

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BNI SYARIAH
CABANG PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

SITI KHOTIMAH
NIM. 2013114046

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM PEKALONGAN
2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : SITI KHOTIMAH

NIM : 2013114046

Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa karya ilmiah/ skripsi yang berjudul “**Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada BNI Syariah Cabang Pekalongan**” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila tidak benar saya bersedia mendapat sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Pekalongan, Desember 2018

Penulis,



SITI KHOTIMAH
NIM. 2013114046

Agus Fakhrina, M.S.I
GTA Jalan Seroja II No.25 Tanjung
Tirto Pekalongan

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
An. Sdr. **Siti Khotimah**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c/q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Di
Pekalongan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya,
maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : **SITI KHOTIMAH**
NIM : **2013114046**
Judul : **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA
BNI SYARIAH CABANG KOTA PEKALONGAN**

Dengan ini kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat
segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi perhatian dan terimakasih.

Wassalamu'alakum Wr. Wb.

Pembimbing



Agus Fakhrina, M.S.I
NIP. 197701232003121001

**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan Rowolaku No. 52 Kajen Kabupaten Pekalongan Telp. (0285) 412575 Fax. (0285) 423418
Website : febi.iainpekalongan.ac.id Email : febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara:

Nama : Siti Khotimah

NIM : 2013114046

Judul Skripsi : **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN**

telah diujikan pada hari Selasa, 11 Desember 2018 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Dewan Penguji

Penguji I



Ali Amin Isfandiar, M.Ag
NIP. 19740812 200501 1 008

Penguji II



Kuat Ismanto, M.Ag
NIP. 19791205 200912 1 001

Pekalongan, Desember 2018

Disahkan oleh
Dekan,



Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H
NIP. 19750220 199903 2 001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	ḥ	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	syin	sy	es dan ye



ص	sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya	y	ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أِي = ai	إِي = ī
أ = u	أُو = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة ditulis *fātimah*

4. *Syaddad (tasydid, geminasi)*

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut.

Contoh:

ربنا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
البر	Ditulis	<i>al-birr</i>

5. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh "huruf syamsiyah" ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	Ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	Ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	Ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh "huruf qamariyah" ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	Ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	Ditulis	<i>al-badī'</i>
الجلال	Ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'.

Contoh:

أمرت	Ditulis	<i>Umirtu</i>
شيء	Ditulis	<i>syai'un</i>

PERSEMBAHAN

1. Kepada Allah SWT. Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku.
2. Kepada 2 sosok hebat dan anugrah terindah yang ada dalam hidupku yaitu kedua orang tuaku. Alm. Bapak yang selalu menjadi inspirasi dan motivatorku. Ibu ku tercinta yang senantiasa bersabar dalam merawat, mendukung, memberikan doa dan nasihat, semangat, cinta dan kasih sayang, serta kerja keras yang tak ternilai harganya.
3. Kepada Kakakku Nur Hanifah, adikku Lailatul Izzati, Kakak Ipar Hery Setiawan serta keponakanku, Muhammad Kayis Kafabillah.
4. yang senantiasa memberikan perhatian, dukungan dan motivasi.
5. Segenap dosen Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmunya, khususnya Pak Agus Fakhрина yang telah membimbing dan memberikan pengarahannya.
6. Segenap teman ngopi dan diskusiku Atik A.Sholekhah, Mas Sigit Maulana Maliq, Ulul Azmiyah, Vina Rochmah, Kholisna, M. Anis yang tak bosan memberikan semangat dan gebrakannya.
7. Teman seperjuangan Heni Sulistioningsih, Maulidina Ula Y, dan Wulan Muliani yang selalu memberi semangat dan motivasi nya.
8. Para senior tercinta khususnya Uswatun Khasanah, S.E, mbak Aslamiyah, S.E, Maljaul Abror,S.E yang senantiasa mengarahkan dan memotivasi.
9. Seluruh sahabat dan teman-teman ekonomi syariah angkatan 2014.



MOTTO

هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ ٦٠

“Tidak ada balasan kebaikan kecuali kebaikan (pula)”

(Q.S Ar Rahman ayat 60)

Never underestimate the power of Du'a

-NN-

*Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung,
tapi buatlah jalanmu sendiri dan tinggalkan jejak.*

-Ralph Waldo Emerson-

ABSTRAK

Khotimah, Siti. 2018. Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Manajerial Pada BNI Syariah Cabang Pekalongan. Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Dosen Pembimbing: Agus Fakhрина, M.S.I.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Fokus pada pelanggan, Perbaikan Sistem Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Kinerja Manajerial.

Kinerja manajerial diartikan sebagai kemampuan individu dalam bekerja untuk memberikan hasil yang memuaskan di tempatnya bekerja pada bagian pekerjaan tertentu atau pada periode tertentu. Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja manajerial yaitu *Total Quality Management (TQM)*. TQM yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Manajerial Pada BNI Syariah Cabang Pekalongan.

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan jenis analisis pengaruh dan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian sebanyak 50 karyawan. Penentuan sample menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel 33 responden yang diambil dengan teknik *random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis yaitu uji t (parsial) dan uji f (simultan).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel TQM berpengaruh secara simultan terhadap kinerja manajerial. Akan tetapi variabel pendidikan dan pelatihan (X_3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial dengan nilai $t_{hitung} 0,110 < t_{tabel} 1,691$. Sedangkan variabel fokus pada pelanggan (X_1), perbaikan sistem secara berkesinambungan (X_2), serta pelibatan dan pemberdayaan karyawan (X_4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial dengan nilai $t_{hitung} (X_1) = 2,614$, nilai $t_{hitung} (X_2) = 5,799$, nilai $t_{hitung} (X_4) = 4,144$.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang tiada henti-hentinya melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Manajerial”. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW.

Selanjutnya, dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dorongan, arahan serta bimbingan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.
2. Ibu Dr.Shinta Dewi Rismawati,S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Agus Fakhrina, M.Si selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah sekaligus Dosen Pembimbing atas segala bimbingan,arahan, nasihat, dan dukungannya.
4. Bapak Aenurofik,M.A selaku Dosen Wali.
5. Secara khusus ucapan terima kasih ini ditujukan kepada kedua orang tua yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan dan doanya kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini.
6. Seluruh sahabat dan temanku, terima kasih atas dukungan dan do'a dari kalian semua.
7. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta membalas segala amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlimpah. Amiin.

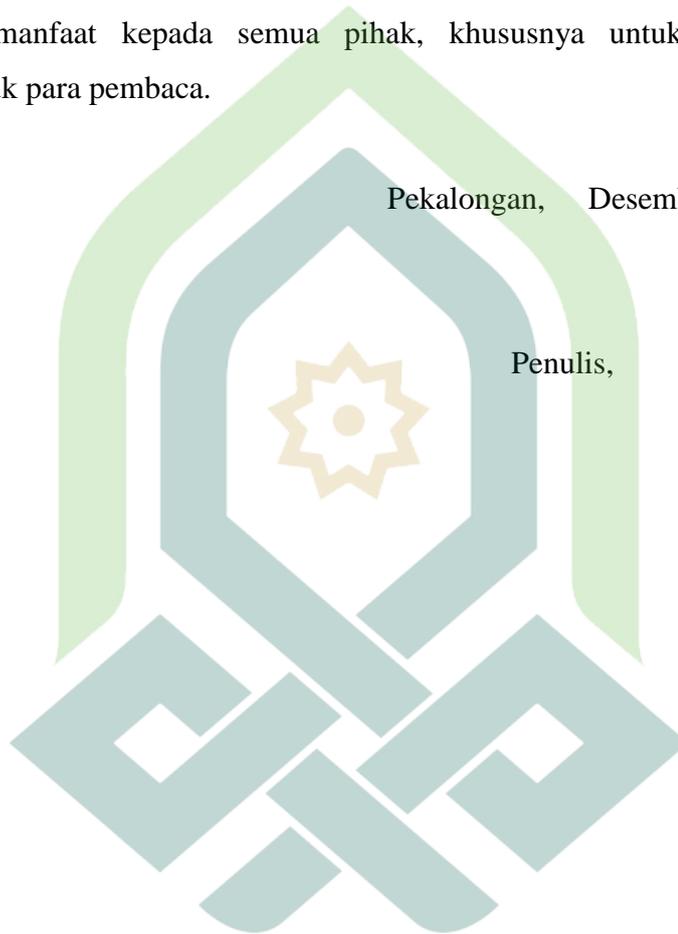


Penulis menyadari bahwa baik dalam penyajian, pemilihan kata-kata, dan pembahasan materi, skripsi ini masih jauh dari sempurna yang disebabkan oleh kekurangan dan keterbatasan dari pengetahuan dan wawasan penulis. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya yang membangun guna perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis hanya bisa berharap semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, khususnya untuk penulis dan umumnya untuk para pembaca.

Pekalongan, Desember 2018

Penulis,





DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	10
1. Kinerja Manajerial	10
a. Pengertian Kinerja Manajerial	10
b. Penilaian Kinerja Manajerial	13
c. Manfaat Penilaian Kinerja Manajerial	15
2. <i>Total Quality Management</i>	17
a. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	17
b. Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	20



c. Prinsip <i>Total Quality Management</i>	24
d. Konsep Mutu Dalam Perusahaan Jasa.....	26
e. Manfaat Penerapan <i>Total Quality Management</i>	28
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Berpikir	41
D. Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	46
B. Setting Penelitian	46
C. Variabel Penelitian	46
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	50
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian	51
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	53
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	62
B. Analisis Data	66
1. Uji Kualitas Data	66
2. Uji Analisis Data	70
3. Uji Hipotesis	76
C. Pembahasan	81
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91
RIWAYAT HIDUP	113



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	48
Tabel 3.2	<i>Skala Likert</i>	52
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	64
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	65
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Jabatan	66
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Fokus pada Pelanggan	67
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Perbaikan Sistem Berkesinambungan .	67
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Pendidikan dan Pelatihan	68
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan	68
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kinerja Manajerial.....	68
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	69
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolonieritas	72
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	74
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	75
Tabel 4.15	Hasil Uji t	77
Tabel 4.16	Hasil Uji F	79
Tabel 4.17	Hasil Koefisien Determinasi.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Manfaat Total Quality Management	28
Gambar 2.2 Model Pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial	45
Gambar 4.1 Grafik Normal Probability Plot.....	70
Gambar 4.2 Grafik Scatter Plot	73





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	91
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 3 Data Mentah Rekapitulasi Kuesioner	96
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas	98
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linier Berganda	104
Lampiran 6 Tabel r	106
Lampiran 7 Tabel t	107
Lampiran 8 Tabel F	108
Lampiran 9 Bagan Oranisasi BNI Syariah Cabang Pekalongan	109
Lampiran 10 Posisi Pegawai BNI Syariah Cabang Pekalongan Th. 2017..	110
Lampiran 11 Dokumentasi	111

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

BNI Syariah merupakan salah satu bank di Indonesia yang sebagian aset nya merupakan milik pemerintah. Bank yang mempunyai *tagline* “memberikan yang terbaik sesuai kaidah” ini merupakan bank yang sudah cukup lama beroperasi di Indonesia. Dari awal beroperasi hingga kini, BNI Syariah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Asset meningkat dari Rp. 23,01 triliun di tahun 2015 menjadi Rp. 28,31 triliun di tahun 2016. Seiring dengan itu kinerja usaha juga mengalami peningkatan dengan pencapaian laba bersih sebesar Rp. 277,38 Milyar pada tahun 2016 dibanding tahun 2015 sebesar Rp. 228,53 Milyar. Dana pihak ketiga meningkat sebesar 25,41% dari tahun 2015 menjadi Rp. 24,23 triliun.¹

Pembiayaan dalam BNI Syariah juga meningkat 15,36% menjadi 20,49 triliun pada tahun 2016. Data di atas menunjukkan bahwa BNI syariah memiliki prospek yang baik dan akan terus berkembang di masa yang akan datang. Selain kinerja keuangan yang cukup baik, pun dengan kinerja perusahaan dalam BNI Syariah. Pada awal tahun 2017, BNI Syariah berhasil mendapatkan beberapa penghargaan terkait dengan kualitas produknya. Seperti yang dirilis dalam website resminya, BNI Syariah memperoleh penghargaan sebagai produk gadai bank syariah terinovatif pada anugerah

¹BNI Syariah, Laporan Keuangan BNI Syariah, www.bnisyariah.tripod.com/profil.html (Diakses pada tanggal 27 Oktober 2017).

Realestate Creative Awards 2017 yang diselenggarakan oleh Majalah Indonesia Housing.² BNI Syariah meraih “*Most Innovative Bank Syariah Mortgage*” untuk produk KPR BNI Griya iB Hasanah dan BNI Griya Swakarya iB Hasanah. Kriteria didasarkan dari berbagai aspek diantaranya pencapaian dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap produk.

Prestasi dan penghargaan yang telah diperoleh oleh BNI Syariah seperti yang dipaparkan di atas, tentunya hal tersebut tidak bisa lepas dari praktik kinerja manajerial pada BNI Syariah. Kinerja manajerial adalah seberapa jauh manajer melaksanakan fungsi-fungsi manajemen. Kinerja manajerial juga dapat diartikan sebagai kemampuan individu dalam bekerja untuk dapat memberikan hasil terbaiknya yang memuaskan di tempatnya bekerja pada bagian pekerjaan tertentu atau pada periode tertentu.³ Pada dasarnya, kinerja manajerial merupakan kinerja individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial yang diukur dengan 8 indikator: perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervisi, pengaturan staf, negosiasi dan representasi.

Berbicara mengenai kinerja manajerial, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial suatu perusahaan. Faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja manajerial yaitu *Total Quality Management* (TQM) Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa hasil penelitian mengenai pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial.

² BNI Syariah, Awards, www.bnisyariah.co.id/awards, (Diakses pada tanggal 27 Oktober 2017).

³ Timotius Duha, *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2014), hlm 218.

Haryanti Susanti Pane melakukan penelitian mengenai pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja manajerial. Penelitian tersebut menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fokus pelanggan dan variabel perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Variabel pendidikan dan pelatihan serta variabel pelibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh negatif terhadap kinerja manajerial.⁴

Reza melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial” (Studi Pada PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan Kota Malang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fokus pada pelanggan, variabel pendidikan dan pelatihan serta variabel pelibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Sedangkan variabel perbaikan berkesinambungan berpengaruh negatif terhadap kinerja manajerial.⁵

Hikmah Hasanah menuliskan hasil penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa Di Wilayah

⁴ Haryanti Susanti Pane, Pengaruh Penerapan Total Quality Management Pada PT. Pantja Surya, (Medan; *Jurnal Universitas Sumatra Utara*, 2010).

⁵ Reza Graha, Pengaruh Implementasi Total Quality Management terhadap kinerja manajerial (Studi Pada PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan Kota Malang), (Malang: Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, 2013), Vol.2 No.2.

Jakarta Dan Tangerang)” bahwa TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, dan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Kemudian Interaksi TQM dan sistem penghargaan (reward) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.⁶

Berdasarkan penelitian yang sudah dipaparkan di atas, bahwa variabel TQM juga merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kinerja manajerial pada sebuah perusahaan. *Total Quality Management (TQM)* memiliki definisi suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.⁷ Adapun variabel TQM yang digunakan dalam penelitian ini yaitu fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta pelibatan dan pemberdayaan karyawan.

Fokus pada pelanggan merupakan faktor penting yang terdapat pada *Total Quality Management*. Hal ini dikarenakan fokus kualitas adalah kepuasan pelanggan, sehingga perlu pemahaman mengenai komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang digunakan.

⁶Hikmah Hasanah, Pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial dengan system Pengukuran Kinerja dan system penghargaan sebagai variabel Moderating, (Skripsi: UIN Jakarta, 2013).

⁷ Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001, hlm 4.

Perusahaan perlu mengadakan perbaikan secara berkesinambungan setiap produk atau jasa yang dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat semakin meningkat. Perbaikan berkesinambungan melalui analisis mengenai permintaan pelanggan, umpan balik dari pelanggan, adanya pemberian saran dari karyawan dan konsumen, perbaikan cara kerja untuk pengembangan dan perbaikan produk akan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan.

Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Mereka menganggap bahwa perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Perusahaan-perusahaan seperti itu hanya akan memberikan pelatihan sekedarnya kepada para karyawannya. Maka dari itu, perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan ketrampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

Pemberdayaan dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang benar-benar berarti, dengan demikian pemberdayaan tidak sekedar hanya memiliki masukan tetapi juga memperhatikan, mempertimbangkan, dan menindaklanjuti masukan tersebut apakah diterima atau tidak. Tanpa

adanya pemberdayaan, pelibatan karyawan hanyalah merupakan alat manajemen yang sia-sia. Oleh karena itu, pelibatan harus disertai dengan pemberdayaan karyawan.

Menurut Moskowitz and Warwick, sebagaimana dikutip oleh Kuart Ismanto, kecenderungan yang kini berlangsung adalah angkatan kerja dituntut memiliki pengetahuan baru (knowledge intensive, high tech-knowledge) yang sesuai dengan dinamika perubahan yang tengah berlangsung. Tenaga kerja di sektor jasa di negara maju (kini sekitar 70 persen) dari tahun ke tahun semakin meningkat, dan tenaga paruh waktu (part-timer) juga semakin meningkat. Pola yang berubah ini menuntut “pengetahuan” baru dan “cara penanganan” (manajemen) yang baru. Human capital yang mengacu kepada pengetahuan, pendidikan, latihan, keahlian, ekspertis tenaga kerja perusahaan kini menjadi sangat penting.⁸

Dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan di atas, juga ditemukan ketidakkonsistenan hasil penelitian mengenai pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada BNI Syariah Cabang Pekalongan”**.

⁸ Kuart Ismanto, *Manajemen Syari'ah : Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*,...,hlm 107

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, dapat peneliti rumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada BNI Syariah Cabang Pekalongan?
2. Apakah perbaikan sistem berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada BNI Syariah Cabang Pekalongan?
3. Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada BNI Syariah Cabang Pekalongan?
4. Apakah pelibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada BNI Syariah Cabang Pekalongan?
5. Apakah fokus pada pelanggan, perbaikan sistem berkelanjutan, pendidikan dan pelatihan, serta pelibatan dan pemberdayaan karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada BNI Syariah Cabang Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja manajerial pada BNI Syariah Cabang Pekalongan.
2. Untuk menganalisis pengaruh perbaikan sistem berkelanjutan terhadap kinerja manajerial pada BNI Syariah Cabang Pekalongan.

3. Untuk menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja manajerial pada BNI Syariah Cabang Pekalongan.
4. Untuk menganalisis pengaruh pelibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial pada BNI Syariah Cabang Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat memperkaya, memberikan sumbangsih khazanah pengetahuan dan rekomendasi dalam bidang *Total Quality Management*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi pada manajemen bank agar dapat mengaplikasikan *Total Quality Management* secara menyeluruh pada bank syariah.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian skripsi ini dilakukan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini memuat teori-teori tentang kinerja manajerial dan TQM, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang sifat dan jenis penelitian, definisi operasional variabel, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, serta metode analisis data dan uji hipotesis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang data yang diperoleh, analisis data dan pembahasan serta hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang diperlukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian secara parsial, diperoleh tingkat signifikansi variabel fokus pada pelanggan lebih kecil dari 5% yaitu 0,014 dan nilai t_{hitung} 2,614 lebih besar dari t_{tabel} 1,701. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada BNI syariah cabang Pekalongan.
2. Berdasarkan pengujian secara parsial, diperoleh tingkat signifikansi variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan lebih kecil dari 5% yaitu 0,000 dan nilai t_{hitung} 5,799 lebih besar dari t_{tabel} 1,701. Artinya bahwa variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada BNI syariah cabang Pekalongan.
3. Berdasarkan pengujian secara parsial, diperoleh tingkat signifikansi variabel pendidikan dan pelatihan lebih besar dari 5% yaitu 0,913 dan t_{hitung} 0,110 lebih kecil dari t_{tabel} 1,701. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada BNI syariah cabang Pekalongan.



4. Berdasarkan pengujian secara parsial, diperoleh tingkat signifikansi variabel pelibatan dan pemberdayaan karyawan lebih kecil dari 5% yaitu 0,000 dan t_{hitung} 4,144 lebih besar dari t_{tabel} 1,701. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada BNI syariah cabang Pekalongan.
5. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta pelibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial pada BNI syariah cabang Pekalongan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahannya 0,05 dan nilai F_{hitung} 28,585 lebih besar F_{tabel} 2,71.

B. Saran

Berdasarkan pada hasil kesimpulan penelitian yang diperoleh dapat diajukan beberapa masukan lebih lanjut dengan tujuan untuk meningkatkan penelitian selanjutnya. Untuk itu diharapkan saran sebagai berikut:

1. Bagi BNI syariah cabang Pekalongan

Sebaiknya aspek pendidikan dan pelatihan lebih ditingkatkan lagi dan apabila perlu juga dilakukan follow up untuk para pegawai yang masih baru dan belum sering mengikuti diklat. Sehingga para pegawai dapat meningkatkan kinerjanya dengan lebih efektif dan efisien.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat meningkatkan jumlah sampel, seperti pengambilan sampel tidak hanya dalam lingkup satu kantor saja, tapi dari beberapa kantor cabang lainnya agar pengujian yang dilakukan mendekati akurat.
- b. Selain variabel TQM, akan lebih baik apabila ada variabel lain selain TQM seperti kepemimpinan, budaya organisasi dan pengukuran kinerja yang nantinya dapat dijadikan sebagai variabel moderating atau intervening.
- c. Diharapkan pula penelitian selanjutnya melakukan penelitian secara kualitatif untuk mendapatkan informasi secara mendalam dengan melakukan wawancara kepada pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Mangkunegara, A.A Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Surakarta: Tiga Serangkai.
- Saifudin, Azwar. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Y, Jamal Lulail . 2009. *Manajemen: Bank Syari'ah Mikro*. Malang: UIN-Malang Press.
- Ismanto, Kuart . 2009. *Manajemen Syari'ah : Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Masyhuri, M. Zainuddin. 2008. *Metodologi penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikasi Edisi Revis*. Malang: PT. Refika Aditama.
- Abdullah, M. Ma'ruf. 2013. *Manajemen Berbasis Syariah*. Yogyakarta: CV Aswaja Pressindo.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Bungin, HM Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suardi, Rudi. 2004. *Sistem Manajemen Mutu. ISO 9000:2000 Penerapannya Untuk Mencapai TQM*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Sugiyono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. cet. ke-5. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Wiratna, Sujarweni. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, Yogyakarta : PT Pustaka Baru Press.
- Siregar, Syofian.2013.*Metode Penelitian Kuantatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual&SPSS* edisi Pertama. Jakarta:Kencana Grup.
- Duha, Timotius. 2015. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2001. “*Total Quality Management*”. Edisi Revisi. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Trenggonowati. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Hasil Penelitian:

- Prasetyo H, Amin. 2014. Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Industri Tepung Tapioka Kecamatan Margoyoso, Kabupaten Pati). (Skripsi: Universitas Diponegoro).
- Venty M, Andrea, dkk. 2014. Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan (Reward) Sebagai Variabel Moderating Pada PT Inka (Persero). Madiun: *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 02 No. 01.
- Fitriyah, H. dan Lilis C Ningsih. 2013. Karakteristik Total Quality Management (TQM) dalam Mempengaruhi Kinerja Manajerial. Sidoarjo:*Jurnal Emisi UMSIDA*.
- Pane, Haryanti Susanti. 2010. Pengaruh Penerapan Total Quality Management Pada PT. Pantja Surya. Medan: *Jurnal Universitas Sumatra Utara*.
- Hasanah, Hikmah. 2013. Pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial dengan System Pengukuran Kinerja dan System Penghargaan sebagai Variabel Moderating. (Skripsi: UIN Jakarta).
- Ismunawan, 2010 . “Penerapan Penilaian Kinerja dan Sistem Pengukuran”. *Jurnal Graduasi*. Vol. 24.



Natha, Ketut Suardhika.2008. Total Quality Management sebagai Perangkat Manajemen Baru untuk Optimisasi. Bali: *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*. Vol 13.

Narsa, I Made dan Rani Dwi Yuniawati. 2003. Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial. Surabaya: *Jurnal Akuntansi Keuangan*. Vol. 5 No.1.

Wibiyaksono, M. Toyyib. 2010. Analisis Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Dengan Kinerja Manajerial (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta-Rawamangun). (Skripsi:UIN Jakarta).

Mintje, Nastiti. 2013. Pengaruh TQM. Sistem Penghargaan Dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Air Manado. Manado: *Jurnal EMBA Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol.1 No.3

Graha, Reza. 2013. Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan Kota Malang). Malang: *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya*. Vol.2 No.2.

Internet:

<http://www.bnisyariah.tripod.comprofil.html> (diakses pada tanggal 27 Oktober 2017)

<http://www.bnisyariah.co.id/awards> (diakses pada tanggal 27 Oktober 2017)

scholar.google.co.id



DAFTAR RIWAYAT PENULIS

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Khotimah

NIM : 2013114046

TTL : Pekalongan, 5 Desember 2019

Alamat : Kuripan Lor Gg.6 No.35 Pekalongan

Nama Bapak : Bapak Shofanudin (Alm)

Nama Ibu : Ibu Sri Yulianah

Jenjang Pendidikan :

1. SD N 02 Kuripan Lor Tahun Lulus 2008
2. SMP Negeri 6 Pekalongan Tahun Lulus 2009
3. SMA Negeri 4 Pekalongan Tahun Lulus 2014
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah IAIN
Pekalongan

Pengalaman Organisasi:

1. Sekretaris Ikatan Mahasiswa Bidikmisi (IKMAB) IAIN Pekalongan
2. Anggota HMI Komisariat Walisongo IAIN Pekalongan
3. Sekretaris bidang Bahasa Inggris UKM SPEAC IAIN Pekalongan
4. Bendaha IPPNU Ranting Kuripan Lor

Pekalongan, Desember 2018


Siti Khotimah

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Kusumabangsa No. 09 Telp (0285) 412575 – Faks. (0285) 423418

nomor : 519/In.30/M.6/PP.00.9/10/2017

06 Oktober 2017

tempat : -

keperluan : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Manajer Bank BNI Syariah cabang Kota Pekalongan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Siti Khotimah

NIM : 2013114046

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa Sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: "Analisis Pengaruh TQM Terhadap Kinerja Manajerial Pada Bank BNI Syariah Cabang Kota Pekalongan".

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut. Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

A.n Dekan
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Agus Fakhрина, M.S.I.
NIP. 197701232003121001

SURAT KETERANGAN

NO : PLS/1/ 11

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan menerangkan bahwa :

Nama : SITI KHOTIMAH
NIM : 2013114046
Jurusan : S1 Ekonomi Syariah

Telah melakukan observasi / penelitian di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan guna penyusunan tesis dengan judul "PENGARUH TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan,

PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Pekalongan



Andy Akhmad W
Back Office Head



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Kusuma bangsa No.9 Pekalongan. Telp. (0285) 412575 Faks (0285) 423418
Website : perpustakaan iain-pekalongan.ac.id | Email : perpustakaan@iain
pekalongan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **SITI KHOTIMAH**
NIM : **2013114046**
Jurusan/Prodi : **EKONOMI SYARIAH**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

**“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL PADA BNI SYARIAH
CABANG PEKALONGAN“**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif ini
Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan
menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta
dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, Februari 2019



SITI KHOTIMAH
NIM. 2013114046

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.

