

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan analisis pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan *total quality management* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Bank Muamalat KCP Majalengka dapat dikatakan sebagai berikut :

1. Bank Muamalat KCP Majalengka menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM) dengan fokus pada Total (keterlibatan semua anggota organisasi), *Quality* (kualitas berorientasi pelanggan), dan *Management* (manajemen yang baik). Mereka mengukur kualitas dengan standar sesuai spesifikasi, tanpa cacat, dan selalu baik sejak awal. Penerapan TQM mencakup pelayanan prima, strategi nilai bagi pelanggan yakni fokus terhadap nasabah, perbaikan sistem organisasi, kerjasama tim, dan perbaikan terus-menerus untuk memberikan pelayanan unggul kepada nasabah.
2. Dalam konteks peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) di Bank Muamalat KCP Majalengka bahwa penerapan TQM memberikan dampak yang positif pada karyawan, meningkatkan loyalitas, dan mendorong semangat untuk mencapai tujuan perusahaan. Budaya mutu dan pengorganisasian diri sukarela untuk perbaikan proses merupakan hasil dari penerapan TQM. Selain itu Manajemen SDM melibatkan rekrutmen selektif, pelatihan, dan pengembangan berbasis nilai-nilai keislaman. Proses seleksi, pelatihan, dan penilaian kinerja menjadi faktor kunci dalam membangun SDM yang berkualitas.
3. Hambatan dalam Pelaksanaan TQM Jam kerja yang padat, keterbatasan waktu, serta tantangan dalam mengatasi resistensi terhadap perubahan menjadi hambatan dalam pelaksanaan TQM. Pemahaman yang kurang mengenai budaya mutu oleh karyawan baru juga dapat menjadi tantangan.

B. Saran

Pada penelitian ini, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan dikemudian hari, saran-saran tersebut ialah sebagai berikut :

1. Bagi Bank Muamalat KCP Majalengka, untuk terus mengoptimalkan kualitas pelayanan produk-produk pembiayaan khususnya dalam mengoptimalkan kepuasan nasabah. Lebih mampu melihat peluang seiring berkembangnya zaman serta lebih dapat menyebarluaskan pemasaran diseluruh penjuru termasuk perdesaan sehingga Bank Muamalat tetap eksis dikalangan Masyarakat.
2. Bagi penelitian selanjutnya, peneliti sarankan untuk lebih memperluas bahasan, terlebih pada manajemen sumber daya manusia dan perilaku konsumen yang ada di Bank Muamalat KCP Majalengka dalam memberikan pelayanan terbaik. Karena semakin canggih teknologi perilaku konsumen pun akan berbeda.
3. Bagi masyarakat umum, diharapkan kedepanya untuk terus mengakses produk serta layanan Bank Muamalat KCP Majalengka, karena lembaga keuangan syariah ini menjalankan operasionalnya sesuai dengan syariat-syariat Islam, yang tentunya terhindar dari unsur gharar, riba, dan maisir.

