

# Pengaruh Pelaksanaan Pengawasan *Quality Assurance* terhadap Kinerja Karyawan Di BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung

Riksa Marisyaputri, Mohamad Andri I, Ira Siti Rohmah Maulida

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

riksamarisyap@gmail.com, andri.ibrahim@gmail.com, irasitirohmah@gmail.com

**Abstract**—Quality control is a dimension applied to a sharia banking institution which is a form of job evaluation for all parts and one of the financial institutions that adopt it is the BPRS Al Salaam Bandung City Branch. However, the score of its Employee Performance Index is average, meaning that the implementation of Quality Assurance at BPRS Al Salaam has no significant effect on improving employee performance. Therefore, this study aims to determine the effectiveness of the implementation of Quality Assurance at BPRS Al Salaam Branch of Bandung City; analyze the effect its implementation on improving employee performance; and measure the fluctuation of the IKK score. This type of research is quantitative with descriptive verification method using primary data from interviews and documentation as well as secondary data from documents, company records, literature etc. This research concludes that the implementation of Quality Assurance by the management of BPRS Al Salaam can be received well by the employees, the performance of the employees at BPRS Al Salaam is categorized as sufficient and there is a significant effect of Quality Assurance on employee performance at the BPRS Al Salaam Branch of Bandung City.

**Keywords**—*Supervision, Performance, Employee, Islamic Banks.*

**Abstrak**—Pengawasan berkualitas (*Quality Assurance*) merupakan dimensi yang diterapkan pada sebuah lembaga perbankan syariah yang merupakan bentuk evaluasi kerja kesemua bagian. Salah satu lembaga keuangan yang memiliki program pengawasan berkualitas yaitu BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung. Tetapi penerapan *Quality Assurance* di BPRS Al Salaam tidak begitu signifikan pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hal ini bisa dilihat dari nilai skor IKK (Indeks Kinerja Karyawan) BPRS Al Salaam yang memiliki nilai IKK dengan kategori cukup. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk: *Pertama*, mengetahui efektivitas pelaksanaan *Quality Assurance* di BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung. *Kedua*, mengetahui fluktuasi skor IKK di BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung. *Ketiga*, mengetahui pengaruh efektivitas pelaksanaan *Quality Assurance* terhadap peningkatan kinerja karyawan di BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Dengan sumber data primer dari hasil wawancara dan dokumentasi, sedangkan data sekunder dari dokumen, catatan perusahaan,

literature dll. Simpulan penelitian ini adalah pelaksanaan *Quality Assurance* yang dilakukan manajemen BPRS Al Salaam dapat diterima dengan baik oleh para karyawan, kinerja para karyawan di BPRS Al Salaam dikategorikan cukup dan terdapat pengaruh yang signifikan dari *Quality Assurance* terhadap kinerja karyawan di BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung.

**Kata Kunci**—*Pengawasan, Kinerja, Karyawan, Bank Syariah*

## I. PENDAHULUAN

BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung merupakan salah satu BPRS yang memiliki program pengawasan *Quality Assurance* bagi karyawannya. Akan tetapi, penerapan *Quality Assurance* yang diterapkan di BPRS Al Salaam masih dirasa tidak begitu signifikan pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja karyawan. Terbukti dengan skor rata-rata IKK (Indeks Kinerja Karyawan) di BPRS Al Salaam kantor Cabang Bandung yang masih memiliki kategori cukup. Oleh karena itu, maka dapat diasumsikan bahwa permasalahan kinerja karyawan di BPRS Al Salaam Cabang Bandung yang telah mendapatkan pengawasan berdimensi *Quality Assurance* dari manajemen, tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerjanya. Apakah faktor pengelolaan manajemen dalam bidang pengawasan (*controlling*) yang tidak tepat atau faktor internal dari para karyawan itu sendiri yang menyebabkan kinerja mereka tidak meningkat secara signifikan. Padahal di satu sisi, manajemen BPRS Al Salaam telah melakukan upaya peningkatan kinerjanya dengan cara penerapan pengawasan sebagai bahan evaluasi manajemen.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana pengaruh efektivitas pelaksanaan pengawasan *Quality Assurance* terhadap peningkatan kinerja para karyawan di BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung?”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pengawasan *Quality Assurance* di BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui fluktuasi skor indeks kinerja para karyawan di BPRS Al Salaam Cabang Kota

Tabel 1. Koefisien Regresi Sederhana

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.653	1.562		3,566	.024
	Kompensasi	,213	.078	.663	5,383	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Kerja

Bandung.

- Untuk mengetahui pengaruh efektivitas pelaksanaan pengawasan *Quality Assurance* terhadap peningkatan kinerja para karyawan di BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung.

## II. LANDASAN TEORI

Pengawasan dapat di definisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen dapat tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan. Pengawasan dalam pandangan islam dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus. Tujuan utama pengawasan adalah mengusahakan supaya apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Pengawasan (*control*) dalam ajaran Islam (Hukum Syariah) menurut Neneng Nurhasanah dalam Jurnal Mimbar Vol.29 No.1, Juni 2013 menjelaskan bahwa paling tidak terbagi menjadi dua hal: *Pertama*, pengawasan yang berasal dari diri sendiri yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah swt. Seseorang yang yakin bahwa Allah pasti mengawasi hamba-Nya, maka ia akan bertindak hati-hati. Ketika sendiri, ia yakin bahwa Allah yang kedua dan ketika berdua, ia yakin Allah yang ketiga. *Kedua*, sebuah pengawasan akan lebih efektif jika sistem pengawasan tersebut juga dilakukan dari luar diri sendiri.

Fungsi pengawasan dalam sebuah perusahaan salah satunya adalah untuk memastikan kegiatan operasional di perusahaan tersebut dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pihak manajemen. Terkait hal tersebut, pengawasan juga memiliki fungsi untuk memastikan kualitas kinerja dari perusahaan sebagai cerminan dari kualitas perusahaan yang bersangkutan secara umum. Dalam hal ini, pengujian kualitas perusahaan melalui pengawasan dapat dilakukan dengan pengawasan *Quality Assurance*.

*Quality Assurance* (QA) secara umum bertanggung jawab untuk memastikan produk atau jasa maupun pekerjaan para karyawan dapat memenuhi standar yang ditetapkan termasuk keandalan, kegunaan, kinerja dan standar kualitas umum yang ditetapkan oleh perusahaan.

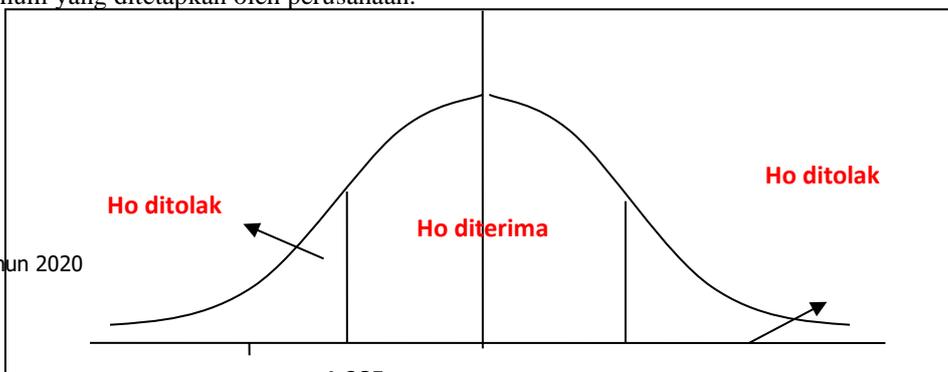
Segala bentuk pengawasan *Quality Assurance* di atas dilakukan manajemen perusahaan dengan memiliki tujuan yang salah satunya adalah meningkatkan prestasi kerja para karyawannya. Kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tanggungjawabnya sesuai tujuan perusahaan. Kinerja kerja yang baik menunjukkan sumber daya yang kompeten, dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Kinerja karyawan yang menunjukkan peningkatan dapat membantu karyawan tersebut untuk di promosikan jabatannya, karena salah satu syarat pengawasan *Quality Assurance* adalah prestasi kerja yang dapat dilihat dari catatan-catatan kerja selama ini yang ada. Definisi lain dari kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Mengukur seseorang dari kinerja kerjanya adalah standarisasi penilaian yang islami, karena Islam memang mengajarkan bahwa penghargaan tidak berdasarkan keturunan tetapi amal atau kerja. Dari uraian di atas, maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan serta pengaruh dari pemberian pengawasan *Quality Assurance* yang diberikan sebuah perusahaan terhadap karyawannya terhadap kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, dan ketepatan waktu penyelesaian hasil kerja yang menjadi dimensi dalam peningkatan kinerja.

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mencari seberapa besar pengaruh pemberian *Quality Assurance* yang diberikan oleh pihak manajemen BPRS Al Salaam terhadap peningkatan kinerja kerja para karyawannya di BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung, hal ini dapat dilihat dari bentuk persamaan regresi untuk melihat pengaruh variabel X (*Quality Assurance*) terhadap variabel Y (peningkatan kinerja kerja) adalah sebagai berikut:  $\hat{Y} = \alpha + \beta X$

Perhitungan koefisien regresi dilakukan dengan menggunakan SPSS dan setelah perhitungan diperoleh hasil pada tabel 1.

Hasil pengolahan data yang diperoleh dalam tabel 1 di atas dapat ditulis dengan bentuk suatu persamaan regresi dengan model taksiran sebagai berikut:



5.383

Gambar 1. Kurva Uji Hipotesis

$$Y = 4,653 + 0,663 X X$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan beberapa hal berikut ini:

1. Dari persamaan linier sederhana di atas dapat dilihat besarnya konstanta adalah 4.653, berarti variabel Y (kinerja kerja) pada saat variabel X (*Quality Assurance*) tidak ada (nol) besarnya adalah 4.653.
2. Selain itu, tanda koefisien variabel bebas menunjukkan arah hubungan dari variabel *Quality Assurance* (X) dengan variabel kinerja kerja (Y). Variabel X bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel X dengan variabel Y. Koefisien regresi variabel X sebesar 0.663, jika variabel X meningkat satu satuan, maka variabel Y berkecenderungan akan naik sebesar 0.663 satuan.

Untuk mengetahui persamaan regresi tersebut signifikan atau tidak maka terlebih dahulu dilakukan pengujian koefisien regresi  $\beta$  dengan menggunakan statistik uji t-student.

$H_0$  : Variabel X (*Quality Assurance*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kinerja kerja).

$H_1$  : Variabel X (*Quality Assurance*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kinerja kerja).

Taraf nyata :  $\alpha = 5\%$

1. Berdasarkan perbandingan t-hitung dengan t tabel ;
  - a. Jika t-hitung > t-tabel atau t-hitung < t-tabel,  $H_0$  ditolak.
  - b. Jika t-tabel  $\leq$  t-hitung  $\leq$  t-tabel,  $H_0$  diterima.
 Untuk nilai t-tabelnya dengan df (*degree of freedom*) adalah sebesar 28 (n-2) didapat hasilnya yaitu sebesar  $\pm 1.985$ .
2. Berdasarkan nilai probabilitas ;
  - a. Jika probabilitas  $\geq 0.05$ ,  $H_0$  diterima.
  - b. Jika probabilitas < 0.05,  $H_0$  ditolak.

Dari tabel 1. didapat nilai t hitung sebesar 5.383, Karena nilai t hitung (5.383) > t tabel (1.985) dan nilai Asymp. Sign. (2-tailed) untuk data variabel X lebih kecil dari 0.05 (0.000 < 0.05) maka  $H_0$  ditolak. Hal tersebut dapat dilihat dari

gambar 1.

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X yaitu *Quality Assurance* atau pengawasan berkualitas terhadap variabel Y yaitu kinerja kerja para karyawan di BPRS Al Salaam Cabang Bandung.

Untuk melihat kekuatan hubungan variabel bebas dengan variabel dependen digunakan koefisien korelasi (R) dan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat ditunjukkan oleh koefisien determinasi (KD). Hasil perhitungan besar hubungan serta pengaruh dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 2. HASIL KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 <sup>a</sup>	.788	.786	2.22165

a. Predictors: (Constant), x

Dengan demikian keeratan hubungan antara variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0.888 dan hubungan sebesar ini masuk dalam kategori hubungan yang kuat. Koefisien determinasi menunjukkan besar pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y yang diperoleh adalah 0.788. Jadi dapat dikatakan bahwa kontribusi dari variabel X yaitu pengawasan berkualitas yang diberikan oleh pihak manajemen BPRS Al Salaam kepada para karyawan di BPRS Al Salaam Cabang Bandung terhadap variabel Y atau Kinerja kerja adalah 78.8%. Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh yang cukup baik. Kemudian sisanya sebesar 21.2% perubahan yang terjadi pada variabel Y atau bentuk kinerja kerja para karyawan disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti selain daripada pelaksanaan pengawasan berkualitas oleh manajemen BPRS Al Salaam.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan

dan sesuai dengan poin pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

3. Efektivitas pelaksanaan pengawasan *Quality Assurance* di BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung periode 2016 – 2019 dari hasil penelitian menunjukkan skor jawaban kuisisioner sebesar 124 berada pada interval baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Quality Assurance* yang dilakukan manajemen BPRS Al Salaam dapat diterima dengan baik oleh para karyawan.
4. Fluktuasi skor indeks kinerja para karyawan di BPRS Al Salaam Cabang Kota Bandung periode 2016 – 2019 setelah memperoleh pengawasan berkualitas, terlihat bahwa bahwa skor jawaban kuisisioner sebesar 120,15 berada pada interval cukup. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja para karyawan di BPRS Al Salaam Cabang Bandung cukup.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan dari *Quality Assurance* atau pengawasan berkualitas terhadap kinerja kerja para karyawan di BPRS Al Salaam Cabang Bandung. kontribusi dari variabel X yaitu pengawasan berkualitas yang diberikan oleh pihak manajemen BPRS Al Salaam kepada para karyawan di BPRS Al Salaam Cabang Bandung terhadap variabel Y atau kinerja kerja adalah 78.8%. Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh yang cukup baik. Kemudian sisanya sebesar 21.2% perubahan yang terjadi pada variabel Y atau bentuk kinerja kerja para karyawan disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti selain daripada pelaksanaan pengawasan berkualitas oleh manajemen BPRS Al Salaam

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yohannes Yahya, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2006, hlm. 133.
- [2] Sofyan S Harahap, *Auditing Dalam Perspektif Islam*, Jakarta : Pustaka Quantum, 2015, hlm. 18
- [3] Neneng Nurhasanah, *Pengawasan Islam Dalam Operasional Lembaga Keuangan Syariah...*, hlm. 13
- [4] [http://blj.co.id/2013/03/08/quality-assurance-dalam-perbankan/diakses pada tanggal 1 Agustus 2019](http://blj.co.id/2013/03/08/quality-assurance-dalam-perbankan/diakses%20pada%20tanggal%201%20Agustus%202019).
- [5] Mangku Negara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2000, hlm. 67.
- [6] Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2009, hlm. 87.