

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Di era persaingan global saat ini, semua pihak khususnya dunia usaha harus semakin meningkatkan kualitas pelayanannya dalam meningkatkan jumlah pelanggan. Seiring dengan ketatnya persaingan perekonomian global, permasalahan yang dihadapi perusahaan-perusahaan tersebut semakin kompleks namun di sisi lain perusahaan terpaksa harus mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) sangat penting untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Pelayanan yang baik dari personel kepada pelanggan sangat diperlukan perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas perusahaan.

Meningkatkan prestasi karyawan merupakan salah satu langkah untuk menciptakan pengembangan sumber daya manusia yang unggul. Tidak hanya itu, hal ini juga dapat meningkatkan kualitas perusahaan, menjaga eksistensinya, dan memastikan kelangsungan hidupnya. Setiap anggota tim dalam perusahaan diharapkan mampu melaksanakan tugasnya secara efektif dan meningkatkan daya saing perusahaan dengan menerapkan Total Quality Management, yaitu sistem manajemen yang mencakup pengendalian mutu secara menyeluruh.

*Total Quality Management* sering diterapkan oleh perusahaan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dan karyawan, memperbaiki kualitas produk, menekan biaya produksi, serta meningkatkan produktivitas (Ali Fathoni, 2017). Pandangan ini sejalan dengan definisi *Total Quality Management* yang dirumuskan oleh Robbins (Wibowo, 2016), yang menggambarkan Total Quality Management sebagai upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan terus-menerus pada semua proses organisasional.

Prinsip-prinsip *Total Quality Management* menurut Hensler dan Brunellin, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono (2009), melibatkan kepuasan pelanggan, penghargaan terhadap setiap individu, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan yang berkelanjutan. Sementara itu, unsur-unsur konsep *Total Quality Management* menurut Bounds, yang disitir oleh Nasution (2005), melibatkan tiga elemen utama, yaitu strategi nilai pelanggan, sistem organisasional, dan perbaikan kualitas yang berkesinambungan.

Tujuan utama dari penerapan *Total Quality Management* adalah untuk bersaing dan unggul dalam pasar global. Hal ini dicapai dengan mengoptimalkan potensi dari sumber daya perusahaan secara berkelanjutan, dengan fokus pada perbaikan terus-menerus dalam kualitas barang dan jasa yang ditawarkan (Made Wahyu Adhiputra, 2019).

Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Naml : 88 sebagai berikut:

وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْفَقَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ  
بِمَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “Dan kamu lihat gunung-gunung itu, kamu sangka dia tetap di tempatnya, padahal ia berjalan sebagai jalannya awan. (Begitulah) perbuatan Allah yang membuat dengan kokoh tiap-tiap sesuatu; sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

Ayat ini menggambarkan bahwa dalam proses produksi suatu barang, kita dihimbau untuk menyelesaikannya dengan kualitas yang sempurna dan sebaik-baiknya. Alasannya, Allah sendiri telah menciptakan segala sesuatu di langit dan di bumi dengan kualitas yang sangat sempurna. Oleh karena itu, produk yang dihasilkan seharusnya mencerminkan standar kualitas yang tinggi. Noorohmah (2019) menyatakan bahwa jika suatu produk dianggap memiliki kualitas yang baik, maka produk tersebut seharusnya diselesaikan dengan kualitas yang sempurna pula.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang efektif memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan dan organisasi atau perusahaan. Manfaat utama yang dapat diperoleh termasuk peningkatan laba dan daya saing perusahaan. Sebaliknya, penerapan TQM yang belum matang dapat menghadapi hambatan dalam proses perbaikan mutu. Untuk berhasil menerapkan TQM, dukungan dari berbagai aspek lingkungan perusahaan sangat diperlukan. Ini mencakup peran manajer dalam pengambilan keputusan, keterlibatan karyawan dalam pemecahan masalah organisasional, dan dukungan dari berbagai elemen fisik perusahaan.

Penilaian kinerja juga menjadi faktor penting dalam mencapai kemajuan perusahaan, seperti yang diungkapkan oleh Olivadia I, Nurdam, dan Bahkamil D (2019). Dengan melakukan penilaian kinerja, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, memberikan umpan balik kepada karyawan, dan mengarahkan usaha menuju pencapaian tujuan organisasional yang lebih baik. Dengan demikian, integrasi *Total Quality Management* dengan penilaian kinerja menjadi strategi yang penting untuk memastikan keberhasilan dan kemajuan perusahaan.

Pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kinerja yang baik. Kinerja yang baik dapat diukur dengan membandingkan kinerja aktual karyawan dengan standar kerja yang telah ditetapkan. TQM membantu dalam pembuatan standar kerja perusahaan, memungkinkan penilaian karyawan berdasarkan standar operasional prosedur yang telah disepakati. Dalam konteks SDM, terdapat dua aspek penting: kualitas dan kuantitas. Kuantitas, yang berkaitan dengan jumlah SDM, kurang bermanfaat jika kontribusinya terhadap pengembangan organisasi minim. Jumlah individu dalam suatu organisasi tanpa didukung oleh kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang optimal dapat menimbulkan beban dan menghadirkan hambatan bagi kemajuan organisasi. Dalam konteks ini, kualitas SDM melibatkan evaluasi mutu yang mencakup kemampuan fisik dan non-fisik, termasuk kecerdasan dan kesehatan mental individu. Dengan kata lain, keberhasilan organisasi tidak

hanya ditentukan oleh jumlah anggota, tetapi juga oleh kemampuan, kecerdasan, dan kualitas mental dari setiap individu yang terlibat dalam organisasi tersebut.

Peningkatan kualitas SDM dianggap sebagai prasyarat penting untuk mempercepat pembangunan di berbagai bidang. *Total Quality Management* dapat dijadikan alat untuk meningkatkan kualitas SDM. Pentingnya fokus pada kualitas SDM menjadi semakin jelas, karena kualitas ini merupakan faktor kunci untuk mengatasi berbagai hambatan dan beban organisasi. Oleh karena itu, dalam konteks pembangunan di berbagai bidang, peningkatan kualitas SDM dianggap sebagai syarat utama. *Total Quality Management* menjadi sarana efektif untuk mencapai tujuan tersebut, memastikan bahwa karyawan memiliki kinerja yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dalam aspek kualitas maupun kuantitas.

Kearah itulah peningkatan kualitas SDM sebagai keunggulan yang kompetitif ditujukan. Strategi pengembangan SDM dimulai sejak proses rekrutmen dan seleksi yang selektif, karena Proses rekrutmen dan seleksi karyawan dapat mempengaruhi produktivitas perusahaan. Dalam upaya untuk mengembangkan dan mempertahankan keberlanjutan perusahaan, penting untuk mengakuisisi sumber daya manusia yang memiliki latar belakang pendidikan yang baik. Selain itu, investasi dalam pengembangan karyawan, seperti melalui pelaksanaan coaching yang efektif oleh atasan, dapat memberikan manfaat yang signifikan. Melalui *coaching* yang efektif, karyawan dapat diberikan bantuan untuk menemukan solusi terhadap tantangan yang mereka hadapi, mentransfer kreativitas dari atasan ke rekan kerja, menggali potensi yang dimiliki oleh individu, dan mengubah masalah menjadi peluang pembelajaran. Proses ini juga melibatkan penerapan metode pengembangan lainnya. Melalui pendekatan ini, keunggulan Sumber Daya Manusia (SDM) dapat diperkuat dan dibangun.

Fakta menunjukkan bahwa banyak karyawan bekerja di bidang yang telah ditetapkan oleh perusahaan, tetapi tidak sesuai dengan jurusan yang mereka pelajari di perguruan tinggi. Realita model ketenagakerjaan yang terjadi saat ini, begitupula yang terjadi pada Bank Muamalat KCP Majalengka. Bank muamalat yang merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang seharusnya karyawan tersebut lulusan dari jurusan ekonomi/perbankan syariah. Berikut tabel latar belakang Pendidikan karyawan Bank Muamalat KCP Majalengka :

Tabel 2 latar belakang Pendidikan karyawan

<b>Daftar Jabatan Karyawan</b>	<b>Pendidikan</b>
<i>Sub Branch Manager</i>	Sarjana Manajemen Ekonomi
<i>Relationship Manager</i>	Diploma Manajemen Bisnis
<i>Supervisor</i>	Diploma Komunikasi
<i>Costumer Service</i>	Sarjana Bisnis & Manajemen
<i>Teller</i>	Sarjana administrasi publik ( <i>on going</i> )

Sumber data: karyawan Bank Muamalat KCP Majalengka

Faktanya, Bank Muamalat KCP Majalengka memiliki lima karyawan dengan latar belakang pendidikan yang beragam, termasuk lulusan non-ekonomi syariah. Meskipun begitu, Edy Setiadi, Deputy Komisioner Pengawas IKNB 1 OJK pada tahun 2016, mencatat bahwa jumlah lulusan ekonomi syariah di Indonesia terus meningkat setiap tahun. Banyak perguruan tinggi yang menawarkan program studi ekonomi syariah dan perbankan syariah, tidak hanya di satu daerah, melainkan di beberapa daerah. Data dari Bank Indonesia juga mengungkapkan bahwa sekitar 90% tenaga kerja di perbankan syariah tidak memiliki latar belakang pendidikan dalam bidang ekonomi atau perbankan syariah. Mayoritas SDM di perbankan syariah berasal dari latar belakang pendidikan umum..

Berdasarkan penelitian saya di Bank Muamalat KCP Majalengka sumber daya manusia disana masih belum maksimal. Untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP

Majalengka menerapkan *TQM (Total Quality Management)* melalui para karyawannya. Dengan menyadari pentingnya kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Majalengka selalu memperhatikan dan mempertimbangkan cara mencapai kualitas sumber daya manusia yang tinggi dengan memberikan pelatihan (*training*) dan pengembangan (*development*) kepada karyawannya. Dengan melihat uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang *Total Quality Management* serta hal-hal yang terkait di dalamnya. Untuk itu, penelitian ini berjudul: **Analisis Penerapan *Total Quality Management* Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Bank Muamalat KCP Majalengka.**

## **B. Perumusan Permasalahan**

### 1. Identifikasi Masalah`

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan terdapat permasalahan dalam penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bank muamalat KCP majalengka diantaranya:

- a. Manajemen sumber daya manusia belum maksimal
- b. Terdapat karyawan yang melakukan tugasnya tidak sesuai jobdesc
- c. Jumlah nasabah menurun per tahunnya

### 2. Pembatasan Masalah

Penelitian ini tentu diperlukan adanya batasan, dengan tujuan agar penelitian tetap fokus dan sistematis serta tidak keluar dari pembahasan masalah. Masalah dalam penelitian ini yang akan jadi fokus peneliti yaitu *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia pada Bank Muamalat KCP Majalengka. Peneliti perlu menganalisis kembali untuk memperkuat hasil penelitian yang dilakukan.

### 3. Pertanyaan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada bank muamalat KCP Majalengka. Berdasarkan fokus penelitian tersebut maka pertanyaan penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana konsep dan penerapan *Total Quality Management* di Bank Muamalat KCP Majalengka ?
- b. Bagaimana efektivitas *Total Quality Management* untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Majalengka ?
- c. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCP Majalengka dalam penerapan *Total Quality Management*?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dalam penelitian diantaranya untuk mengetahui :

- a. Konsep dan penerapan *Total Quality Management* di Bank Muamalat KCP Majalengka
- b. Efektivitas *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Bank Muamalat KCP Majalengka.
- c. Hambatan dalam penerapan *Total Quality Management* di Bank Muamalat KCP Majalengka.

#### **D. Manfaat Penelitian**

a. Secara teoritis

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat mengembangkan pengetahuan mengenai *Total Quality Management* yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia.

b. Secara Praktis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi semua pihak, diantaranya bagi Bank Muamalat KCP Majalengka semoga menjadi saran dan bahan pemikiran dalam menentukan kebijakan dalam melaksanakan *Total Quality Management* serta pengembangan kualitas SDM.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga dengan menambah wawasan masyarakat, menjadi sumber informasi penting bagi calon pegawai yang tertarik dalam industri keuangan, dan bermanfaat bagi khalayak umum. Bagi para peneliti, diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat signifikan dengan menambah pemahaman dan pengetahuan terkait *Total Quality Management* dalam konteks bank syariah..

c. Secara akademik

Penelitian ini dapat menjadi sumber bacaan yang berharga, referensi, dan informasi penting bagi akademisi, terutama mahasiswa yang tertarik untuk memahami dan mempelajari konsep *Total Quality Management* dalam konteks peningkatan kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Majalengka. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam dan berkontribusi pada pemahaman praktis konsep tersebut di lingkungan perbankan syariah.

#### **E. Kajian Terdahulu**

Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti dan untuk mendukung kelengkapan dalam proposal skripsi ini, maka peneliti akan

menyampaikan beberapa karya yang mungkin terkait dengan skripsi yang akan dibahas, diantaranya sebagai berikut :

*Pertama*, Vira Meylinda (2021) dalam skripsinya yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management* Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo”. Menurut Vira Meylinda, berdasarkan pembahasan yang ditulis peneliti terkait dengan *Total Quality Management* Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo dapat diambil kesimpulan bahwa (1) implementasi *Total Quality Management* di di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo mulai dari fokus pada nasabah, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, melibatkan dan pemberdayaan karyawan, pelatihan dan pendidikan, perbaikan berkesinambungan, kerjasama tim (*teamwork*), kebebasan yang terkendali, hingga kesatuan tujuan (2) mutu pelayanan nasabah di di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo mulai dari fasilitas/ bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), hingga empati (*emphaty*) (3) faktor pendukung dan penghambat *implementasi Total Quality Management* meningkatkan pelayanan nasabah mulai dari faktor pendukung adanya kerja sama tim dan jajaran, adanya pimpinan yang demokratis mampu menjadikan semua pihak bisa bekerja dengan senang hati hingga adanya kinerja staff dan karyawan yang dihargai baik sedangkan, faktor penghambatnya, meliputi: adanya sebagian karyawan yang terlalu cepat merasa puas dengan hasil yang dicapai maka bisa menyebabkan gagalnya transformasi mutu, rendahnya disiplin bekerja bisa menghambat produktivitas kinerja hingga adanya perubahan kondisi ekonomi dan politik.

Persamaan dalam skripsi ini terletak pada pembahasan mengenai implementasi *Total Quality Management*. Adapun perbedaannya terdapat di lokasi penelitian, tahun, dan fokus masalah peneliti. Dimana yang menjadi fokus pada skripsi tersebut adalah mengenai mutu pelayanan

nasabah serta faktor pendukung dan penghambatnya yang mana lebih khusus tidak pada kualitas pengembangan sumber daya manusia yang lebih general.

*Kedua*, (Sylvia & Sitio, 2020) pada jurnalnya yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Total Quality management (TQM)* terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja pada PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling. Model analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel adalah model struktural dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)*.

Persamaan pada penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai *Total Quality Management*. Sedangkan perbedaannya terhadap metode penelitian, tahun dan objek penelitiannya. Pada penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan *sample random*.

*Ketiga*, Af'idatul, Dian, Fakhriyadi, Bakhrul (2022) dalam jurnalnya yang berjudul “Implementasi *Total Quality Manajemen* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gresik Menganti” dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Gresik Menganti sudah terwakilkan oleh DNM dimana fungsi dan tujuan *Distribution Network Managements (DNM)* adalah sebagai penerapan kepemimpinan, perencanaan strategi, keterlibatan karyawan (terfokus pada sumber daya manusia), fokus pada konsumen dan bisnis manajemen dengan proses yang dengan mudah melakukan inovasi pada produk, pelayanan dan aktivitas administrasi. Dengan konsep TQM yang sudah disentralisi oleh DNM diharapkan Bank Syariah Indonesia KCP Gresik Menganti dapat meningkatkan kualitas manajemen dan mendapatkan kepuasan serta kesetiaan yang didapat dari pelanggan. konsep TQM di lokasi penelitian menekankan pada 1)

pelayanan yang ramah, sopan dan bersahabat; 2) inovasi merupakan inisiatif yang mengimplementasikan solusi dan ingin menciptakan nilai tambah; 3) teladan, sebagai tindakan dan motivasi yang benar dan tepat untuk melaksanakan nilai-nilai budaya; 4) profesionalisme, yaitu kompetensi dan tanggung jawab, serta kerja cerdas, dan; 5) jujur, disiplin, dan konsisten..

Persamaannya adalah pada pembahasan yang di teliti yaitu mengenai penerapan *Total Quality Management* dalam Upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Adapun perbedaannya adalah terletak pada objek yang diteliti, tahun dan juga topik permasalahannya. Pada penelitian tersebut tidak dijelaskan terkait kendala dalam pelaksanaan *Total Quality Management*.

*Keempat*, Rusmi (2019) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Bank BNI Syariah Banda Aceh)” yang memperoleh hasil bahwa *Total Quality Management* dan insentif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah. Artinya, variabel *Total Quality Management* secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan selain itu, Pengujian secara simultan *Total Quality Management* dan insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah.

Persamaannya dengan penelitian tersebut bahwa sama-sama meneliti tentang penerapan *Total Quality Management*. Yang menjadi perbedaannya adalah terletak pada metode penelitian yang mana pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif sedangkan penulis menggunakan metode kuantitatif. Selain itu pada objek dan tahun nya pun berbeda serta variabel X pada penelitian ini terdapat variabel insentif sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan tidak.

*Kelima*, penelitian yang dilakukan oleh Rio Syukron (2022) pada skripsinya yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indokom Samudra Persada Dalam

Prespektif Ekonomi Islam (Studi Karyawan PT Indokom Samudra Persada Lampung) menunjukkan komitmen jangka panjang, pelatihan dan pendidikan, pemberdayaan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Untuk variabel perbaikan secara berkesinambungan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Hasil penelitian secara simultan perbaikan secara berkesinambungan, komitmen jangka panjang, pelatihan dan pendidikan, pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Indokom Samudra Persada.

Persamaannya dengan penelitian yang akan di lakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas mengenai *Total Quality Management*. Adapun perbedaannya adalah terdapat pada objek penelitian dimana pada penelitian tersebut objeknya adalah Lembaga non bank sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan adalah Lembaga bank syariah. Selain itu metode penelitian yang di gunakan pada penelitian tersebut adalah metode kualitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan metode kuantitatif.

*Keenam*, Penelitian yang dilakukan oleh (Alam, 2021) pada jurnalnya yang berjudul “Kepemimpinan dan Praktek *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perbankan Syariah di Kota Makassar” menunjukkan bahwa kepemimpinan dan *Total Quality Management* sangat berpengaruh terhadap kinerja pada bank syariah di kota makasar. Adapun metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan Teknik sample random dalam penentuan sampelnya

Persamaannya dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama membahas tentang *Total Quality Management* . Adapun perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian, tahun dan juga metode penelitian. Selain itu pada penelitian tersebut hanya meneliti terkait *Total Quality Management* tidak sampai peningkatan kualitas manajemen sumber daya manusia.

*Ketujuh*, penelitian yang dilakukan oleh (Hikmah & Yusrizal, 2023) dalam jurnalnya yang berjudul “Peran Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran dan *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial pada BSI KC Kabanjahe” Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran teknologi informasi, partisipasi anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kinerja manajerial adalah positif meningkatkan kinerja pegawai dan nasabah serta memperlancar transaksi antara nasabah dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kabanjahe. Adapun tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menganalisis peran teknologi informasi, partisipasi anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kinerja manajerial pada Bank BSI KC Kabanjahe. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif

Pada jurnal tersebut memiliki persamaan yaitu membahas mengenai konsep dan penerapan *Total Quality Management* pada bank syariah. Adapun perbedaannya adalah terdapat pada variabel x yang mana pada penelitian tersebut di jelaskan terkait peran teknologi informasi dan partisipasi anggaran. Selain itu pada penelitian tersebut tidak di jelaskan mengenai kualitas sumber daya manusia seperti yang peneliti akan teliti.

*Kedelapan*, penelitian yang dilakukan oleh (Adelia, 2022) dalam disertasinya yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran, Dan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung Bandar Lampung)” dengan hasil bahwa TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Secara simultan pengaruh teknologi informasi, partisipasi anggaran dan (TQM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Dalam perspektif ekonomi Islam kinerja manajerial merupakan kemampuan untuk mengelola dan hanya dapat diaplikasikan terhadap hal-hal yang terukur. Pada penelitian ini menggunakan variabel x yaitu teknologi dan

partisipasi anggaran serta *Total Quality Management* serta menggunakan metode kuantitatif.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama membahas terkait *Total Quality Management*. Adapun perbedaannya terdapat pada metode penelitian, tahun penelitian dan topik permasalahan. Yang mana pada penelitian tersebut memuat tiga variabel x dan tidak dikaitkan dengan pengembangan kualitas sumber daya manusia. Sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan membahas hubungan antara *Total Quality Management* dan kualitas sumber daya manusia.

*Kesembilan*, penelitian yang dilakukan oleh (M Arifin, 2019) pada jurnal nya yang berjudul “Pengaruh Implementasi Total Quality Managment Terhadap Kepuasan Pelanggan” menunjukkan bahwa TQM secara persial (fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan secara berkesinambungan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif

Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang *Total Quality Management*. Adapun perbedaannya terdapat pada tahun, objek dan fokus penelitian. Pada penelitian tersebut membahas terkait kepuasan pelanggan dan tidak dijelaskan mengenai kualitas sumber daya manusianya seperti penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

*Kesepuluh*, pada penelitian yang dilakukan oleh (Agustina et al., 2021) dalam jurnalnya yang berjudul ”Peningkatan Kualitas Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perbankan Syariah” Menunjukan bahwa dalam peningkatan sumber daya manusia pada perbankan syariah diperlukan pelatihan, pengembangan dan Pendidikan yang berkaitan dengan SDM yang diperlukan serta diberlakukannya sertifikasi sebab jika tidak ada serifikat yang menunjukkan keahliannya seseorang pada bidangnya itu mengakibatkan sulitnya bersaing pada era globalisasi.

Persamaanya dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama membahas tentang peningkatan kualitas sumber daya manusia. Adapun perbedaannya terletak pada tahun penelitian dan topik masalah yang dibahas dimana pada penelitian tersebut hanya menjelaskan tentang pengembangan sdm pada perbankan syariah secara umum dan kendalanya, tidak sampai penjelasan tentang *Total Quality Management*.

*Kesebelas*, Penelitian yang di lakukan oleh (Haji et al., 2023) dalam skripsinya yang berjudul “Implementasi Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Bank BTPN KC Jember dalam Meningkatkan Produktivitas Kinerja.” Didalamnya mendapatkan hasil bahwa Bank BTPN KC Jember melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan dengan 3 metode yaitu *In Class Training*, *Online Training* dan *Development* (rotasi kerja). Kegiatan pelatihan dan pengembangan tersebut sudah terlaksana secara efektif dan efisien karena dilakukan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan karyawan. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dengan penelitian lapangan dan Teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

Persamaannya dari penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama membahas tentang Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Adapun perbedaannya adalah pada penelitian tersebut hanya menjelaskan secara teknis tentang strategi peningkatan kualitas SDM tidak sampai membahas *Total Quality Management* seperti yang peneliti akan lakukan.

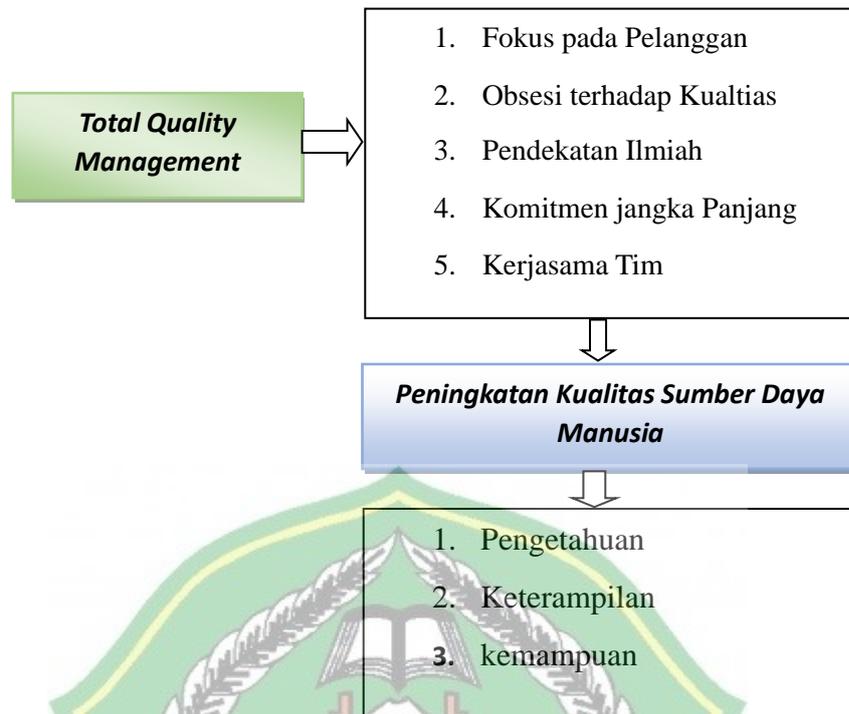
## **F. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini perlu dikembangkan suatu kerangka berfikir dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitiannya. Dengan adanya kerangka berfikir ini, maka tujuan yang akan dilakukan oleh peneliti akan semakin jelas karena telah terkonsep terlebih dahulu. Seluruh kegiatan penelitian, mulai dari tahap awal sampai tahap akhir

harus merupakan suatu kesatuan kerangka pemikiran yang utuh dalam rangka mencari jawaban - jawaban ilmiah terkait masalah yang diteliti.

Adapun dalam penelitian ini bermaksud untuk mengkaji lebih dalam mengenai *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Bank Muamalat KCP Majalengka. Selanjutnya setelah mengetahui konsep dan penerapan *Total Quality Management* serta permasalahan atau kendala yang dihadapi pada pelaksanaannya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Bank Muamalat KCP Majalengka, Peneliti mengkaji hubungan antara *Total Quality Management* dengan Kualitas Sumber Daya Manusia karena Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting, sehingga harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi atau perusahaan, di era bisnis yang semakin kompetitif saat ini penting mengatur pendayagunaan sumber daya manusia dengan etika yang diterapkan baik secara individu atau kelompok perusahaan. Dalam proses pengelolaan dan pengaturan sumber daya manusia seluruh aktivitas dan kegiatan dikerjakan dengan memperhatikan etika dalam bekerja dan tetap menjaga nilai-nilai dan norma-norma yang ada dalam organisasi, sehingga organisasi memiliki karakter dan budaya yang kuat dalam proses organisasi ataupun bisnisnya.

Setelah itu, peneliti menganalisis keseluruhan mengenai *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Bank Muamalat KCP Majalengka. Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut, sistem organisasional dan perbaikan kualitas berkelanjutan.



**Gambar 1.1: Skema Kerangka Pemikiran**

## G. Metodologi Penelitian

### 1. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan atau yang disebut juga sebagai penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan adalah suatu metode penelitian yang dilakukan di lokasi tertentu yang dipilih untuk menyelidiki atau mengamati peristiwa atau fenomena yang terjadi di tempat tersebut (Fathoni, 2006). Penelitian lapangan umumnya bersifat kualitatif, di mana peneliti aktif mengamati dan berpartisipasi langsung dalam skala sosial kecil, meresapi budaya setempat, dan berinteraksi serta mengamati individu yang menjadi fokus penelitian (Ardi Tambunan, 2016).

Penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang ditunjuk untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, pariwisata, aktivitas

sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Menurut Chariri, penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan *setting* tertentu yang ada di dalam kehidupan riil (alamiah) dengan maksud menginvestigasi dan memahami fenomena: apa yang terjadi, mengapa terjadi, dan bagaimana terjadinya? Artinya riset kualitatif berbasis pada konsep *going exploring* yang melibatkan *in-depth and case-oriented study* atau sejumlah kasus atau kasus tunggal (Fadli, 2021).

Penelitian kualitatif percaya bahwa kebenaran ialah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi social mereka (Danim, 2002). Alasan penggunaan pendekatan kualitatif karena metode ini dapat digunakan untuk memahami hal-hal yang tersembunyi di balik fenomena yang terjadi. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiono, 2017).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian ini harus mendeskripsikan atau menggambarkan segala sesuatu yang ditemuinya secara lengkap, rinci, dan mendalam. Menurut setiawan dan Anggito, dalam (Fadli, 2021) tujuan penelitian kualitatif dapat dilihat dari:

- a. Penggambaran obyek penelitian (*describing object*); agar obyek penelitian dapat dimaknai maka perlu digambarkan melalui cara memotret, memvideo, meilustrasikan dan menarasikan. Penggambaran ini dapat dilakukan terhadap obyek berupa peristiwa, interaksi sosial, aktivitas sosial religious, dan sebagainya.

- b. Mengungkapkan makna di balik fenomena (*exploring meaning behind the phenomena*); makna dibalik fenomena/fakta dapat diungkap bila peneliti memperlihatkan dan mengungkap melalui wawancara mendalam (*dept interview*) dan observasi partisipatif (*participation observation*).
- c. Menjelaskan fenomena yang terjadi (*explaining object*); fenomena yang tampak di lapangan terkadang tidak sama dengan apa yang menjadi tujuan, menjadi inti persoalan atau dengan kata lain yang tampak berbeda dengan maksud utama, sehingga perlu adanya penjelasan secara detail, rinci dan sistematis..

Penelitian ini mengadopsi jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menerapkan pendekatan empiris. Dalam kerangka penelitian kualitatif, hasil kegiatan penelitian dapat berupa analisis mendalam mengenai ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diobservasi pada individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena tersebut dari perspektif menyeluruh, terutama dalam suatu keadaan atau konteks tertentu (I Made Laut Mertha, 2020).

Pendekatan empiris adalah suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan kondisi yang dilihat di lapangan secara apa adanya. (Suharsimi, 2006) Pendekatan empiris juga akan memberikan kerangka pembuktian atau pengujian untuk memastikan suatu kebenaran. Pendekatan empiris ini diharapkan dapat menggali data dan informasi semaksimal mungkin tentang *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia pada Bank Muamalat KCP Majalengka.

## 2. Sumber Data

Sumber data merujuk pada subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam konteks penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Sebagaimana diungkapkan oleh Kaharuddin (dalam Sosiologi et al., 2021), data

kualitatif memiliki ciri khas dua jenis data utama, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer, Merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari lapangan tempat penelitian dilakukan. Sumber data primer ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak Bank Muamalat KCP Majalengka. Proses ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pokok bahasan penyusunan skripsi ini. Interaksi langsung dengan pihak terkait memungkinkan pengumpulan data yang lebih spesifik dan relevan..
- b. Data Sekunder, Merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau dihasilkan oleh pihak lain. Data sekunder dapat berasal dari lembaga atau individu lain yang bukan merupakan pengolah utama data, namun dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu. Penggunaan data sekunder memungkinkan peneliti untuk memanfaatkan informasi yang telah ada sebelumnya, dari berbagai sumber, untuk mendukung dan melengkapi analisis mereka.

Sumber data utama dari penelitian kualitatif ini berupa informasi dan tindakan dari para informan atau pihak yang memahami dan mengetahui permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini akan dikumpulkan informasi tersebut dalam bentuk narasi kata-kata, tuturan serta tindakan sebagai hasil wawancara mendalam terhadap informan kunci.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah *Total Quality Management* dan objek penelitiannya adalah Bank Muamalat KCP Majalengka.

Metode pemilihan informan yang digunakan adalah *purposive sampling*. *purposive sampling* adalah tehnik penentuan sampel

dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti memiliki kriteria tertentu yang dapat dijadikan sebagai informan penelitian.

#### 4. Teknik pengumpulan data

Untuk mendapatkan data yang objektif dan valid maka beberapa metode yang digunakan sebagai landasan untuk mencari pemecahan masalah. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

##### a. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang dapat diterapkan untuk menghimpun data penelitian. Secara simpel, dapat dijelaskan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau individu yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung. (Kristanto, 2018).

Metode ini bertujuan untuk memperoleh bentuk informasi tertentu dari semua sumber. Wawancara ini dilakukan secara fleksibel, susunan kata - kata pertanyaan dapat diubah saat wawancara sesuai dengan kebutuhan dan kondisi wawancara. Narasumber yang ingin dituju dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Muamalat KCP Majalengka.

##### b. Observasi

Selain wawancara, observasi juga merupakan salah satu teknik umum dalam pengumpulan data pada metode penelitian kualitatif. Observasi merupakan bagian integral dari proses pengumpulan data, yang mengacu pada pengumpulan informasi secara langsung dari lapangan melalui pengamatan langsung. (Semiawan, 2010).

Adapun pengamatan yang akan dilakukan di Bank Muamalat KCP Majalengka mengenai *Total Quality Management* yang telah diterapkan. Observasi akan dilakukan sebanyak enam kali selama tiga bulan. Dengan dua kali setiap bulannya yaitu pada bulan oktober sampai bulan desember. Adapun aateknis pelaksanaannya pada

bulan pertama akan dilaksanakan observasi pada hari senin di minggu ke tiga dan di hari selasa pada minggu ke empat. Pada bulan ke dua akan dilaksanakan pada hari rabu di minggu ke dua dan di hari kamis pada minggu ke tiga. Kemudian pada bulan ke tiga akan dilaksanakan observasi pada minggu pertama di hari jumat dan pada minggu ke empat di hari jumat karena biasanya bank melakukan audit pada akhir pekan dan akhir bulan. Selain itu pelatihan pada karyawan biasanya dilakukan setiap satu bulan sekali pada akhir pekan.

#### c. Dokumentasi

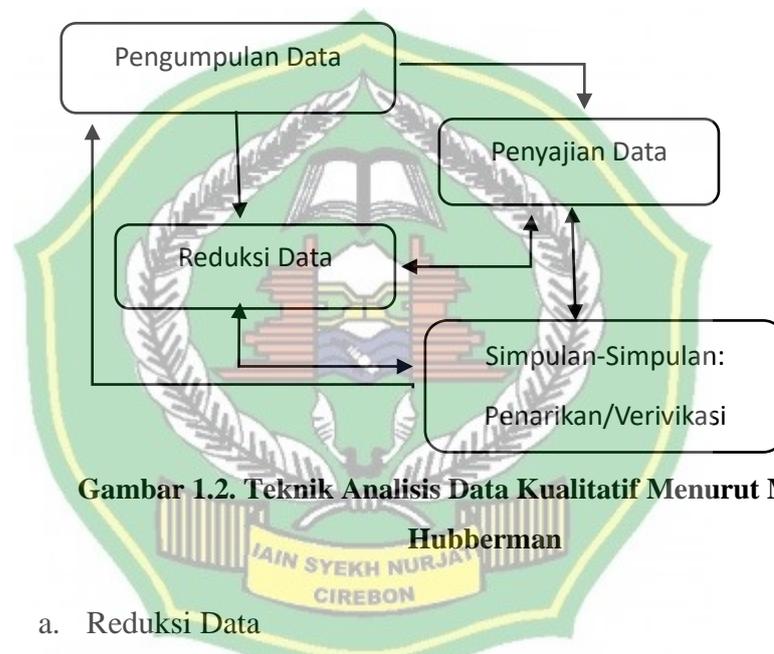
Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh dari dokumentasi. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data melalui arsip - arsip yang digunakan untuk melengkapi data yang relevan dan diolah sebagai data penunjang. Teknik ini dilakukan melalui upaya mengumpulkan data, mempelajari serta menganalisis laporan tertulis dan rekaman audiovisual dari suatu peristiwa yang isinya terdiri dari penjelasan serta pemikiran yang berhubungan dengan keperluan dalam penelitian ini yaitu mengenai *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia pada Bank Muamalat KCP Majalengka.

#### 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah serangkaian langkah yang dilakukan oleh peneliti setelah data terkumpul, diolah secara hati-hati untuk mencapai kesimpulan. Proses analisis data melibatkan pencarian dan penyusunan data secara terstruktur yang diperoleh dari sumber seperti wawancara, catatan lapangan, dan materi lainnya. Tujuannya adalah agar data dapat dipahami dengan baik dan temuan dapat disampaikan kepada orang lain dengan cara yang informatif (Rifa'i Abubakar, 2021).

Analisis data dapat dijelaskan sebagai usaha sistematis untuk mencari dan menyusun catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya dengan tujuan meningkatkan pemahaman peneliti terhadap kasus yang sedang diteliti, serta menyajikannya sebagai temuan yang dapat dipahami oleh orang lain. Penting untuk dicatat bahwa analisis tidak hanya mencakup pengorganisasian data tetapi juga melibatkan upaya mencari makna dalam informasi yang dikumpulkan (Rijali, 2019).

Dalam konteks penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan tiga teknik analisis data sebagai berikut:



**Gambar 1.2. Teknik Analisis Data Kualitatif Menurut Miles dan Hubberman**

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah usaha untuk menggambarkan data dengan menyusunnya dalam konsep, kategori, dan tema tertentu (Ahmad, 2018). Langkah penyederhanaan ini melibatkan seleksi, pemfokusan, dan memastikan keabsahan data mentah agar dapat diubah menjadi informasi yang lebih bermakna. Tujuannya adalah untuk mempermudah tahap penarikan kesimpulan di masa yang akan datang.

Dalam konteks penelitian ini, jumlah data yang terkumpul cukup besar, sehingga diperlukan pencatatan yang teliti dan rinci.

Proses reduksi data melibatkan rangkuman data, pemilihan elemen kunci, dan fokus pada aspek yang relevan, sekaligus mengidentifikasi tema dan pola tertentu. Dengan demikian, data menjadi lebih terfokus dan memudahkan analisis peneliti..

b. Penyajian Data

Setelah pengumpulan data selesai, peneliti melanjutkan dengan mengelompokkan elemen-elemen serupa ke dalam kategori atau kelompok agar proses pengambilan kesimpulan menjadi lebih mudah..

c. Verifikasi atau Penyimpulan Data

Selanjutnya langkah yang diambil dalam analisis data adalah verifikasi dan penyimpulan data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara. (Sugiyono, 2017) dan akan berubah bila ditemukan bukti - bukti yang kuat dan mendukung pada tahap berikutnya.

6. Keabsahan Data

Setelah menganalisis data, langkah berikutnya dalam penelitian ini adalah memastikan bahwa data yang di gunakan dapat diterima dan mendukung kesimpulan penelitian. Penting untuk menggunakan bukti yang kuat guna memperkuat validitas data.

Uji validitas data dalam penelitian kualitatif mencakup pengujian *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Murdiyanto, 2020).

a) Uji Kredibilitas

Dilakukan dengan berbagai cara , diantaranya:

1. Perpanjangan pengamatan

Peneliti kembali ke lapangan, melakukan observasi, dan wawancara untuk memperkuat hubungan dengan sumber data. Durasi perpanjangan pengamatan bergantung pada

kedalaman, keluasan, dan kepastian data, mencakup pemahaman makna dan validitas informasi.

## 2. Meningkatkan ketekunan

Peningkatan ketekunan melibatkan pengamatan cermat dan berkelanjutan. Referensi buku dan penelitian mendukung pemahaman yang luas dan tajam, memperkuat validitas data

## 3. Triangulasi

Pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara yang beragam dan waktu yang berbeda. 1) Triangulasi Sumber: Memeriksa data dari berbagai sumber seperti bawahan, atasan, dan teman kerja untuk mendapatkan pandangan yang beragam. 2) Triangulasi Teknik: Memeriksa data dengan berbagai teknik seperti wawancara, observasi, dokumentasi, atau kuesioner. 3) Triangulasi Waktu: Memeriksa data dalam konteks waktu dan situasi berbeda untuk menjamin kredibilitas

## 4. Analisis kasus negatif

Analisis kasus negatif melibatkan pencarian data yang bertentangan atau berbeda, memastikan kredibilitas temuan. Peneliti mengevaluasi persentase keberbedaan dan mengkaji kasus negatif untuk meningkatkan kredibilitas

## 5. Menggunakan bahan referensi

Menggunakan alat bantu perekam seperti kamera dan rekam suara untuk mendukung kredibilitas data. Data didukung oleh foto-foto atau dokumen autentik untuk menambah kepercayaan.

## 6. Member *Check*

Proses *membercheck* melibatkan pengecekan data dengan pemberi data untuk memvalidasi hasil penelitian. Diskusi kelompok atau penilaian individual memastikan kesesuaian data dengan perspektif pemberi data.

b) Uji *Transferability*

Menilai validitas eksternal dan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada populasi yang berbeda. Laporan penelitian harus rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya agar pembaca dapat memahami dan memutuskan aplikabilitas hasil penelitian di konteks lain

c) Uji *Dependability*

Melibatkan audit keseluruhan proses penelitian untuk menjamin dependabilitas. Auditor independen atau pembimbing mengaudit aktivitas peneliti dari penentuan masalah hingga kesimpulan, memastikan jejak kegiatan lapangan terdokumentasi.

d) Pengujian *confirmability*

bersamaan dengan dependabilitas, memastikan hasil penelitian terkait dengan proses yang dilakukan. Proses penelitian harus terukur dan dapat ditunjukkan, menghindari ketidakjelasan antara proses dan hasil.

7. Lokasi dan Rancangan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Muamalat KCP Majalengka

b. Rancangan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan akan dilakukan selama 6 (enam) bulan di mulai dari bulan Oktober 2023 hingga Maret 2024. Adapun jadwal penelitian sebagai berikut :

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terdiri dari lima bab dan setiap babnya terdiri dari sub-sub. Masing-masing bab membahas permasalahan tersendiri tetapi saling berkaitan antara satu bab dengan bab berikutnya. Untuk

mempermudah pembahasan dan penulisan proposal skripsi ini, maka peneliti menyusun penelitian proposal ini dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang masalah, identifikasi masalah atau rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, metodologi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan sistematika penulisan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas landasan teori yang meliputi konsep atau indikator-indikator relevan dalam penelitian. Teori-teori tersebut digunakan untuk menganalisis masalah yang akan dibahas, khususnya terkait *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat KCP Majalengka.

### **BAB III DESKRIPSI BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA**

Bab ini memberikan deskripsi dan gambaran umum mengenai Bank Muamalat KCP Majalengka..

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang melibatkan Analisis Penerapan *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Bank Muamalat KCP Majalengka

### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan, saran serta hasil penelitian.