

**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
PADA BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

1445 H / 2024 M

**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
PADA BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

1445 H / 2024 M

ABSTRAK

Neni Hani Patul Pikri. NIM : 2008203094, “ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA”, 2023.

Dalam era persaingan global, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menarik lebih banyak pelanggan. Dalam menghadapi kompleksitas permasalahan ekonomi global, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi krusial bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep *Total Quality Management* (TQM) muncul sebagai strategi yang efektif, fokus pada kepuasan pelanggan, penghargaan terhadap individu, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkelanjutan. Penerapan TQM di Bank Muamalat KCP Majalengka menjadi studi kasus, dengan perhatian khusus pada diversitas latar belakang pendidikan karyawan. Meskipun demikian, perusahaan menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas SDM. Penelitian ini menyelidiki bagaimana TQM dapat menjadi alat efektif dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya di sektor perbankan syariah, dan menggambarkan tantangan serta potensi dampaknya dalam konteks Bank Muamalat KCP Majalengka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep dan penerapan *Total Quality Management* di Bank Muamalat KCP Majalengka, efektivitas *Total Quality Management* untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Majalengka serta hambatan yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCP Majalengka dalam penerapan *Total Quality Management*. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dimana sumber data didapatkan dari data primer dan data sekunder yang merupakan hasil dari observasi, wawancara, serta dokumentasi,

Hasil dari penelitian ini bahwa penerapan *Total Quality Management* di Bank Muamalat KCP Majalengka membawa dampak positif terhadap kinerja, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, dan kerjasama tim. Peningkatan kualitas SDM juga terjadi melalui analisis pengaruh TQM, proses rekrutmen, pelatihan, dan penilaian kinerja. Meskipun ada hambatan, upaya berkelanjutan dalam mengatasi kendala tersebut dapat memperkuat implementasi TQM dan meningkatkan kualitas layanan perbankan.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Sumber Daya Manusia dan Perbankan Syariah*

ABSTRACT

Neni Hani Patul Pikri. NIM: 2008203094, "ANALYSIS OF THE APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN IMPROVING THE QUALITY OF HUMAN RESOURCES AT BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA", 2023.

In the era of global competition, companies are required to improve service quality to attract more customers. In facing the complexity of global economic problems, improving the quality of human resources (HR) is crucial for companies to achieve the goals that have been set. The concept of Total Quality Management (TQM) emerged as an effective strategy, focusing on customer satisfaction, respect for individuals, fact-based management, and continuous improvement. The application of TQM at Bank Muamalat KCP Majalengka is a case study, with special attention to the diversity of employees' educational backgrounds. Nevertheless, the company emphasizes the importance of training and development as a step to improve the quality of human resources. This study investigates how TQM can be an effective tool in improving the quality of human resources, especially in the Islamic banking sector, and illustrates the challenges and potential impacts in the context of Bank Muamalat KCP Majalengka.

This study aims to determine the concept and application of Total Quality Management at Bank Muamalat KCP Majalengka, the effectiveness of Total Quality Management to improve the quality of human resources at Bank Muamalat KCP Majalengka and the obstacles faced by Bank Muamalat KCP Majalengka in the implementation of Total Quality Management. This research uses a qualitative research approach, where data sources are obtained from primary data and secondary data which are the results of observation, interviews, and documentation,

The result of this study is that the implementation of Total Quality Management at Bank Muamalat KCP Majalengka has a positive impact on performance, customer focus, obsession with quality, scientific approach, long-term commitment, and teamwork. Improving the quality of human resources also occurs through analysis of the influence of TQM, recruitment processes, training, and performance appraisal. Despite these obstacles, continuous efforts to overcome these obstacles can strengthen TQM implementation and improve the quality of banking services.

Keywords: *Total Quality Management, Human Resources and Islamic Banking*

تجريدي

نيني هاني باتول بيكري. NIM: 2008203094 ، "تحليل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الموارد البشرية في بنك 2023 ، "MUAMALAT KCP MAJALENGKA"

في عصر المنافسة العالمية ، يتعين على الشركات تحسين جودة الخدمة لجذب المزيد من العملاء. في مواجهة تعقيد المشاكل الاقتصادية العالمية ، يعد تحسين جودة الموارد البشرية أمراً بالغ الأهمية للشركات لتحقيق الأهداف التي تم تحديدها. ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) كاستراتيجية فعالة ، تركز على رضا العملاء ، واحترام الأفراد ، والإدارة القائمة على الحقائق ، والتحسين المستمر. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بنك معاملات KCP Majalengka هو دراسة حالة ، مع إيلاء اهتمام خاص لتنوع الخلفيات التعليمية للموظفين. ومع ذلك ، تؤكد الشركة على أهمية التدريب والتطوير كخطوة لتحسين جودة الموارد البشرية. تبحث هذه الدراسة في كيفية أن تكون إدارة الجودة الشاملة أداة فعالة في تحسين جودة الموارد البشرية ، وخاصة في قطاع الصيرفة الإسلامية ، وتوضح التحديات والآثار المحتملة في سياق بنك معاملات KCP Majalengka.

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التي أصبحت صياغة المشكلة ، وهي "كيف يتم مفهوم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في بنك معاملات KCP Majalengka؟" ، كيف يتم فعالية إدارة الجودة الشاملة لتحسين جودة الموارد البشرية في بنك معاملات KCP Majalengka؟ وما هي العقبات التي تواجه بنك معاملات KCP Majalengka في تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟ يستخدم هذا البحث منهج البحث النوعي ، حيث يتم الحصول على مصادر البيانات من البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي هي نتائج الملاحظة والمقابلات والتوثيق ،

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بنك معاملات KCP Majalengka له تأثير إيجابي على الأداء ، والتركيز على العملاء ، والهوس بالجودة ، والنهج العلمي ، والالتزام طويل الأجل ، والعمل الجماعي. يحدث تحسين جودة الموارد البشرية أيضاً من خلال تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة وعمليات التوظيف والتدريب وتقييم الأداء. وعلى الرغم من هذه العقبات، فإن الجهود المستمرة للتغلب على هذه العقبات يمكن أن تعزز تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة والموارد البشرية والصيرفة الإسلامية

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA BANK
MUAMALAT KCP MAJALENGKA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Pembimbing :

Pembimbing I,  Pembimbing II, 

Moh. Mabruki Faozi, MA
NIP. 197802052011011004

Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM
NIP. 195403111982031003

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,




Dr. Wartoyo M.Si
NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Neni Hani Patul Pikri**, NIM : **2008203094** dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Moh Mabruri Faozi, MA
NIP. 197802052011011004


Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM
NIP. 195403111982031003

Mengetahui :
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

Dr. Wartoyo M.Si
NIP. 198307022011011008



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA”, oleh **Neni Hani Patul Pikri NIM: 2008203094**, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 07 Maret 2024.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang, Sekretaris Sidang,



Dr. Wartoyo M.Si
NIP. 198307022011011008

Hj. Nining Wahyuningsih SE, MM
NIP. 197309302007102001

Penguji I, Penguji II,

Abdul Nasir, M.E.Sy
NIP. 198904212020121006

Hj. Nining Wahyuningsih SE, MM
NIP. 197309302007102001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Neni Hani Patul Pikri

NIM : 2008203094

Tempat tanggal lahir : Ciamis, 31 Maret 2002

Alamat : Dsn. Jamuresi RT/RW 12/08, Desa Sukajaya, Kec.
Rajadesa Kab. Ciamis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA**” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 17 Januari 2024

Saya yang menyatakan,



NENI HANI PATUL PIKRI

NIM : 2008203094

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Neni Hani Patul Pikri
Tempat, Tanggal Lahir : Ciamis, 31 Maret 2002
Alamat : Dsn. Jamuresi RT/RW 12/08, Desa Sukajaya, Kec.
Rajadesa Kab. Ciamis
Agama : Islam
No. Hp : 081213751045
Email : nenyhff@gmail.com

Pendidikan Formal

2008 – 2014 : SDN 2 SUKAJAYA
2014 – 2017 : MTS GUPPI SELAJAMBE
2017 – 2020 : MAN 1 KUNINGAN
2020 – 2024 : S1 Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Pengalaman Organisasi

1. Ketua OSIS MTs Guppi Selajambe (2015)
2. Ketua PMR Wira MAN 1 Kuningan (2018)
3. Ketua riyadhoh putri OSPPDI MAN 1 Kuningan (2019)
4. Bendahara Departemen Pendidikan HIMPASy (2021)
5. Sekretaris Umum UKM Bola Voli IAIN Syekh Nurjati Cirebon (2022)
6. Bendahara Umum KOHATI Komisariat Syariah (2023)
7. Sekretaris Bidang PA Paguyuban Mahasiswa Priangan Timur (2023)
8. Komisi I Bidang Advokasi SEMA-I (2023)

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Ya Rabb, tidak ada daya upaya hamba hanyalah makhluk yang lemah, semua pencapaian ini berkat Rahmat-Mu yang telah memberi kekuatan, ketabahan, serta kesabaran dari ikhtiar dan tangis yang menyertai hamba selama menjalankan kewajiban menuntut ilmu diperantauan ini.

Ku persembahkan karya sederhana namun penuh perjuangan ini yang pertama untuk diri sendiri. NENI HANI PATUL PIKRI, terimakasih sudah bertahan sampai seluar biasa ini, juga bisa melaluinya hingga saat ini. Neni Hebat!!!

Dan yang kedua ku persembahkan untuk kedua orang tua ku tersayang, mamah bapak, manini, bapa dua semua ini berkat do'a dan dukungan kalian. Satu kesuksesan yang didapat adalah atas terkabulnya doa kalian. Terimakasih sudah selalu mengupayakan segalanya untuk perkuliahan ini dengan jerit payah kalian. Tak lupa juga untuk adik- adiku tercinta Afid Luthfil Ansyori dan Zaidan Mahfudz adanya kalian menjadi pelipur lara untuk perjuangan ini.

SEMOGA SUATU HARI NANTI SAYA BISA MEMBALAS JASA-JASA
MEREKA DAN SIAPAPUN YANG PERNAH MEMBERIKAN KEBAIKAN
KEPADA SAYA.
ALLOHUMMA AAMIIN...

MOTTO

Ketika segalanya menjadi sulit, berhentilah sejenak dan lihat ke belakang serta lihat seberapa jauh kamu telah melangkah. Jangan lupa betapa berharganya itu.

Kamu adalah bunga yang paling indah, lebih dari siapapun di dunia ini.



KATA PENGANTAR

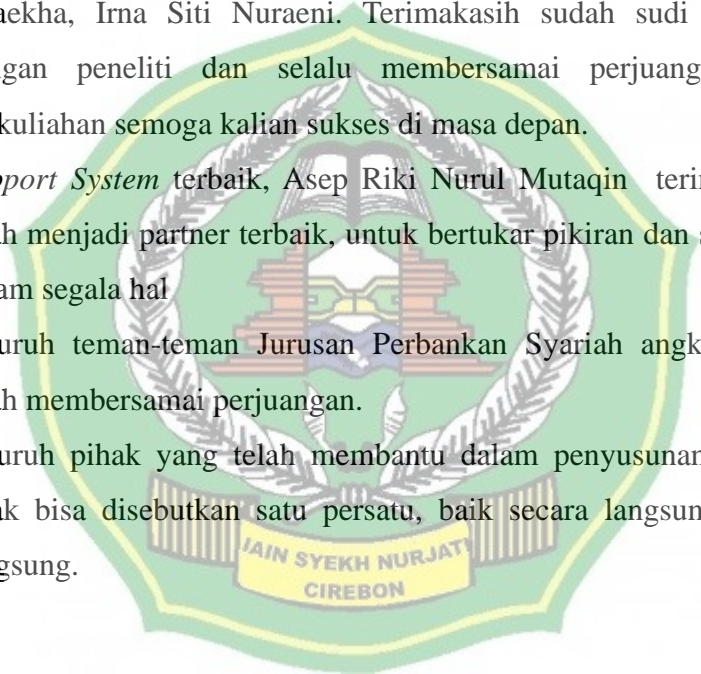
السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

لِحَمْدِ اللَّهِ الَّذِي هَدَانَا لِهَذَا وَمَا كُنَّا لِنَهْتَدِيَ لَوْلَا أَنْ هَدَانَا اللَّهُ ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَاحِدَهُ
لَا شَرِيكَ لَهُ، وَ أَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ، لَا نَبِيَّ بَعْدَهُ

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. Atas rahmat dan Karunia-Nya, alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA”** dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Selama proses penyusunan skripsi, peneliti mendapatkan banyak bantuan, dorongan dan motivasi dari berbagai pihak yang terkait dalam moril maupun materil sehingga dalam penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar dan sukses dari awal hingga akhir. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, atas Rahmat serta Kuasa-Nya peneliti diberi kemudahan dalam menyusun Skripsi ini.
2. Kedua orang tua peneliti Bapak Eli Sodikin dan Ibu Maryanti tersayang, serta kepada kakek nenek tersayang yang telah memberikan do'a, motivasi, juga menjadi donatur terbaik selama peneliti kuliah.
3. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Dr. Dr. Wartoyo M.Si, Msi selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.

6. Ibu Nining Wahyuningsih SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Bapak Moh Mabruhi Faozi MA, selaku Pembimbing I dan Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM selaku Pembimbing II yang telah memberi banyak pengetahuan dan membimbing peneliti dengan sangat baik.
7. Seluruh Dosen beserta Staff Administrasi Jurusan Perbankan Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada peneliti, semoga menjadi amal jariyah bagi Bapak / Ibu sekalian.
8. Sahabat-sahabat terbaik peneliti yaitu Iip Nurhopipah, Agnes Tasya Puspita Dewi, Wiwi Inarawi, Novianticha Edisty Angely, Kurniasih, Siti Julaekha, Irna Siti Nuraeni. Terimakasih sudah sudi berteman baik dengan peneliti dan selalu kebersamai perjuangan selama di perkuliahan semoga kalian sukses di masa depan.
9. *Support System* terbaik, Asep Riki Nurul Mutaqin terima kasih karena telah menjadi partner terbaik, untuk bertukar pikiran dan selalu membantu dalam segala hal
10. Seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2020 yang telah kebersamai perjuangan.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan tidak bisa disebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
تجريدي	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xix
A. Konsonan	xix
B. Vokal	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Permasalahan	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Kajian Terdahulu	8
F. Kerangka Pemikiran	15
G. Metodologi Penelitian	17
H. Sistematika Penulisan	26
BAB II KAJIAN TEORI	28
A. Total Quality Management	28

B. Sumber Daya Manusia	39
C. Perbankan Syariah	45
BAB III KONDISI OBJEKTIF	54
A. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat KCP Majalengka	54
B. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Majalengka	55
C. Struktur Organisasi pada Bank Muamalat KCP Majalengka	55
D. Produk dan Layanan Bank Muamalat KCP Majalengka.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
A. Konsep dan Penerapan Total Quality Management di Bank Muamalat KCP Majalengka.....	69
B. Efektifitas Total Quality Management dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Bank Muamalat KCP Majalengka	80
C. Hambatan dalam Pelaksanaan Total Quality Management di Bank Muamalat KCP Majalengka.....	87
BAB V PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95

