel *Reward* (X2)

Tabel 4.8

Hasil Analisa Item Pernyataan Reward

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,503 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 2	0,620 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 3	0,684 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 4	0,646 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 5	0,781 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 6	0,710 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 7	0,738 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 8	0,740 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 9	0,586 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 10	0,367 (Negatif)	0,000<0,05	Valid

Sumber : Diolah dari SPSS 16.0

Dari semua butir pernyataan untuk variabel reward ternyata tidak semua pernyataan status valid. Data dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel (0.254) dan nilai probabilitas tidak melebihi dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa 10 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan sesuatu yang diukur dalam kuesinor tersebut:

3. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Tabel 4.9

Hasil Analisa Item Pernyataan Kinerja Karyawan

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,463 (Negatif)	0,000<0,05	Valid
Item 2	0,617 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 3	0,656 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 4	0,678 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 5	0,734 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 6	0,748 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 7	0,713 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 8	0,656 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 9	0,716 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 10	0,553 (Positif)	0,000<0,05	Valid

Sumber : Diolah dari SPSS 16.0

Dari semua butir pernyataan untuk variabel kinerja karyawan ternyata tidak semua pernyataan status valid. Data dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel (0,254) dan nilai probabilitas tidak melebihi dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa 10 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan sesuatu yang diukur dalam kuesinor tersebut.

b. Uji Realibilitas

Selanjutnya item instrumen yang valid diatas uji realibilitas untuk mengetahui apakah seluruh item pernyataan dari tiap variabel yang diteliti, uji realibilitasnya dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Kriteria penilaian dalam menguji reliabilitas instrument adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* 0,6, maka penelitian tersebut dianggap reliabel. Hasilnya seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reabilitas Variabel X dan Y

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Status
Total Quality Manajement (X1)	0,803	Reliabel
Reward (X2)	0,834	Reliabel
Kinerja Karyawan (X3)	0,857	Realibel

Sumber : Hasil oleh data SPSS 16.0

Tabel 4.10 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel Total Quality Manajement sebesar 0,833. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel Reward sebesar 0,834. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel Kinerja Karyawan sebesar 0,857. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesinor ini reliabel karna memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah didalam model regresi variabel dependen dengan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas data diperoleh dengan melihat grafik histogram dengan normal kurva yang disajikan dalam output SPSS. Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Simirnov Test* adalah sebagai berikut:

Jika probabilitas yang dihitung probabilitas ditetapkan sebesar 0,05 pada nilai *Kolmogorov-Simirnov* (Asymp. Sig.(2-tailed) 0,05) maka data normal. Dan jika probabilitas yang dihitung probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 pada nilai *Kolmogorov-Simirnov* (Asymp. Sig.(2-tailed) ,0,005) maka data tidak normal.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah didalam model regresi variabel dependen dengan independennya memiliki di distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas data diperoleh dengan melihat grafik histrogram dengan normal kurva yang disajikan dalam output SPSS. Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test adalah sebagai berikut: Jika probabilitas yang dihitung \geq probabilitas ditetapkan sebesar 0,05 pada nilai Kolmogorov-Smirnov (Asymp. Sig.(2-tailed) \geq α 0,05) maka data normal. dan jika probabilitas yang dihitung \leq probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 pada nilai Kolmogorov-Smirnov (Asymp. Sig. (2-tailed) \leq α 0,005) maka data tidak normal.

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

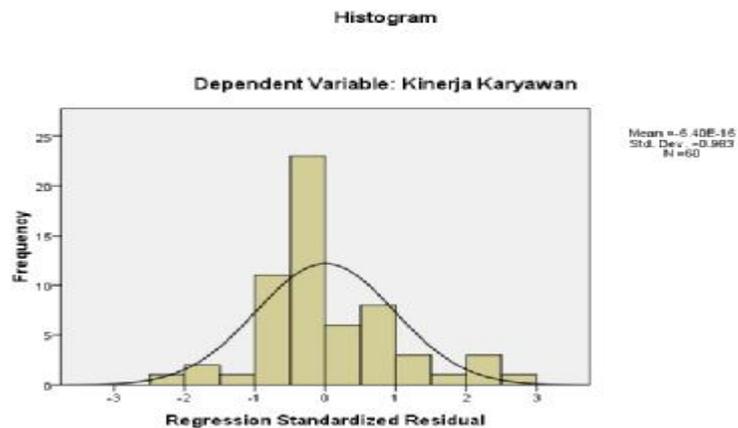
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.60278981
Most Extreme Differences	Absolute	.145
	Positive	.145
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		1.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.163

Sumber : Data diolah SPSS 16.0

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*.

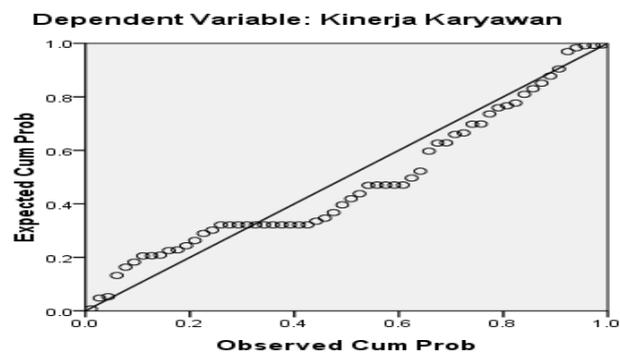
Dimana signifikan $0,147 > 0,05$ level signifikan () sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* di atas juga didukung oleh hasil analisis grafiknya normal *probability plot*-nya seperti gambar di bawah ini:



Grafik 4.1 Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Grafik 4.2 Normal Plot

b. Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas adalah dengan melihat besaran kolerasi antar variabel independen dan besarnya tingkat kolinearitas yang masih dapat ditolerir dasar pengambilan keputusannya yaitu : mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas adalah dengan melihat besaran korelasi antar variabel.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

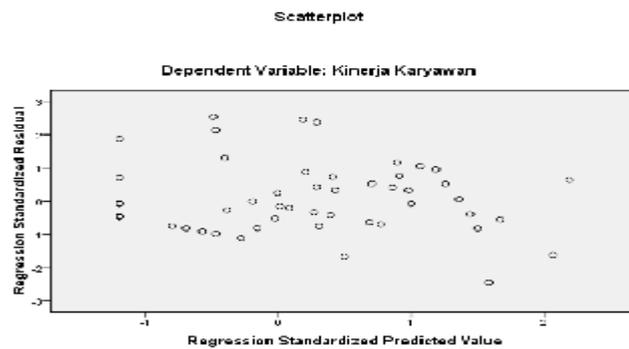
		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.337	7.583		1.231	.223		
	Total Quality Management	.181	.113	.184	1.607	.114	.916	1.092
	Reward	.527	.125	.483	4.229	.000	.916	1.092

a. Dependent Variable:
Kinerja Karyawan

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), yaitu lebih kecil dari 10. Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa nilai Tolerance untuk variabel kualitas Total Quality Management (X1) $916 > 0,1$ dan Reward (X2) $916 > 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Nilai VIF untuk variabel Total Quality Manajement (X1) $1.092 < 10$, dan untuk variabel Reward (X2) $1.092 < 10$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dikatakan terbebas dari multikonearitas.

C. Uji Heterokedastisitas

Apabila terdapat pola seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur yang menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y, maka terjadi heterokedastisitas dan sebaliknya jika pola tidak diatur maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 4.3

Hasil Uji Heterokedastisitas.

Sumber : Diolah SPSS 16.0

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik penyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, dengan ini tidak terjadinya heterokedastisitas.

3. Regresi Linier Berganda

Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS tentang Total Quality Manajement, reward dan kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13

Hasil Uji Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.337	7.583		1.231	.223
	Total Quality Management	.181	.113	.184	1.607	.114
	Reward	.527	.125	.483	4.229	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data Di Olah SPSS 16.0

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan SPSS, diperoleh nilai koefisien konstanta 9,337 koefisien Total Quality Management 181, koefisien reward 0,527.

Maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3 + e$$

$$Y = 9,337a + 181X_1 + 0,527X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi

X₁ = Total Quality Management

X₂ = Reward

e = Standar Error

Berdasarkan hasil persamaan regresi diatas, konstanta Y adalah sebesar 9,337. Hal ini berarti apabila variabel input dan variabel output dianggap konstan, maka tingkat proses keputusan pembelian berada pada tingkat 9,337.

4. Regresi Linieritas

Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS tentang Total Quality Management, reward dan kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.14
Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Karyawan * Reward	Between Groups (Combined)	9	25.431	3.704	.001
	Linearity	1	175.702	25.592	.000
	Deviation from Linearity	8	53.173	6.647	.968
Within Groups	343.308	50	6.866		
Total	572.183	59			

Berdasarkan hasil uji linieritas diketahui nilai signifikan sebesar $0,471 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara reward dengan kinerja karyawan. Diketahui nilai $f_{hitung} 0,968 < f_{tabel} 2,13$

Cara mencari $f_{tabel} = (Df \text{ from linearity} : \text{Within Groups})$

$$= 8 : 50 = 2,13$$

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (parsial)

Tabel 4.15
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.337	7.583		1.231	.223
	Total Quality Management	.181	.113	.184	1.607	.114
	Reward	.527	.125	.483	4.229	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Diolah dari SPSS 16.0

1) Hasil Uji Hipotesis Variabel Total Quality Management Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.14 nilai t hitung untuk Total Quality Management 1.607 sedangkan nilai t tabel 1,672. Maka dapat diketahui t hitung $1,607 < 1,672$ t tabel dan nilai signifikan $0,114 > 0,05$. Sehingga Total Quality Management tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2) Hasil Uji Hipotesis Variabel Reward Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.14 nilai t hitung untuk reward sebesar 4,229 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,672. Maka dapat diketahui t hitung $4,229 > 1,672$ t tabel dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga reward berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

b. Uji f (simultan)

Tabel 4.15

Hasil Uji F (simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	186.887	2	93.443	13.326	.000 ^a
	Residual	399.696	57	7.012		
	Total	586.583	59			

a. Predictors: (Constant), Reward (X2), Total Quality Management (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber Diolah spss 16.0

Dari uji ANOVA dengan menggunakan SPSS 16.0, berdasarkan table di atas didapat f_{hitung} adalah 13.326. berdasarkan table F dengan taraf signifikan (α) = 5% diketahui bahwa T_{tabel} dengan $df = F_{tabel} = (k;n-k) = F(2;60) = 3,15$. Uji statistik F(Simultan) menunjukkan apakah semua variabel independent atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara Bersama-sama terhadap variabel independent dengan cara tingkat signifikan 0,05. Berdasarkan hasil data pada tabel 4.15 diatas, dapat diketahui nilai F hitung $13.326 > f_{tabel}$ 3,15 dengan signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis secara simultan terdapat berpengaruh antara total *quality management* dan *reward* terhadap kinerja karyawan.

D. Uji Determinasi (R)

Tabel 4.16
Hasil Uji Determinasi (R)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.564 ^a	.319	.295	2.64806

a. Predictors: (Constant), Reward (X2), Total Quality Management)

Sumber : Diolah SPSS 16.0

Nilai R Square diatas diketahui 0.319 atau 31,9% menunjukkan sekitar variabel 31,9% variabel Reward Total Quality Managment. Sementara sisanya 68,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

E. Interpretasi Hasil Analisis Data

Hasil pengujian terlihat bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Lebih rinci hasil analisis dari pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji t untuk Total Quality Management 1,607 sedangkan nilai t tabel 1,672. Maka dapat diketahui t hitung $1,607 < 1,672$ t tabel dan nilai signifikan $0,144 > 0,05$. Sehingga Total Quality Manajement tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan secara simultan Total Quality Management berpengaruh signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian Mar'ah Dwi Noor Laili (2016) Bedasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa ternyata *Total Quality Management* yang diterapkan oleh PT. Harlis Tata tahta tidak berpengaruh signifikan terhadap karyawan, sesuai dengan hipotesis bahwa *Total Quality Management* terdapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penulis membuat kesimpulan bahwa hanya karyawan bagian teknisi saja yang memperoleh pelatihan seperti yang

diadakan oleh Dinas. Selebihnya karyawan lainnya hanya bekerja berdasarkan keahlian yang dimiliki saja.

b. Pengaruh Reward Terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil uji t untuk reward sebesar 4.229 sedangkan nilai t tabel sebesar 1.672. Maka dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga reward berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian Winda Sri Astuti, et,al (2018) Hasil pengujian secara parsial pada uji t menunjukkan bahwa *reward* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai thitung lebih kecil dari t-tabel ($6,550 > 1,987$) dan nilai tidak signifikan lebih kecil dari 0.05 ($0,000 < 0,05$), hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin mampu perusahaan memberikan *reward* kepada karyawan maka karyawan dapat bekerja dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penulis membuat kesimpulan bahwa mengindikasikan bahwa semakin baik *punishment* yang diterapkan oleh perusahaan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian dan pembahasan skripsi ini yang berjudul Total Quality Management dan Reward terhadap Kinerja Karyawan di PT.Kereta Api Sumatera Utara yang dilaksanakan dengan cara memberi angket kepada 60 orang responden. Didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji t untuk Total Quality Management 1,672 sedangkan nilai t tabel 1,672. Maka dapat diketahui t hitung $1,607 < 1,672$ t tabel dan nilai signifikan $0,144 > 0,05$. Sehingga Total Quality Management tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan secara simultan Total Quality Management tidak berpengaruh signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ terhadap Kinerja Karyawan. Hasil uji t untuk reward sebesar 4.229 sedangkan nilai t tabel sebesar 1.672. Maka dapat diketahui t hitung $4.229 > 1.672$ t tabel dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga reward berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Hasil uji f (simultan) diketahui bahwa variabel total Quality Management dan Reward dengan nilai f hitung $13,326 > f$ tabel 3,15 sehingga menunjukkan variabel Total Quality Management dan Reward berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT.Kereta Api Sumatera Utara dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.
3. Dari hasil hipotesis menyatakan bahwa total quality management dan reward di PT.Kereta Api Sumatera Utara sebesar 31,9% dan sisanya 68,1% dipengaruhi oleh faktor lain selain dalam penelitian ini.

B. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat peneliti berikan :

Beberapa keterbatasan mempengaruhi hasil penelitian ini dan perlu menjadi bahan pengembangan pada penelitian selanjutnya. Saran-saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini sebagai berikut: penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan jumlah dan luas lingkup responden penelitian, dapat menggunakan sektor lain yang memiliki kebutuhan tinggi pula terhadap penelitian yang dibuat, variabel *total quality management*, *reward* dan kinerja karyawan masih cukup layak untuk dikembangkan dan menguji kembali, kiranya pemilik atau karyawan usaha dapat melihat faktor internal karyawan sebagai penunjang karyawan dan lainnya karena berpeluang menciptakan suatu harmonisasi kinerja karyawan yang lebih efektif dan bagi penelitian selanjutnya dapat melibatkan variabel peneliti lain mengingat 31,9% dijelaskan oleh variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Johar, *Statistik Bisnis Terapan Dengan Microsoft excel 2007* Jakarta, PT. Elex Media komputindo, 2008.
- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta, 2002.
- Bob, Hans, Nugraheni Rini. Penghargaan Dan Sanksi Studi Pada Karyawan Pelaksana PT. Perkebunan Nusantara IV Unit Kebun Mayang. *Diponegoro Journal Of Accounting*. Volume 1, Nomor 1, 2012.
- Fitri, S, M, et al. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen, Organisasi, Kualitas Sumber Daya, Reward, Dan Punishment Terhadap Anggaran Berbasis Kinerja (Studi Empirik Pada Pemerintah Kabupaten Lombok Barat). *Jurnal Dinamika Akuntansi*, Vol. 5, No. 2, 2013.
- Harkat, Avisena. Pengaruh Persepsi Atas Reward Dan Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Pemerintah Kabupaten Lumajang. *Jurnal Ilmiah Inovasi*. Vol. 14 No. 2, 2014.
- Hastuti S, Wijayanti L. Kinerja Manajerial : Hasil Kerjasama Tim Dan Perbaikan Berkesinambungan. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* Vol. 9 No. 1, 2009.
- Henny, Zurika, pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderating (studi pada perusahaan manufaktur di kim), *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, Vol. 8 No. 1, 2008.
- Imam, Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan penerbit universitas diponegoro, semarang, 2006
- Ismanto, Kuart. *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management. Manajemen Mutu Terpadu*. 2017

- Juliandi,Azuar, et al, Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi (Medan: Umsu Press), 2015.
- Jusuf, R,S. Analisis Pengaruh Tqm, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Reward Terhadap Kinerja Manajerial .*Jurnal EMBA* , Vol.1 No.3, 2013.
- Dewi.Analisis Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Sistem *Reward* Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, Vol 14 No . 1, 2014.
- Nofriansyah ,Deny. Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Noor Juliansyah, *Metode Penelitian* ,Jakarta, Kencana, 2012.
- Nyoman,Nyi,Riyasa,Putu.Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar, *Buletin Studi Ekonomi*. Vol 12, No 1, 2007.
- Purnama. Analisis Kendala-Kendala Potensial Penerapan *Total Quality Service* Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol. 17, No. 2, 2002.
- Semuel Hatane. Penerapan Total Quality Management Suatu Evaluasi Melalui Karakteristik Kerja. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 5, No. 1, 2003.
- Sugiono, *Metode Penelitian Adminstrasi* Bandung: CV. Alfabeta, 2006.
- Suprihati. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Sragen. *Jurnal Paradigma* ,Vol. 12, No. 01, 2014.
- Tampi, Bryan Johannes. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terrhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Negara Indonesia,Tbk (Regional Sales Manado). *Journal Acta Diurn*, Volume III. No.4, 2014.