



**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)  
DI KOPENA PEKALONGAN  
(Studi Kasus Kinerja dan Pelayanan Pembiayaan)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah



Oleh:

**AHMAD FAUZAN**  
NIM. 2012115046

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2019**

## SURAT PERNYATAAN

### KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fauzan

NIM : 2012115046

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Kopena Pekalongan (Studi kasus Kinerja dan Pelayanan Pembiayaan)” adalah hasil tulisan saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan tugas akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 26 Februari 2019



Ahmad Fauzan

2012115046

## NOTA PEMBIMBING

Kuat Ismanto, M.Ag  
Perum. Graha Maya Residence Blok B.2  
Sampil Wiradesa, Kab. Pekalongan

Camp. : 3 (tiga) eksemplar  
Hal : Naskah Tugas Akhir Sdr. Ahmad Fauzan

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Pekalongan  
c. q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
di  
PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudara:

Nama : AHMAD FAUZAN  
NIM : 2012115046  
Prodi : D3 Perbankan Syariah  
Judul : Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Kopena Pekalongan (Studi Kasus Kinerja dan Pelayanan Pembiayaan)

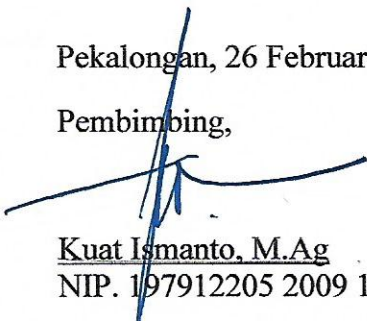
dengan ini mohon agar Tugas Akhir Saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 26 Februari 2019

Pembimbing,

  
Kuat Ismanto, M.Ag  
NIP. 197912205 2009 1 001

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

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kajen Telepon 085728204134, Faksimili (0285) 423418  
Website: febi.iainpekalongan.ac.id E-mail: febi@iainpekalongan.ac.id

**PENGESAHAN**

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

Nama : AHMAD FAUZAN  
NIM : 2012115046  
Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT (TQM)* DI KOPENA  
PEKALONGAN (Studi Kasus Kinerja dan  
Pelayanan Pembiayaan)

Yang telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 21 Maret 2019 dan dinyatakan LULUS, serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H.

NIP. 19750220 199903 2001

Drs. H. Achmad Tubagus Surur, M.Ag

NIP. 19691227 199803 1004

Pekalongan, 25 Maret 2019

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 19750220 199903 2001



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku 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 | Tidakdilambangkan | Tidakdilambangkan        |
| ب          | Ba   | B                 | Be                       |
| ت          | Ta   | T                 | Te                       |
| ث          | sa   | ṣ                 | es (dengantitik di atas) |
| ج          | Jim  | J                 | Je                       |
| ح          | Ha   | ḥ                 | ha (dengantitikdibawah)  |
| خ          | kha  | Kh                | kadan ha                 |
| د          | dal  | D                 | De                       |



|   |        |    |                            |
|---|--------|----|----------------------------|
| ذ | zal    | z  | zet (dengantitik di bawah) |
| ر | Ra     | R  | Er                         |
| ز | zai    | Z  | Zet                        |
| س | Sin    | S  | Es                         |
| ش | syin   | Sy | esdan ye                   |
| ص | sad    | ṣ  | es (dengantitik di bawah)  |
| ض | dad    | ḍ  | de (dengantitikdibawah)    |
| ط | Ta     | ṭ  | te (dengantitik di bawah)  |
| ظ | Za     | ẓ  | zet (dengantitikdibawah)   |
| ع | ‘ain   | ‘  | Komaterbalik (diatas)      |
| 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 | Vokalrangkap | VokalPanjang |
|---------------|--------------|--------------|
| أ = a         |              | آ = ā        |
| إ = i         | إي = ai      | إِي = ī      |
| أ = u         | أو = au      | أُو = ū      |

### 3. *Ta Marbutah*

*Ta Marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مراجعة جميلة      ditulis      *mar'atun jamilah*

*Ta Marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة      ditulis      *fatimah*

### 4. *Syaddad (tasyid, geminasi)*

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

Contoh :

ربنا      ditulis      *rabbānā*

البر      ditulis      *al-birr*

### 5. *Kata sandang (artikel)*

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

Contoh :

الشمس      ditulis      *asy-syamsu*

الرجل      ditulis      *ar-rajulu*

السيدة      ditulis      *as-sayyidah*



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-badi'</i> |
| اجلال  | 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 :

|      |         |                |
|------|---------|----------------|
| امرت | ditulis | <i>umirtu</i>  |
| شيء  | ditulis | <i>syai'un</i> |





**MOTTO**

*“Janganlah sekali-kali engkau membiarkan kehidupan dunia ini  
memperdayakanmu”*

(QS. Fatir [35] : 5)



## PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa kasih sayang dan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kenikamatan dan kemudahan bagi penulis.
2. Kedua orang tuaku, Ibu Siti Saroh dan Bapak Suparno dan ketiga kakakku Ismiyati, Khoirul Anam dan Nur fathiroh yang telah mendukung, mendoakan dan memberi masukan.
3. Yang terhormat, Bapak Kuat Ismanto, M.Ag selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing serta memberikan ilmu dan waktunya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Hj. Rinda Asytuti M.Si. selaku Wali Dosen yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Pihak Kopena Pekalongan yang telah mengizinkan saya melaksanakan penelitian tugas akhir ini.



## ABSTRAK

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan yang membantu perusahaan untuk meningkatkan mutu produksi dan pelayanan pada perusahaan dagang dan jasa, untuk dapat bersaing pada era global saat ini, terwujudnya mutu produk yang baik bergantung pada kemampuan manajemen untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen. Tujuan dari penulisan ini untuk mengetahui pelaksanaan *total quality management* (TQM), dan pengaruh penerapan *total quality management* terhadap pelayanan pada Kopena Pekalongan. KOPENA Pekalongan sebagai lembaga keuangan syariah juga melakukan perbaikan manajemen dengan *Total Quality Management* untuk meningkatkan kualitas jasanya. KOPENA Pekalongan menerapkan sistem manajemen baru, yaitu TQM atau di Indonesia lebih dikenal dengan nama Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Ide dasar implementasi TQM dalam lembaga keuangan syariah adalah tercapainya kepuasan nasabah dengan suatu pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan tersebut. Jadi, lembaga keuangan syariah dikatakan bermutu jika telah memenuhi dan memuaskan kebutuhan nasabah internal dan eksternal.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang data-datanya diperoleh langsung dari Kopena Pekalongan. Sedangkan pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang penulis gunakan yaitu dengan metode deskriptif.

Hasil penelitian tentang konsep TQM di Kopena Pekalongan dalam memajukan produktifitas kinerja karyawannya agar dapat bersaing dalam dunia perbankan dengan menggunakan konsep pelayanan prima. Sebelum melakukan aktivitas staf karyawan melakukan doa bersama agar selalu mengingat kepada Allah dalam melakukan pekerjaan. Selain doa bersama staf karyawan melakukan yel-yel sebelum melakukan pekerjaan, dimaksudkan agar karyawan di Kopena Pekalongan tambah bersemangat dalam bekerja.

Adapun tujuan Kopena Pekalongan memakai konsep pelayanan prima yakni untuk memajukan lembaga keuangan tersebut dan memaksimalkan daya saing organisasi agar menarik minat nasabah untuk menabung di Kopena Pekalongan.

**Kata Kunci:** implementasi, *Total Quality Management*, Pelayanan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DI KOPENA PEKALONGAN” .

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

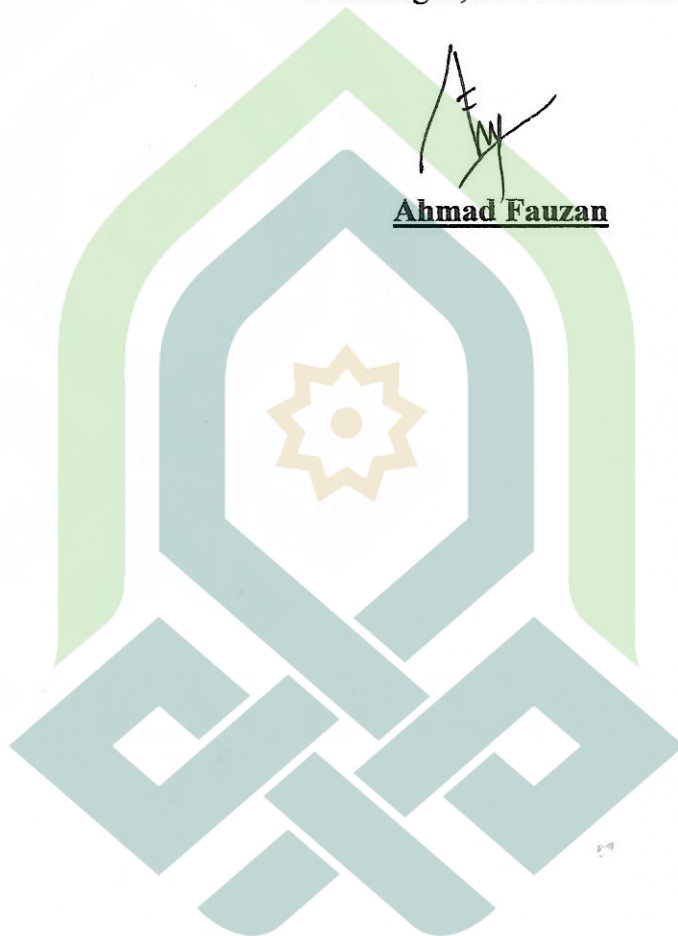
1. Bapak Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag. selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Dr. Hafidz Ma'sum, M.Ag. selaku Wakil Dekan Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
4. Bapak Drs. A. Tubagus Surur, M.Ag. selaku Wakil Dekan Dua Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
5. Bapak Dr. H. Zawawi, M.Ag. selaku Wakil Dekan Tiga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
6. Bapak H. Tamamudin, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan DIII Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.
7. Ibu Hj. Rinda Asytuti M.Si. selaku Wali Dosen yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.

8. Bapak Kuart Ismanto, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi masukan selama pembuatan Tugas Akhir ini.
9. Kopena Pekalongan yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian tugas akhir ini.

Pekalongan, 26 Februari 2019



Ahmad Fauzan





## DAFTAR ISI

|  |       |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i     |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....                                | ii    |
| NOTA PEMBIMBING .....  | iii   |
| PENGESAHAN .....   | iv    |
| PEDOMAN TRANSLITERASI .....                                    | v     |
| MOTTO .....  | ix    |
| PERSEMBAHAN .....  | x     |
| ABSTRAK .....  | xi    |
| KATA PENGANTAR .....   | xii   |
| DAFTAR ISI .....   | xiv   |
| DAFTAR TABEL .....   | xvii  |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xix   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                       |       |
| A. Latar Belakang .....  | 1     |
| B. Rumusan Masalah .....                                       | 4     |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....                         | 5     |
| D. Penegasan Istilah .....                                     | 6     |
| E. Sistematika Pembahasan .....                                | 7     |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                                   |       |
| A. Konsep <i>Total Quality Management</i> .....                | 9     |
| 1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> .....            | 9     |
| 2. Sejarah dan Konseptor <i>Total Quality Management</i> ..... | 15    |



|  |    |
|--|----|
| 3. Landasan dan Unsur-unsur <i>Total Quality Management</i> .....    | 16 |
| 4. Karakteristik dan Ciri <i>Total Quality Management</i> .....      | 16 |
| 5. Prinsip-prinsip <i>Total Quality Management</i> .....             | 18 |
| 6. Implementasi <i>Total Quality Management</i> .....                | 24 |
| 7. Manfaat dan Implementasi <i>Total Quality Management</i> .....    | 27 |
| 8. Faktor kegagalan menerapkan <i>Total Quality Management</i> ..... | 27 |
| B. Implementasi TQM di Lembaga Keuangan Syariah .....                | 30 |
| C. Penelitian Terdahulu .....  | 33 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                     |    |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....                             | 48 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian.....                                  | 49 |
| C. Data dan Sumber Data .....  | 49 |
| D. Metode Pengumpulan Data .....                                     | 50 |
| E. Kredibilitas Data .....   | 51 |
| F. Metode Analisis Data.....   | 53 |
| G. Langkah-langkah Penelitian .....                                  | 53 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                        |    |
| A. Hasil Penelitian.....   | 55 |
| 1. Sejarah Kopena Pekalongan .....                                   | 55 |
| 2. Visi Misi Kopena.....   | 56 |
| 3. Struktur Organisasi Kopena Cabang Pekalongan.....                 | 57 |
| 4. Produk-produk Kopena Pekalongan .....                             | 58 |



|  |    |
|--|----|
| B. Pembahasan .....  | 62 |
| 1. Konsep TQM pada Kinerja dan Pelayanan Pembiayaan di Kopena<br>Pekalongan.....                 | 62 |
| 2. Penerapan TQM pada Kinerja dan Pelayanan Pembiayaan di Kopena<br>Pekalongan.....              | 63 |
| 3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam mengimplementasikan TQM<br>pada Kopena Pekalongan ..... | 72 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>   |    |
| A. Kesimpulan.....   | 74 |
| B. Saran .....   | 75 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....  | 76 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....  | 79 |







## DAFTAR TABEL

|           |                           |    |
|-----------|---------------------------|----|
| Tabel 1.1 | Penelitian Terdahulu..... | 33 |
|-----------|---------------------------|----|





## DAFTAR GAMBAR

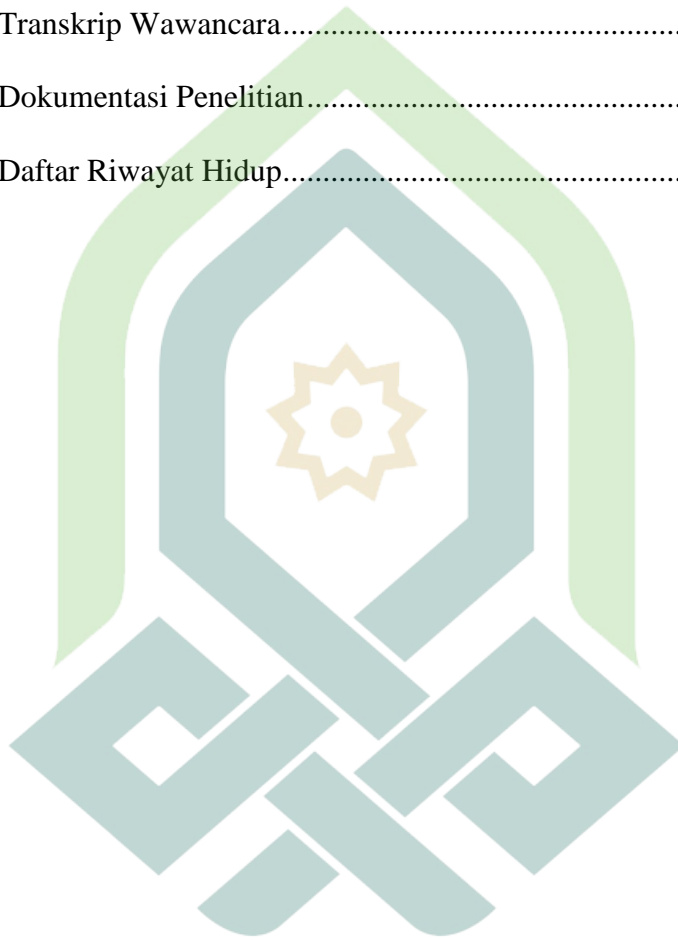
|            |  |    |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Struktur Organisasi Kopena Pekalongan..... | 57 |
|------------|--|----|





## DAFTAR LAMPIRAN

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Lampiran 1 | Surat Pengantar Penelitian dari Kampus ..... | 79 |
| Lampiran 2 | Surat Keterangan Penelitian .....            | 80 |
| Lampiran 3 | Pedoman Wawancara .....                      | 81 |
| Lampiran 4 | Transkrip Wawancara.....                     | 82 |
| Lampiran 5 | Dokumentasi Penelitian.....                  | 86 |
| Lampiran 6 | Daftar Riwayat Hidup.....                    | 87 |



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Persaingan bisnis semakin tajam, perusahaan berlomba-lomba untuk menghasilkan barang atau jasa yang diminati oleh masyarakat untuk memenangkan persaingan yang ketat. Agar sebuah perusahaan dapat memiliki keunggulan dalam skala global, maka perusahaan tersebut harus mampu melakukan pekerjaan lebih baik dalam rangka menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas tinggi.<sup>1</sup>

Upaya peningkatan kualitas yang dilakukan perusahaan diharapkan akan menjadikan produk perusahaan tersebut dapat bersaing dalam kompetisi global. Kunci sukses yang dapat mendorong perusahaan memiliki daya saing dalam kompetisi ditentukan oleh empat faktor, yaitu *cost, quality, time, and innovation*. Sistem akuntansi manajemen muncul untuk mempertahankan kinerja perusahaan dalam perubahan lingkungan ekonomi yang membawa kecenderungan utama pada orientasi konsumen, penerapan *Total Quality Management (TQM)*, waktu sebagai elemen kompetitif, kemajuan dalam teknologi informasi, kemajuan dalam lingkungan produksi, pertumbuhan industri jasa, dan persaingan global.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 87-88.

<sup>2</sup> Yenni Carolina, "Pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan *Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Barat yang Listing di BEI)*", dalam *Jurnal Akuntansi*, Vol. 4, No. 2, November 2012 (Bandung: Universitas Kristen Maranatha, 2012), hlm. 176.

Industri perbankan syariah semakin banyak menghadapi tantangan akibat bergabungnya sejumlah institusi, kolaborasi inter-organisasi, pengembangan berbagai produk jasa, serta perbaikan mutu. Untuk merespon dengan efektif berbagai tantangan ini, penciptaan sistem yang memenuhi level “*quality*” yang sesuai dengan konsep syariah menjadi isu viral nyata yang menantang. Selain itu, untuk memperoleh keunggulan daya saing dalam skala global, suatu perusahaan dituntut harus mampu menyajikan setiap proses yang lebih baik dalam rangka menghasilkan barang atau jasa yang mempunyai kualitas tinggi dengan harga yang wajar dan mampu bersaing. Jadi kunci utama untuk meningkatkan daya saing adalah melalui kualitas. Untuk itu perusahaan perlu lebih terfokus pada kualitas yang dalam hal ini disebut *Total Quality Management (TQM)*.<sup>3</sup>

*Total Quality Management (TQM)* adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.<sup>4</sup>

TQM sendiri dapat diartikan sebagai pengelolaan kualitas semua komponen (*stakeholder*) yang berkepentingan dengan visi dan misi organisasi. Pada dasarnya TQM itu bukanlah pembebanan ataupun pemeriksaan, tetapi TQM itu adalah lebih dari usaha untuk melakukan sesuatu yang benar setiap

---

<sup>3</sup> Danang Wahyudi, *Analisis Hubungan Praktek TQM, Kinerja Bisnis dan Kepuasan Konsumen Pada Industry Manufaktur*, The 2nd National Conference UKWMS, Surabaya, 2008.

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono dan Anasta Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: ANDI, 2000), hlm. 4.

waktu, dibandingkan melakukan pemeriksaan pada waktu tertentu ketika terjadi kesalahan. TQM merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. Total Quality Management adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan.<sup>5</sup> Disamping itu, lembaga keuangan syariah adalah perusahaan yang berorientasi pada pemuasan nasabah. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, membuktikan bahwa penerapan TQM sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan lembaga keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah karena selalu ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan atau persepsi yang nasabah inginkan.

KOPENA Pekalongan sebagai lembaga keuangan syariah juga melakukan perbaikan manajemen dengan *Total Quality Management* untuk meningkatkan kualitas jasanya. KOPENA Pekalongan menerapkan sistem manajemen baru, yaitu TQM atau di Indonesia lebih dikenal dengan nama Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Ide dasar implementasi TQM dalam lembaga keuangan syariah adalah tercapainya kepuasan nasabah dengan suatu pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan tersebut. Jadi, lembaga keuangan syariah dikatakan bermutu jika telah memenuhi dan memuaskan kebutuhan nasabah internal dan eksternal.

---

<sup>5</sup> Johan Arifin, “Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management bagi Pelaku lembaga Keuangan Syariah Di Kota Semarang”, (Jurnal at-Taqaddum Vol. 8, No. 2 November 2016), hlm. 189.

KOPENA Pekalongan juga telah mendapatkan sertifikat penghargaan ISO 9001:2008 tentang pencapaiannya menerapkan TQM dibidang pelayanan dari PT TUV SUD Indonesia pada tanggal 11 desember 2016. Kopena meraih itu salah satunya karena menerapkan evaluasi penilaian karyawan setiap bulan tentang pelayanan dan kinerja karyawan yang meliputi klasifikasi pribadi, hasil pekerjaan, pengetahuan pekerjaan dan tanggung jawab. Hasil dari evaluasi manajemen karyawan selama tahun 2018 menghasilkan penilaian dengan angka yang baik tentang kinerja dan pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian di KOPENA Pekalongan dengan judul **“IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI KOPENA PEKALONGAN (Studi Kasus Kinerja dan Pelayanan Pembiayaan)”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep TQM pada kinerja dan pelayanan pembiayaan menurut pengelola KOPENA Pekalongan?
2. Bagaimana penerapan TQM pada kinerja dan pelayanan pembiayaan di KOPENA Pekalongan?
3. Apa pendukung dan penghambat implementasi TQM di KOPENA Pekalongan?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang akan dicapai adalah, sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan konsep TQM pada kinerja dan pelayanan pembiayaan menurut pengelola KOPENA Pekalongan.
- b. Untuk mendeskripsikan penerapan TQM pada kinerja dan pelayanan pembiayaan di KOPENA Pekalongan.
- c. Untuk mengetahui apa saja pendorong dan penghambat implementasi TQM di Kopena Pekalongan.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan referensi terhadap ilmu perbankan syariah dan ilmu keuangan yang berkaitan dengan *Total Quality Management*. Selain itu, juga untuk menambah wawasan bagi peneliti lain yang akan meneliti mengenai perbankan syariah.

#### b. Manfaat Praktis

##### 1) Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan *Total Quality Management*.



## 2) Bagi KOPENA Pekalongan

Diharapkan penelitian ini dapat membantu memberikan sumbangan informasi yang lebih jelas mengenai penerapan TQM di KOPENA Pekalongan kepada masyarakat, khususnya kepada umat Islam dan umumnya bagi masyarakat luas sehubungan dengan kebijakan pemerintah dalam meningkatkan nasabah dalam bertransaksi khususnya menabung melalui lembaga keuangan syariah.

### D. Penegasan Istilah

Untuk mencegah terjadinya kekacauan dalam pemahaman, maka penulis memandang perlu memberikan penegasan istilah sebagai berikut:

1. Implementasi adalah suatu realisasi atau pelaksanaan rencana yang telah disusun dengan cermat dan rinci sebelumnya. Implementasi bukan hanya aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dengan mengacu pada kaidah-kaidah yang sesuai untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>6</sup>
2. *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 70.

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono dan Anasta Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: ANDI, 2000), hlm. 4.

3. Koperasi Syariah adalah usaha ekonomi yang terorganisir secara mantap, demokratis, otonom partisipatif, dan berwatak sosial yang operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip yang mengusung etika moral dengan memperhatikan halal atau haramnya sebuah usaha yang dijalankan sebagaimana diajarkan dalam agama Islam.<sup>8</sup>

#### E. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang jelas tentang penelitian tugas akhir ini, maka penulis menyusun dalam lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab pertama, pendahuluan. Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, landasan teori, berisi tentang teori bank syariah, teori tentang *Total Quality Management* dan penelitian yang relevan.

Bab tiga, metode penelitian meliputi jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, keabsahan data, dan metode analisis data.

Bab keempat, hasil penelitian dan pembahasan meliputi, gambaran tentang Kopena Pekalongan (latar belakang berdirinya Kopena Pekalongan, visi dan misi, struktur organisasi di Kopena Pekalongan). Selanjutnya juga akan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi *Total Quality Management* di Kopena Pekalongan.

---

<sup>8</sup> Nur S. Bukhori, *Koperasi Syariah*, ( Sidoarjo: Mashun, 2009), hlm.12.



Bab kelima, bab ini merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran. Bab ini berfungsi untuk memberikan inti dari uraian yang jelas.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Konsep TQM pada kinerja dan pelayanan pembiayaan di Kopena Pekalongan menggunakan pelayanan prima. tujuan Kopena Pekalongan memakai konsep pelayanan prima yakni untuk memajukan lembaga keuangan tersebut dan memaksimalkan daya saing organisasi agar menarik minat nasabah untuk menabung di Kopena Pekalongan.
2. Pelayanan prima diterapkan pada seluruh pelayanan nasabah di Kopena Pekalongan ini dilakukan untuk memberikan daya tarik khusus meningkatkan pelayanan dan membangun loyalitas nasabah. Pelayanan yang diterapkan di Kopena Pekalongan sudah sesuai tetapi belum maksimal, seharusnya Kopena Pekalongan terus melakukan evaluasi dan menerima kritik langsung dari nasabah. Tetapi sudah dilakukan komitmen serta konsisten dalam melakukan pelayanan.
3. Faktor pendukung dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* pada Kopena Pekalongan pada aspek kualitas pelayanan di Kopena Pekalongan adalah respek terhadap setiap orang dan faktor penghambat dari implementasi *Total Quality managemet* pada aspek kualitas pelayanan di Kopena Pekalongan adalah kepuasan pelanggan, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan.

## B. Saran

1. Terkait dengan kualitas pelayanan di kopena upaya yang memungkinkan untuk dilakukan adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kopena agar memberi keuntungan pada kopena, diantaranya adalah akan meningkatkan kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, dan kinerja kopena.
2. Lebih ditingkatkan lagi profesionalisme tenaga kerjanya, khususnya pada pelayanannya sehingga akan tercipta loyalitas nasabah.
3. Penyempurnaan pelaksanaan *Total Quality Management* yang sudah terkonsep oleh Kopena Pekalongan agar tetap diperhatikan untuk lebih optimal dan terlaksana secara maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

- Azwar. Saifudin. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ali. Muhammad Taufiq, 2004. *Praktek manajemen berbasis Alqur'an*. Jakarta: UI Press.
- Arikunto. Suharisimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Agama Republik Indonesia Al-Jumanatul 'Ali. 2005. *Al Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV Penerbit J-Art.
- Gaspersz. Vincent, 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardjosoedarmo. Suewarso, 2004. *Bacaan Terpilih Tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Ezmir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Press.
- Hasan. Iqbal dan Misbahuddin. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismanto, Kwat. 2009. *Manajemen Syariah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1994.
- Moleong. Lexy J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nawawi. Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Social*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Render dan Herizer. 2004, *prinsip-prinsip manajemen operasional*. Jakarta: Salemba Empat.

Salis, Edward. 2006. *Total Quality management in Education:Manajemen Mutu Pendidikan*, terj. Ahmad Ali Riyadi, et.al., “Yogyakarta:IRCiSoD.

Tjiptono Fandy dan Diana Anasta. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.

Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

#### **JURNAL:**

Arifin, Johan. 2016. “Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality management bagi Pelaku lembaga Keuangan Syariah Di Kota Semarang” Semarang: *Jurnal at-taqaddum*, Vol. 8, No. 2.

Carolina, Yenni. 2012. “Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Barat yang listing di BEI)” Bandung: *Jurnal Akuntansi*, Vol 4, No. 2.

Wahyudi, Danang. 2008. “Analisis Hubungan Praktek TQM, Kinerja Bisnis dan Kepuasan Konsumen Pada Industry Manufaktur”. Surabaya: *The 2nd National Conference UKWMS*.

#### **SKRIPSI:**

Hasan, Sudirman. “Implementasi Total Quality Management dalam pengelolaan wakaf di Dompot Dhuafa dan Pondok Pesantren Tebuireng” *Skripsi Ekonomi Syariah*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya.

Toyyib Wibiksana, Mohammad. 2010. “Analisis Hubungan Implementasi Total Quality Management dengan kinerja Manajerial (Studi pada Bank Syariah

Mandiri Cabang Jakarta-Rawamangun” *Skripsi Ekonomi Syariah*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Firdausiyah, Vita. 2014. “Penerapan *Total Quality management* pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Kota Malang”, *Skripsi Hukum Bisnis Syariah*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Murniati, Sri. 2016. “Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Bank Syariah (studi Kasus pada BRI Syariah cabang Purwokerto)”, *Tugas Akhir manajemen Perbankan Syariah*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.

**INTERNET:**

[http://www.bsn.or.id/NEWS/detail\\_news.cfm?News\\_id=15](http://www.bsn.or.id/NEWS/detail_news.cfm?News_id=15). diakses tanggal 18 Februari 2019.

<http://www.kopena.co.id>, diakses Kamis, 1 Desember 2018 Pukul 12.56 WIB



Nomor : 0177 / Sekr / A / II / 2019

Pekalongan, 26 Februari 2019

Hal : **SURAT KETERANGAN**

Kepada Yth.  
Bpk/ Ibu Ketua Jurusan Ekonomi  
Ub. Ketua jurusan D3 Perbankan Syariah  
IAIN Pekalongan

Di-

PEKALONGAN

**Assalamu'alaikum Wr.Wb.**

Dengan memanjatkan Puji syukur kehadirat Allah SWT. kami Manajemen Koperasi Pemuda Buana ( KOPENA ) memberikan keterangan kepada mahasiswa yang tersebut di bawah ini yaitu :

Nama : Ahmad Fauzan  
Jurusan : D3 Perbankan Syariah  
NIM : 2012115046

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian/Study Kasus di KOPENA Kota Pekalongan guna penyusunan Tugas Akhir dengan judul **"Implementasi Total Quality Management ( TQM ) di KSPPS Kopena Pekalongan"** Demikian Surat Keterangan ini disampaikan dan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

**Wallahul Muwafieq Ila Aqwaamith Thorieq  
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Koperasi Pemuda Buana  
"KOPENA"  
Kota Pekalongan



Rizki Ira Rahmawati, SE  
SDM



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

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

SURAT KETERANGAN

Nomor : 273/In.30/M.7/PP.00.9/03/2018

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini kami, pengelola Jurusan D-3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan, menerangkan bahwa mahasiswa/mahasiswa berikut ini :

Nama : Ahmad Fauzan  
Nim : 2012115046  
Judul Tugas Akhir : "Implementasi Total Quality Management di Kopena Pekalongan"

adalah benar-benar sedang dalam proses penyelesaian Tugas Akhir (TA), guna memenuhi salah satu prasyarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah. Untuk itu, kepada yang bersangkutan mohon diberi dispensasi dapat meminjam buku sebagaimana layaknya mahasiswa yang sedang menyelesaikan Tugas Akhir.

Demikian surat keterangan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
U.b. Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah



**H. Tamamudin, S.E, M.M**  
NIP. 197910302006041018



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 : AHMAD FAUZAN  
NIM : 2012115046  
Jurusan/Prodi : D3 PERBANKAN 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 (.....)

**“IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DI KOPENA  
PEKALONGAN  
(Studi Kasus Kinerja dan Pelayanan Pembiayaan)”**

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, 10 April 2019



**AHMAD FAUZAN**  
NIM : 2012115046

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