

ABSTRACT

Employee performance is an important aspect in a company because it will help the company achieve its goals. In achieving this, it needs supporting factors that are considered to affect the performance of the employee one of them by implementing Total Quality Management. Total Quality Management is a method that is believed to make the company continued to make improvements on an ongoing basis in order to maximize the competitiveness of enterprises. In the face of MEA, all the company is expected to make improvements for each product. Not only manufacturing companies, service companies also need to improve the quality of service and make continuous improvements, particularly banks which is one of the sectors that support the government policies and programs and the development of the real sector in the economy. Likewise with Bank Jabar Banten. This research was conducted at the Bank Jabar Banten is based on problems occurred that computer networks are often problematic that the transmitted data is slow, broken and did not even get to the destination, the working area of operations of the Bank Jabar Banten is limited because not cover all regions in Indonesia, in addition to information technology, systems, and procedures and operational guidelines are still being refined. Bank Jabar Banten also do not have the facility of m-banking and e-banking. The purpose of this study was to determine the practical application of TQM in the main branches of Bank Jabar Banten (BJB) Bandung, to determine the performance level of employees in the branch office of Bank Jabar Banten (BJB) Bandung, and to determine the influence of TQM on employee performance employee performance in Main Branch office of Bank Jabar Banten (BJB) Bandung.

The object of this research is total quality management and employee performance. The method used in this research is descriptive and verification method. Sources of data used are primary data source. The data collection techniques used is by using a questionnaire. The sample used in this study is saturated samples, the sampling technique when all members of the population used as a sample.

The results showed that the application of TQM practices and performance levels of employees in the branch office of Bank Jabar Banten (BJB) Bandung included in good criteria, and TQM significant effect on the performance of employees is 39.24 %.

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

ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan karena akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dalam pencapaiannya, dibutuhkan faktor-faktor pendukung yang dianggap dapat berpengaruh bagi kinerja karyawan salah satunya dengan menerapkan *Total Quality Management*. *Total Quality Management* merupakan metode yang dipercaya dapat membuat perusahaan tetap berlanjut dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memaksimalkan daya saing perusahaan. Dalam menghadapi MEA semua perusahaan diharapkan melakukan perbaikan untuk setiap produk. Tidak hanya perusahaan manufaktur, perusahaan jasa juga perlu melakukan peningkatan kualitas layanan dan melakukan perbaikan terus menerus, khususnya perbankan yang merupakan salah satu sektor usaha yang menunjang kebijakan dan program pemerintah dan perkembangan sektor rill dalam bidang perekonomian. Begitupun dengan Bank Jabar Banten. Penelitian ini dilakukan di Bank Jabar Banten didasarkan pada permasalahan yang terjadi yaitu jaringan komputer sering bermasalah sehingga data yang dikirimkan lambat, rusak dan bahkan tidak sampai ke tujuan, wilayah kerja operasional Bank Jabar Banten terbatas karena belum mencakup semua wilayah di Indonesia, selain itu teknologi informasi, sistem, dan prosedur serta pedoman operasional masih dalam proses penyempurnaan. Bank Jabar Banten juga belum memiliki fasilitas m-banking dan e-banking. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui praktik penerapan TQM pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung, untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung, dan untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap kinerja karyawan pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah total quality management dan kinerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dan verifikatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan kuisioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik penerapan TQM dan tingkat kinerja karyawan pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten (BJB) Bandung termasuk dalam kriteria baik, dan TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 39,24%.

Kata kunci : *Total Quality Management* (TQM), Kinerja Karyawan