

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era seperti sekarang ini, tak terkecuali didalam dunia lembaga keuangan dihadapkan kepada persaingan global. Hal ini dilatar belakanginya oleh kemajuan dan perkembangan informasi yang sangat cepat, sehingga begitu mudahnya pertukaran informasi dan transaksi untuk dilakukan. Seiring dengan hal tersebut banyak lembaga keuangan khususnya perbankan perlu menerapkan adanya *Total Quality Management (TQM)* dalam menghadapinya (Segara & Sudiarta, 2019).

Perkembangan zaman membuat setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dagang, dan industri mengalami persaingan yang sangat ketat sehingga memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana konsumen akan mempertimbangkan biaya, nilai dan manfaat sebuah produk (Gabriela Saroinsong et al., 2022). Persaingan global yang sekarang ini semakin tajam dan ketat, dengan begitu perusahaan dituntut untuk menciptakan atau menggunakan manajemen yang yang baik. Dengan menggunakan manajemen yang baik, dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Salah satu alat kualitas manajemen yang digunakan dalam perusahaan atau lembaga keuangan yaitu dengan menggunakan TQM (*Total Quality Management*).

Berdasarkan tolak ukur dari suatu usaha yaitu mampu bertumpu kepada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau konsumen atas produk, dan atau jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan atau lembaga. Menurut Ismunawan semakin Sering suatu perusahaan melakukan pengukuran kinerja karyawan, maka perusahaan akan lebih meningkatkan kinerja karyawannya, dan kinerja akan berdampak pada kinerja karyawannya dalam mutu pelayanan (Mustika, 2021). Kemudian, Agar perusahaan bisa mempertahankan keberlangsungan perusahaannya hal ini diperlukan suatu komitmen yang mengarah atau yang bertumpu pada kepuasan yang diraskan oleh pelanggan atau konsumen, oleh karena itu

mutu yang dihasilkan oleh perusahaan atau lembaga merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi pelanggan atau konsumen guna untuk menggunakan produk, atau jasa dari suatu produk perusahaan atau lembaga yang konsumen terima.

Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam dunia perbankan dapat membantu seorang manager dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat antara lembaga keuangan lainnya. TQM dapat membantu pada perubahan organisasi, yaitu mulai dari struktur organisasi, tujuan, peran manager, dan peran karyawan lainnya. Penerapan TQM mampu menciptakan perubahan positif dalam dunia perbankan terhadap karakteristik kinerja karyawan (Sari et al., 2018), dampak positif dari penerapan TQM ini mampu mengubah semua elemen yang berada ditempat kerja, dengan begitu pekerjaan yang kita lakukan bisa terarah atau teratur dan sebagai pelakunya sendiri akan merasakan kenyamanan dalam bekerja dengan adanya keteraturan manajemen yang bermutu. TQM bukan hanya sistem atau program, melainkan budaya yang harus dipertahankan atau ditingkatkan oleh setiap anggota dalam perusahaan atau lembaga keuangan lainnya dengan berorientasi pada mutu.

Industri perbankan syariah semakin menghadapi banyak tantangan yaitu dengan bergabungnya sejumlah institusi, kolaborasi inter-organisasi, pengembangan berbagai produk dan jasa, serta perbaikan mutu. Selain itu, untuk memperoleh keunggulan daya saing dalam skala global, suatu perusahaan dituntut untuk menyajikan setiap proses yang lebih baik dalam rangka menghasilkan barang atau jasa yang mempunyai kualitas yang tinggi dengan harga yang wajar dijangkau, dan mampu bersaing. Jadi, perusahaan untuk dapat bersaing dengan lebih baik terus menerus adalah dengan memiliki kualitas. Untuk itu perusahaan perlu lebih terfokus pada kualitas yang dalam hal ini telah diuraikan dalam paragraf diatas. (Danang Wahyudi, 2008)

Menurut Tjiptono bahwa Pelayanan adalah setiap tindakan yang didasari dengan transparansi, tanggung jawab, cepat, tindakan diskriminasi, syar'i atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak

lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Uswatun, 2022). Pelayanan nasabah dalam perbankan itu banyak meliputi berbagai aktivitas diseluruh area bisnis sejak penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan nasabah, yaitu mulai pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa atau barang melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen. Berdasarkan uraian diatas menurut penulis pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pegawai Bank yang bersangkutan dengan pihak nasabah.

Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak Bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Pengukuran kinerja karyawan berpengaruh dapat meningkatkan kualitas kepuasan nasabah. Dari sudut pembelajaran frekuensi pelaporan pengukuran kinerja produksi akan membantu karyawan mengembangkan efektivitas pekerjaan strategis dengan cepat dan dapat meningkatkan kinerjanya. Peningkatan produktivitas kinerja karyawan ini tentu saja akan sangat bermanfaat bagi perusahaan (Nuinaya et al., 2017).

Pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis yang bersifat menyeluruh. Pelayanan sangat berpengaruh kepada tingkat kepuasan nasabah yang pada awalnya nasabah akan memberikan apa yang menjadi harapan bagi nasabah. Oleh sebab itu, akan membuat nasabah dan calon nasabah baru akan merasa puas dan loyal dengan pelayanannya sehingga semakin besar keuntungannya bagi perusahaan. Pada lembaga perusahaan BSI KCP BREBES dituntut untuk tetap menjaga eksistensinya atau kelangsungan hidup perusahaan dengan terus meningkatkan kinerja manajerial perusahaan, untuk mencapai misi tersebut lembaga BSI KCP BREBES menerapkan manajemen mutu terpadu. Dalam manajemen mutu terpadu semua usaha manajemen diarahkan pada suatu tujuan yaitu terciptanya tingkat kepuasan nasabah. Untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja melainkan beberapa faktor yang turut menentukan kecepatan dan ramah, total quality manajemen

memang perlu dijaga untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan bagaimana cara menarik nasabah baru yang akan menjadi nasabah tetap, pimpinan memainkan peran pentingnya terhadap bawahan mengenai mutu pelayanan dengan memberikan sesuatu yang terbaik kepada seseorang. Untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja melainkan beberapa faktor yang turut menentukan service dan ramah seorang karyawan akan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu betah, tabah dan sabar menunggu karena karyawan yang mempunyai dedikasi terhadap nasabah.

Dalam hal ini penulis menjadikan BSI KCP BREBES sebagai tempat penelitian. Selain itu daerah Brebes sendiri untuk mengetahui Bank Syariah Indonesia sangat jauh selain di BSI KCP BREBES yang lokasinya cukup strategi oleh masyarakat sehingga dengan hal ini dapat mempermudah untuk mempertahankan nasabah dan menarik nasabah baru.

Maka berdasarkan tingkat pelayanan kepuasan nasabah pada BSI KCP BREBES yaitu mampu melakukan kebutuhan layanan keuangan dengan prinsip syariah dan kepuasan pelanggan. Berikut adalah survey tingkat kepuasan nasaabah di BSI KCP BREBES :

Tabel 1.1
Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) SI KCP BREBES
Tahun 2021

CCSI 2021	Skala			
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
People	0,08%	2,20%	77,31%	20,41%
Tangible	0,15%	3,05%	87,02%	9,78%
Nilai Kepuasan Nasabah : 95,60%				

Sumber : Data Olahan dari BSI KCP BREBES

Berdasarkan tabel diatas, bahwasanya Bank Syariah Indonesia KCP Brebes dalam memberikan pelayanan kepada nasabah telah memberikan nilai kepuasan dalam standar puas yang lebih besar daripada tingkat ketidakpuasan. Keberhasilan ini di Bank Syariah Indonesia KCP Brebes terbukti bahwa tingkat kepuasan pelayanan nasabah dengan hasil

tersebut, sehingga nasabah yang ada di Bank tersebut harus dipertahankan untuk menjadi nasabah yang loyal. Dengan demikian bahwa yang menjadikan Bank Syariah Indonesia KCP Brebes semakin mengembangkan jasa keuangannya sebagai bentuk perwujudan dalam peningkatan pelayanan masyarakat. Diharapkan dengan adanya lembaga keuangan syariah yang dekat dapat mempermudah masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Oleh karena itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian ini karena cukup penting untuk mengetahui tentang “Implementasi *Total Quality Managemen* (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di BSI KCP BREBES”

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah dilihat dari data tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP BREBES padatahun 2021 yang mencapai angka 95,60% dimana hal ini menjadi tolak ukur bagi peneliti yang ingin mengetahui tentang “*IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH DI BSI KCP BREBES*”.

2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyebar luasnya suatu masalah yang dibahas, maka dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam. Maka pembatasan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah seputar Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah di BSI KCP BREBES .

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna untuk menjawab permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah

dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi *Total Quality Management* (TQM) di BSI KCP BREBES?
- b. Bagaimana mutu pelayanan nasabah di BSI KCP BREBES?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan diatas, bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mendiskripsikan dan menjelaskan implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Bank Syariah Indonesia KCP BREBES
- b. Untuk mendiskripsikan dan menjelaskan mutu pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP BREBES.

2. Kegunaan/manfaat penelitian

a. Manfaat Akademik

- 1) Menambah pengetahuan tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah di BSI KCP BREBES.
- 2) Menjadi bahan referensi bagi penelitian yang ingin meneliti lebih lanjut tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM).
- 3) Sarana memperkaya hasanah dalam perbendaharaan perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan sebagai sarana dalam memahami teoritis yang sudah dipelajari dan dapat membuktikan hasil secara empiris. .

b. Manfaat Praktik

1) Bagi Penulis

Dapat meningkatkan pengetahuan tentang *Total Quality Management* (TQM) khususnya mengenai Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah yang ada di lembaga tersebut.

2) Bagi Perusahaan

Agar perusahaan mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan dan menjadi pertimbangan yang harus dilakukan perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja dengan menggunakan metode *Total Quality Management* (TQM).

D. Penelitian Terdahulu

Adapun tinjauan penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini sangatlah penting dalam suatu penelitian yang hendak dilakukan. Penelitian terdahulu akan menjadi sumber referensi ataupun dasar peneliti dalam rangka penulisan. Dibawah beberapa penelitian terdahulu yang akan menjadikan rujukan oleh peneliti saat ini: adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	(Pratama, 2022), “Analisis Penerapan <i>Total Quality Manajemen</i> (TQM) Pada Wisma Pandowo Syariah (Studi Kasus Wisma Pandowo Syariah Indrapura)”	Penerapan <i>Total Quality Manajemen</i> (TQM) di wisma pandowo syariah, manajer harus selalu melakukan sosialisasi, evaluasi kerja dan membuat laporan evaluasi guna melancarkan penerapan <i>Total Quality Manajemen</i> (TQM). Komunikasi karyawan harus diperhatikan, mengingat betapa besarnya manfaat komunikasi karyawan bagi perusahaan.	Terletak pada metode yang digunakan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif	Pada objek yang dilakukan oleh penelitian ini.
2	(Wahyudi, 2019),	Pelaksanaan pada koperasi USPPS (Unit	Data-data yang di analisis	Sasaran objeknya

	<p>“Analisis Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) Pada Koperasi Syari’ah (Studi Kasus di USPPS Yasmin Jepara)”</p>	<p>Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) Yasmin Jepara fokus pada pelaksanaan TQM yang dilakukan di unit tersebut dan pola manajemen yang diterapkan didalam Unit USPPS Yasmin Jepara guna untuk meningkatkan khususnya pada kepuasan kualitas sistem manajemen syariah.</p>	<p>menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif.</p>	<p>penelitiannya di Koperasi USPPS Yasmin Jepara</p>
3	<p>(Aprilia, 2019), “Analisis Hubungan Implementasi <i>Total Quality Management</i> Dengan Kinerja Manajerial Pada Bank Muamalat KC Medan”</p>	<p><i>Total Quality Management</i> (TQM) memiliki hubungan terhadap kinerja karyawannya berpengaruh positif yang dihasilkan dari angket kuisioner sebesar 1% hal ini telah akan diikuti oleh peningkatan kinerja manajerial sebesar 0,812 dengan asumsi variabel lain tetap.</p>	<p>Terletak pada penerapan Total Quality Management (TQM) pada lembaga Keuangan Syari’ah.</p>	<p>Hubungan kasual variabel menggunakan pengujian hipotesis dan penelitiannya menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan pada yang penulis teliti menggunakan pendekatan kualitatif.</p>
4	<p>(Diyati, 2019), “Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Berkah Mandiri Sejahtera Curup”</p>	<p>Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data, data berwujud bilangan dan dianalisis dengan statistika. Dengan demikian Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan uji validitas regresi bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap</p>	<p>Terletak pada objeknya hal ini sama dengan lembaga keuangan syariah</p>	<p>Terletak pada metode yang digunakan yaitu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penulis menggunakan pendekatan kualitatif.</p>

		(responsiveness), jaminan (assurance), dan empati bernilai positif, dan memiliki Thitung 0,999, dan Ttabel 0,444. Yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.		
5	(Sari, 2021), “Implementasi <i>Total Quality Management</i> Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo”	jumlahnya nasabah yang semakin banyak yang hal ini Bank Rakyat Indonesia Syariah mampu meningkatkan mutu pelayanan nasabah dengan menggunakan metode implemntasi <i>Toal Quality Management (TQM)</i>	Metode yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kualitatif	Objek yang menjadi tempat tujuan penelitian
6	(Sismawati & Indah, 2021), “Implementasi <i>Total Quality Management (Tqm)</i> Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Cv Idola Indonesia Bandung”	Penerapan TQM di CV Idola Indonesia Bandung dan kendala dalam penerapan TQM dalam kinerja karyawan terdapat peningkatan dengan menggunakan konsep TQM.	Terletak pada metode yang digunakannya yaitu dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif.	Terletak pada tempat lokasi atau objek penelitian.
7	(Lamato et al., 2017), “Analisis <i>Total Quality Management (TQM)</i> Terhadap Kinerja	Fokus pada pelanggan perbaikan berkesinambungan kinerja Metode perbaikan kuantitatif, berkesinambungan berpengaruh signifikan	Pembahasan dalam Total Quality Management (TQM)	Menggunakan penelitian kuantitatif.

	Manajerial Pada Pt. Asegar Murni Jaya Desa Tumulung Kab. Minahasa Utara”	terhadap kinerja Manajerial Pada PT. Asegar Murni Jaya		
8	(Kading et al., 2018), yang berjudul “Implementasi <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kualitas Produk Pada Pt. Tri Mustika Cocominaesa Amurang”	Kualitas Produk dipengaruhi oleh faktor TQM, yang mempengaruhinya adalah Etika, Kepercayaan, kejujuran, pelatihan, Kerjasama Tim, Kepemimpinan, Penghargaan, dan Komunikasi.	Teknik metode deskriptif kualitatif dengan menjabarkan kenyataan yang ada di objek penelitian	Objek yang dilakukan oleh peneliti.
9	(Segara & Sudiarta, 2019), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru”	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat ditemukan adanya pengaruh yang signifikan.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah.	Pengambilan datanya menggunakan kuesioner
10	(Aji & Arfianto, 2018), yang berjudul “Analisis Pengaruh <i>Total Quality Management</i> Dan Kualitas Pelayanan	<i>Total Quality Management</i> dan kualitas pelayanan terhadap variabel independen bahwa kepuasan pelanggan dengan menghasilkan pengaruh yang signifikan.	Meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan kinerja karyawan.	Kepuasan pasien, menggunakan metode kuantitatif.

Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening”			
---	--	--	--

E. Kerangka Konseptual

Setiap organisasi bisnis maupun non bisnis itu memiliki suatu tujuan yang paling pokok yaitu untuk meningkatkan kualitas produk dan mutu produknya. Untuk dapat menghasilkan produk yang berkualitas salah satu strategi perusahaan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja adalah *Total Quality Management (TQM)*. Peningkatan kualitas produk ini sangatlah penting bagi suatu organisasi atau perusahaan, karena dengan mutu yang bagus maka akan dengan sangat mudah organisasi atau perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Banyak organisasi yang menyadari bahwa mutu pelayanan yang luar biasa dapat memberikan keunggulan daya saing yang kuat kepada mereka untuk menghasilkan penjualan dengan laba yang tinggi. Untuk meencapai hasil yang maksimum dalam daya saing maka suatu organisasi atau perusahaan itu harus menggunakan suatu teknik yang namanya *Total Quality Management (TQM)*. Apabila organisasi menggunakan TQM hal ini akan mengurangi biaya operasional dan penghasilan laba akan meningkat.

Total Quality Management adalah salah satu kunci untuk meningkatkan kualitas dalam organisasi diperusahaan. Oleh karena itu, sifatnya yang berjangka panjang, dengan sebaiknya dalam perusahaan lembaga keuangan dibuat aturan-aturan yang mewajibkan untuk menerapkan sistem ini agar hak-hak konsumen atau nasabah bisa terlindungi. Maka dengan adanya kualitas manajemen atau elemen-elemen pendukung seperti gambar dibawah ini yaitu fokus pada nasabah, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, partisipasi dan pemberdayaan karyawan, pelatihan dan pendidikan, perbaikan

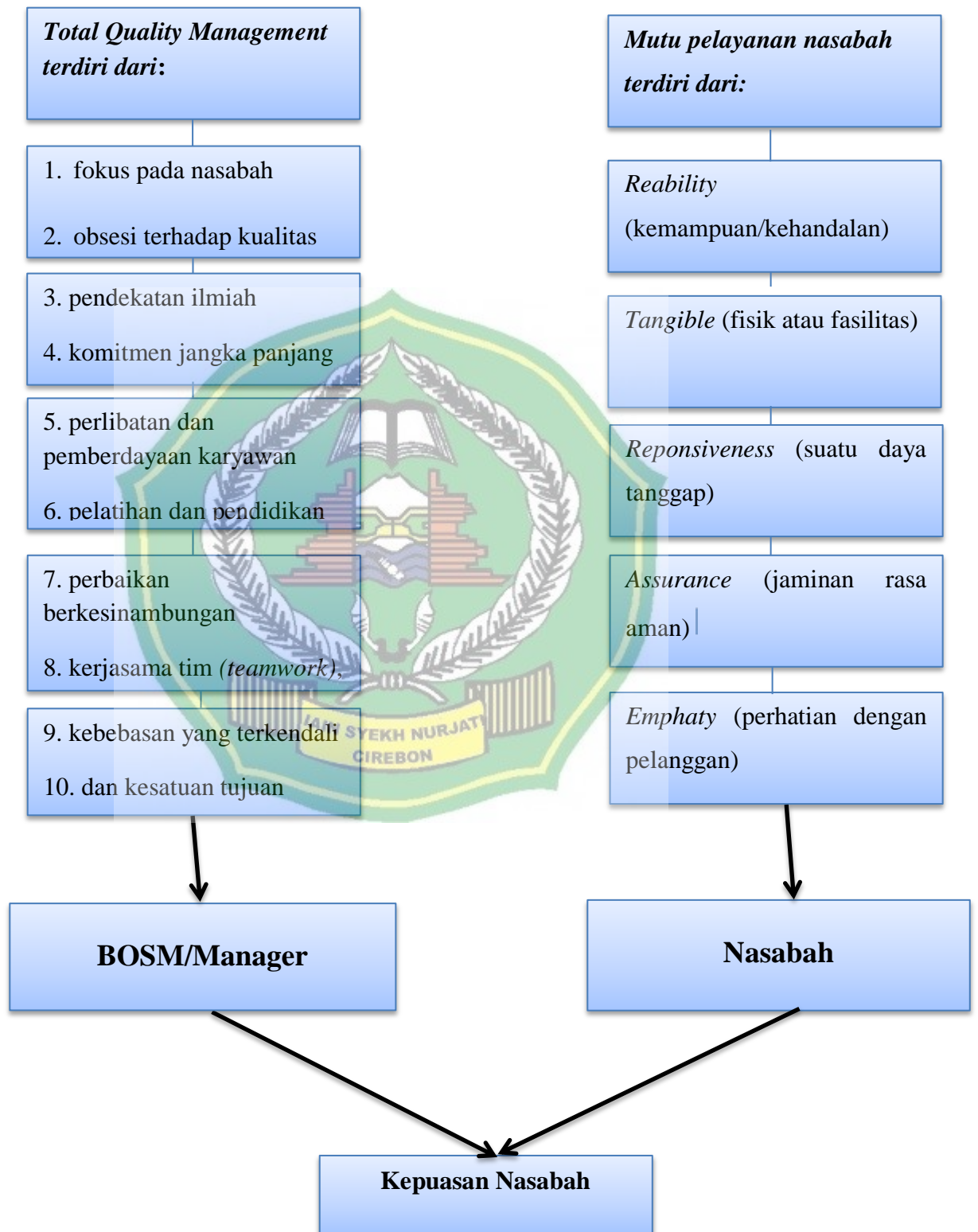
berkesinambungan, kerjasama tim (*teamwork*), kebebasan yang terkendali, dan kesatuan tujuan. Dengan demikian, elemen-elemen tersebut maka kualitas kinerja perusahaan akan terus meningkat atau bertambah.

Disamping itu dengan meningkatkan mutu kualitas pelayanan harus melalui prinsip dimensi pelayanan yang meliputi 5 kriteria yaitu *reability* (kemampuan/kehandalan), *tangible* (fisik atau fasilitas), *reponsiveness* (suatu daya tanggap), *assurance* (jaminan rasa aman), dan *emphaty* (perhatian dengan pelanggan), (Yuvendri & Susanto, 2019). Adapun karakteristik TQM menurut teori Menurut Goetsch dan Davis terbagi menjadi 10. Kemudian mutu pelayanan nasabah menurut teori fandy Tjiptono terbagi menjadi 5 bagian, dibawah ini rincian karakteristik TQM dan mutu pelayanan nasabah sebagai berikut:



Gambar 1.2

Kerangka Konseptual



F. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2019). Metode penelitian menurut para Ahli Nasir pengertian metode dari penelitian adalah cara atau prosedur yang digunakan oleh peneliti guna untuk mencapai tujuan dan mencari jawaban atas suatu masalah yang diajukan. Dengan kata lain metode yaitu suatu pendekatan umum guna untuk mengkaji/menelaah dalam topik penelitian.

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Prof. Dr. lexy J. Moleong dalam bukunya mendefinisikan bahwa, “Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya”. Penelitian kualitatif dilakukan untuk mencari informasi terkait meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukan oleh lembaga keuangan yang Bank Syariah Indonesia KCP Brebes (Mustika, 2021).

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus (case study). Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada suatu objek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber (Mustika, 2021).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara menggunakan data selain data dari perhitungan atau statistik. Dengan demikian bahwa yang dipakai biasa berupa gambar, kalimat dan data. Sedangkan jenis penelitian merupakan jenis penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian namun tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian yang dilaksanakan di BSI KCP BREBES. Jalan Jenderal A.Yani No.21 Brebes Tengah, Brebes, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah 52212

Adapun waktu yang dibutuhkan untuk mulai dari persiapan, pengolahan data sampai penulisan hasil laporan hasil penelitian dilaksanakan selama kurun waktu enam (6) bulan mulai dari bulan Oktober 2022 s/d Februari 2023.

3. Metode dan Pendekatan Penelitian

Dalam penulisan penelitian, penulis menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada interpretasi terhadap peneliti dengan teori-teori yang ada, dan melihat kondisi langsung pada tempat lokasi. Menurut Deddy Mulyana, Solatun Muhammad Djamil, and Lely Arrianie, yang dikutip oleh Amedy Ramadhana mendefinisakan bahwa metode deskriptif kualitatif Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang mengacu pada fenomena, yaitu gambaran suatu kejadian atau keadaan dengan mendeskripsikan yang sebenar-benarnya terjadi di lapangan secara jelas dan mendalam. Tidak ada yang mencari koneksi, tidak ada yang menguji hipotesis, dan tidak ada yang membuat prediksi (Amedy Ramadhana, 2022).

Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif yang dilakukan atas Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di BSI KCP BREBES. metode yang digunakan ialah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah subyek ari mana data dapat diperoleh. Untuk melengkapi data penelitian ini maka peneliti mempersiapkan beberapa metode antara lain: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data berikut digunakan dalam penelitian ini:

a. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2019) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini sumber data primer yang digunakan oleh peneliti didapatkan hasil wawancara atau hasil pengamatan langsung dilokasi penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah dari sumber pertama wawancara langsung dengan narasumber yakni Manajer BSI KCP Brebes yang terkait dengan *Total Quality Management (TQM)*, serta kepada beberapa nasabahnya untuk menemukan data yang akan dijadikan objek penelitian.

b. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2019) mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data sekunder yaitu bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, implementasi *Total Quality Management (TQM)*, dan data lain yang masih ada kaitannya dengan yang dibahas oleh penulis dan dapat dihubungkan dengan data primer.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui Teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2019).

Menurut Lexy.J.Moleong menyatakan bahwa dalam penelitian, selalu terjadi proses pengumpulan data. Teknis Pengumpulan data

adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Selama pengumpulan data akan menggunakan satu atau lebih metode. Metode semacam ini dipilih dan digunakan dalam pengumpulan data harus sesuai dengan sifat dan karakteristik penelitian yang dilakukan. teknik ini yang akan digunakan peneliti untuk mengumpulkan data adalah:

a. Observasi

Observasi juga merupakan teknik Pengumpulan data sangat umum dalam metode penelitian kualitatif. Observasi pada hakikatnya adalah suatu kegiatan yang menggunakan panca indera, bisa melihat, mencium, mendengar, mendapatkan informasi diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa beberapa kegiatan, peristiwa, objek, kondisi, atau suasana, untuk perasaan seseorang. Metode observasi ini penelitian pengamatan secara langsung ke lapangan, sehingga dalam penelitian ini peneliti langsung datang ke BSI KCP Brebes agar yang diperoleh bisa akurat, cermat, dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh peneliti.

b. Wawancara

Menurut Deddy Mulyana Wawancara adalah cara mengumpulkan data informasi dari bertanya dan menjawab pertanyaan

yang sesuai dengan tujuan belajar. Definisi lain dari teknik wawancara adalah metode komunikasi antara dua orang, di mana yang satu mencari informasi dari yang lain dengan mengajukan pertanyaan dengan tujuan tertentu dalam pikiran. Dalam pengertian peneliti atau pengumpul data, instrumen disiapkan berupa pertanyaan-pertanyaan yang telah peneliti siapkan (Amedy Ramadhana, 2022)

c. Dokumentasi

Menurut Juliyansyah Noor yaitu data melalui data yang tersedia yaitu biasanya berbentuk surat, catatan harian, laporan foto

dan juga dapat berbentuk file di server, dan flashdisk serta data yang tersimpan di website. Data ini bersifat tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Dokumentasi ini dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil wawancara. Dokumentasi yang dimaksudkan berbentuk rekaman suara serta gambar atau foto catatan yang berhubungan dengan fokus penelitian. Pelaksanaan penelitian dengan cara Dalam metode dokumentasi ini, penulis gunakan untuk mendapatkan keterangan mengenai meningkatkan mutu pelayanan nasabah di BSI KCP Brebes..

6. Pengecekan Keabsahan temuan

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan keabsahan temuan atau data yang diperoleh selama melakukan penelitian dengan interview bapa Manager Bank Syariah Indonesia KCP BREBES yang terkait dengan implementasi *Total Quality management* dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah. Untuk memperoleh keabsahan data perlu adanya tehnik untuk mengetahui apakah penelitian ini valid atau tidak dengan menggunakan uji kredibilitas yaitu Triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi, Teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas dan membandingkan data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Sugiyono, 2019). Triangulasi sumber yang peneliti lakukan dalam triangulasi sumber yaitu dengan menggunakan jurnal, skripsi terdahulu, literatur review dan buku.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda (Sugiyono, 2019). Adapun Teknik ini

adalah observasi langsung di lapangan, wawancara, dan dokumentasi atau bisa dengan kuisioner. Teknik ini dalam lapangannya yaitu dengan observasi langsung ke tempat lapangannya, wawancara dengan BOSM, dan beberapa dokumentasi dengan manager maupun nasabah.

c. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan Teknik wawancara menggunakan waktu yang tepat agar dari pihak lembaganya memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel (Sugiyono, 2019). Waktu penelitiannya yaitu sesuai dengan arahan oleh manager dan kepada nasabah itu dilakukan sesuai dengan jadwal yang peneliti buat.

7. Teknis Data Analisis

Setelah proses pengumpulan data dilakukan proses selanjutnya adalah melakukan analisis data. Menurut Miles dan Huberman (1994) analisis data merupakan langkah-langkah untuk memproses temuan penelitian yang telah ditranskripsikan proses reduksi data yaitu, data disaring dan disusun lagi, dipaparkan, diverifikasi atau dibuat kesimpulan. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan atau verifikasi) (Sugioyono, 2017).

Dalam pengelohana dan penelitian ini, penulis menggunakan langkah sebagai berikut:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan dengan hal-hal yang penting, dicari tema dan kemudian dicari tema dan polanya. Dalam reduksi data yaitu proses berpikir sensitif yang dapat memerlukan kecerdasan, keluwesan dan kedalaman wawasan (Sugiyono, 2019).

Dapat disimpulkan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumentasi dari Bank Syariah Indonesia KCP

Brebes. dikumpulkan, dirangkum, dan disesuaikan dengan fokus penelitian.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Miles dan Huberman, “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif” (Sugiyono, 2019). Sehingga nantinya data akan disajikan dalam bentuk naratif. Menampilkan data atau memaparkan data yang sudah didapatkan dari hasil penelitian untuk memperoleh kesimpulan.

Dapat disimpulkan mendisplay data dapat mempermudah dalam memahami hal apa apa yang terjadi, mengetahui meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Brebes data yang sudah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sudah dirangkum untuk dipahami lebih dalam guna mendapatkan kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Catatan yang diperoleh dari berbagai sumbe dan dari observasi disimpulkan dan juga disesuaikan dengan fokus penelitian. Setelah data hasil penelitian disimpulkan dalam bentuk naratif dan dipelajari lebih dalam (Sugiyono, 2019). Maka dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan fokus penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Brebes Kesimpulan awal dalam penelitian akan bersifat sementara apabila tidak disertai atau didukung bukti yang kuat. Namun apabila sudah didukung dengan bukti yang kuat maka kesimpulan bersifat kredibel. Selain itu kesimpulan diharapkan memberikan sebuah jawaban atas rumusan masalah dan memberikan temuan baru.

G. Sistematika Penulisan

Perumusan sistematika penulisan yang akan di garap oleh peneliti guna untuk memberikan gambaran yang jelas terkait dengan pembahasan pada skripsi ini, sehingga dapat memudahkan bagi pembaca untuk lebih

mengetahui maksud dari penelitian ini. Adapun sistematika penelitian ini dibagi menjadi lima BAB yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan:

Bab ini yaitu terkait dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, pembatasan masalah, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II Landasan Teori:

Bab ini berisi tentang implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah di BSI KCP BREBES.

BAB III Metode Penelitian:

Bab ini menjelaskan tentang profil dan gambaran umum terkait dengan BSI KCP BREBES, dan menjelaskan produk-produk yang ada di BSI KCP BREBES.

BAB IV Analisis dan Pembahasan:

Bab ini berisi mengenai hasil temuan peneliti yang melalui pembahasan, meliputi deskripsi analisis, hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan terkait dengan Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah di BSI KCP BREBES.

BAB V Penutup:

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran merupakan bagian akhir dari skripsi yang dilakukan oleh peneliti.