

**ANALISIS IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
DI BSI KCP PLERED 2**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

DINA DWI ANGGRAENI

NIM : 2108203112

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

2025 M / 1446 H

ANALISIS IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI BSI KCP PLERED 2

ABSTRAK

Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan berkualifikasi dalam bidang perbankan syariah menjadi suatu tantangan yang masih dihadapi industri ini. Kualitas sumber daya manusia merupakan aspek krusial yang berpengaruh besar terhadap keberhasilan sebuah bank syariah. Untuk itu, bank syariah menerapkan *Total Quality Management* untuk mengelola dan memastikan mutu produk serta jasa yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di BSI KCP Plered 2, mengidentifikasi permasalahan yang muncul selama implementasi *Total Quality Management* di BSI KCP Plered 2, serta menyusun prioritas dalam penerapan *Total Quality Management* di BSI KCP Plered 2.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Untuk mengumpulkan data, teknik yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui metode CARL yang mencakup *capability*, *accessibility*, *readiness*, dan *leverage*. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yang melibatkan pengecekan kebenaran data dari beberapa informan tertentu serta triangulasi teori untuk membandingkan rumusan informasi atau pernyataan tesis dengan perspektif teori yang relevan.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa 10 unsur yang menjadi inti dari *Total Quality Management* antara lain pendekatan ilmiah, obsesi terhadap kualitas, fokus pelanggan, komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan (*education and training*), kerjasama (*teamwork*), proses perbaikan yang berkelanjutan (*continous improvement process*), keterlibatan karyawan (*employee emplovement*), pengakuan dan penghargaan (*recognition and reward*), dan kesatuan tujuan di BSI KCP Plered 2 sudah terimplementasi dengan baik. Namun dalam implementasinya ada beberapa kendala yang peneliti temukan seperti aplikasi BYOND masih dalam tahap pengembangan, pelayanan yang kurang efisien, pelatihan yang belum ideal, penyelesaian masalah yang kurang efisien, dan kurangnya frontliner. Hasil analisis CARL menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan yang kurang efisien, kurangnya *frontliner*, dan pelatihan yang belum ideal menjadi 3 prioritas masalah yang perlu diperhatikan perusahaan.

Kata Kunci : *total quality management, kinerja karyawan, implementasi*

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY
MANAGEMENT IN IMPROVING EMPLOYEE PERFORMANCE
AT BSI KCP PLERED 2**

ABSTRACT

The lack of qualified and qualified Human Resources (HR) in the field of Islamic banking is a challenge still facing this industry. The quality of human resources is a crucial aspect that has a major influence on the success of an Islamic bank. For this reason, Islamic banks implement Total Quality Management to manage and ensure the quality of products and services offered. This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management in an effort to improve employee performance at BSI KCP Plered 2, identify problems that arise during the implementation of Total Quality Management at BSI KCP Plered 2, and set priorities in the implementation of Total Quality Management at BSI KCP Plered 2.

This research applies a qualitative approach with a descriptive analysis method. The data sources used consisted of primary and secondary data. To collect data, the techniques used were interviews and documentation. Data analysis was conducted through the CARL method which includes capability, accessibility, readiness, and leverage. To ensure data validity, this research uses source triangulation, which involves checking the truth of data from several specific informants as well as theoretical triangulation to compare the formulation of information or thesis statements with relevant theoretical perspectives.

The results of this study reveal that the 10 elements that are the core of Total Quality Management include a scientific approach, obsession with quality, customer focus, long-term commitment, education and training, teamwork, continuous improvement process, employee involvement, recognition and reward, and unity of purpose at BSI KCP Plered 2 have been well implemented. However, in its implementation there are several obstacles that researchers found such as the BYOND application is still in the development stage, less efficient services, training that is not ideal, less efficient problem solving, and lack of frontliners. The results of the CARL analysis show that the problems of inefficient service, lack of frontliners, and less than ideal training are the three priority problems that need the company's attention.

Keywords : *total quality management, employee performance, implementation*

تحليل تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الموظفين

في بنك الشريعة الإندونيسي بليرد مكتب الفرع الفرعي 2

الخلاصة

يعتبر نقص الموارد البشرية المؤهلة في مجال الصيرفة الإسلامية من التحديات التي لا تزال تواجه هذه الصناعة، حيث تعتبر جودة الموارد البشرية من الجوانب الحاسمة التي لها تأثير كبير على نجاح المصرف الإسلامي. ولهذا السبب، تقوم البنوك الإسلامية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لإدارة وضمان جودة المنتجات والخدمات المقدمة. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في محاولة لتحسين أداء الموظفين في البنك الإسلامي السعودي البريطاني في الكويت بليرد 2، وتحديد المشاكل التي تنشأ أثناء تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنك الإسلامي البريطاني، وتحديد الأولويات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنك الإسلامي البريطاني في الكويت بليرد 2

طبق هذا البحث منهجاً نوعياً مع أسلوب التحليل الوصفي. وتألقت مصادر البيانات المستخدمة من بيانات أولية وثانوية. ولجمع البيانات، كانت التقنيات المستخدمة هي المقابلات والتوثيق. تم إجراء تحليل البيانات التي تشمل القدرة وإمكانية الوصول والاستعداد CARL من خلال طريقة تحليل البيانات من خلال طريقة والجاهزية والرافعة المالية. ولضمان صحة البيانات، استخدم هذا البحث أسلوب تثليث المصادر، والذي يتضمن التحقق من صحة البيانات من عدة مخبرين محددين بالإضافة إلى التثليث النظري لمقارنة صياغة المعلومات أو عبارات الأطروحة مع المنظورات النظرية ذات الصلة

وتكشف نتائج هذه الدراسة أن العناصر العشرة التي تمثل جوهر إدارة الجودة الشاملة والتي تشمل النهج العلمي، والهاجس بالجودة، والتركيز على العملاء، والالتزام طويل الأجل، والتعليم والتدريب، والعمل الجماعي، وعملية التحسين المستمر، ومشاركة الموظفين، والتقدير والمكافأة، ووحدة قد تم تنفيذها بشكل جيد. ومع ذلك، هناك العديد من العقبات التي BSI KCP Plered 2 الهدف في شركة لا يزال في مرحلة التطوير، وخدمات أقل كفاءة، BYOND وجدها الباحثون في تطبيقه مثل أن تطبيق CARL وتدريب غير مثالي، وحل المشاكل بكفاءة أقل، ونقص في الخطوط الأمامية. وتظهر نتائج تحليل أن مشاكل الخدمة غير الفعالة، ونقص العاملين في الخطوط الأمامية، والتدريب الأقل من المثالي هي المشاكل الثلاث ذات الأولوية التي تحتاج إلى اهتمام الشركة

الكلمات المفتاحي : إدارة الجودة الشاملة، وأداء الموظفين، والتنفيذ

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI BSI KCP PLERED 2

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjanaa Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

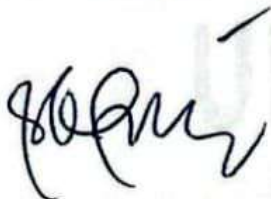
Oleh:

Dina Dwi Anggraeni

NIM: 2108203112

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si
NIP. 197311252014111002

Pembimbing II,



Hj. Nining Wahyuningsih, MM
NIP. 197309302007102001

Mengetahui :
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si
NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Bisnis
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di Cirebon

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini :

Nama : DINA DWI ANGGRAENI

NIM : 2108203112

Judul : Analisis Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di BSI KCP Plered 2

Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Oleh :

Dina Dwi Anggraeni

NIM: 2108203112

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si

NIP. 197311252014111002



Hj. Nining Wahyuningsih, MM

NIP. 197309302007102001



Mengetahui :

Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si



Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si

NIP. 198307022011011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI BSI KCP PLERED 2”** oleh **Dina Dwi Anggraeni, NIM: 2108203112**, telah diajukan dalam sidang munaqosah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 04 Maret 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada (FEBI) pada UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah:

Ketua Sidang



Dr. W. Setyo, M.S.I
NIP. 198507022011011008

Sekretaris Sidang



Hj. Nining Wahyuningsih, MM
NIP. 197309302007102001

Penguji I



Dr. Abdul Nasir, M.E.Sy
NIP. 198904212020121000

Penguji II



Abdul Ghoni, M.A
NIP. 198410122019031008

PERNYATAAN OTORITAS SKRIPSI

Bissmillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : DINA DWI ANGGRAENI
NIM : 2108203112
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 04 Maret 2003
Alamat : BTN Griya Bintang Harjamukti Blok B4
Harjamukti Kota Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI BSI KCP PLERED 2”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya penulis. 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 adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 04 Maret 2025

Penulis,



Dina Dwi Anggraeni

NIM. 2108203112

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kota Cirebon pada 04 Maret 2003. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dengan diberi nama Dina Dwi Anggraeni, Penulis adalah anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Nuryadin dan Ibu Sri Sumarni. Penulis bertempat tinggal di BTN Griya Bintang Harjamukti Blok B4 Harjamukti Kota Cirebon.

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. SDN 1 SUNYARAGI : 2009 - 2015
2. SMPN 4 CIREBON : 2015 - 2018
3. SMAN 7 CIREBON : 2018 – 2021

Penulis menempuh prgram pendidikan Sarjana (S1) di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI BSI KCP PLERED 2”** di bawah bimbingan Bapak H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si dan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO

“ Iso ra iso halsuisseo”



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur yang tak terkira atas limpahan rahmat dan karunia-Mu ya Allah, ku persembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang terkasihku yang selalu menebarkan kasih sayang dan cinta. Yang istimewa saya ucapkan terimakasih yang mendalam kepada kedua orangtua yang paling berjasa dalam hidup saya yaitu Ayahanda tercinta Nuryadin dan Ibuku terkasih Sri Sumarni yang tidak pernah lelah mendoakan dan mendukungku serta tak pernah henti memberikan kasih sayang dan memberikan motivasi yang tidak ada batas untuk keberhasilan putrinya. Terimakasih untuk segala keikhlasan dan kesabaran serta ketulusan yang tidak pernah akan bisa aku balas dengan apapun, serta untuk keluarga besar yang selalu memberikan dukungan untuk penulis. Tidak lupa dipersembahkan untuk diriku sendiri yang telah bertahan sejauh ini dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT. berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di BSI KCP Plered 2”**. Tidak lupa shalawat dan salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang ini, beserta para keluarganya, sahabatnya, dan seluruh pengikut setianya hingga akhir zaman anti.

Penulisan skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu berkat dorongan, bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan pertolongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag., selaku rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Abdul Ghoni, MA., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu mendukung dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak H. Syaeful Bakhri, S.E., selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, perhatian, serta saran-saran yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi hingga selesai.
6. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM., selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan banak meluangkan waktu, memberikan bimbingan, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi hingga selesai.

7. Seluruh Dosen Universitas Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Bapak Taufik Hidayat selaku Branch Manager BSI KCP Plered 2 dan seluruh karyawan BSI KCP Plered 2 yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di BSI KCP Plered 2.
9. Kedua orang tua yang penulis cintai, papah tercinta Bapak Nuryadin serta mamah tersayang Ibu Sri Sumarni yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan tanpa henti. Kehadiran kalian dalam hidup ini merupakan berkah terbaik yang pernah Allah beri, salah satu sumber kekuatan dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih banyak atas segalanya.
10. Terimakasih kepada kakak tercinta satu-satunya beserta kakak ipar dan keponakan yang sangat saya sayangi. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, dan kasih sayang yang tak pernah putus. Skripsi ini tidak lepas dari doa dan dorongan kalian. Semoga penulis dapat terus membuat kalian bangga.
11. Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga besar tercinta. Terima kasih atas dukungan, kasih sayang, semangat dan doa yang tiada henti.
12. Teman-teman satu perjuangan skripsi khususnya Ulil. Ela, Jihan, Fatmah, Fanni yang senantiasa membersamai setiap tantangan dan kesulitan selama masa perkuliahan. Tanpa kalian rasanya masa-masa perkuliahan akan terasa jauh lebih berat. Semoga kita sama-sama meraih keberhasilan meskipun terpisah jarak dan waktu.
13. Terimakasih untuk teman-teman jingbi Naya, Shifa, Vivi, Leadri, Aulia, Nike, Ijah yang senantiasa memberikan tawa untuk menghibur penulis meskipun kita jarang bertemu dan terpisah jarak. Terimakasih, semoga kita bisa saling mendukung sampai tua nanti.
14. Terimakasih juga kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
15. Terakhir terima kasih untuk diri saya sendiri yang berhasil melewati masa-masa sulit di tahun lalu dan pastinya akan selalu kuat di tahun-tahun yang

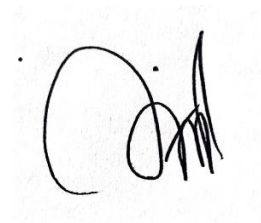
akan datang. Perjalanan hidup yang tidak selalu mudah namun berhasil dijalani dengan ikhlas. Takdir yang tidak sesuai harapan, namun selalu percaya bahwa kehidupan yang saat ini Allah beri pasti yang terbaik. Sekali lagi, terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, masih banyak hal yang kurang dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat memperbaikinya serta bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Cirebon, 06 Februari 2025

Penulis



Dina Dwi Anggraeni

NIM. 2108203112

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
الخلاصة	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
SKRIPSI.....	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTORITAS SKRIPSI.....	vii
MOTTO	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	8
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Kerangka Penelitian.....	8
H. Metode Penelitian.....	16
1. Jenis dan pendekatan penelitian.....	16

2. Objek Penelitian.....	17
3. Sumber Data	17
4. Teknik Pengumpulan Data.....	18
5. Uji Keabsahan Data	19
6. Teknik Analisis Data	20
I. Sistematika Pembahasan	21
BAB II	23
KAJIAN TEORI.....	23
A. Teori Kebutuhan Abraham Maslow	23
B. Total Quality Management	26
1. Pengertian Total Quality Management	26
2. Prinsip Total Quality Management.....	28
3. Unsur utama Total Quality Management.....	28
B. Kinerja Karyawan.....	31
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	31
2. Etos Kerja dalam Perspektif Islam.....	33
3. Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan.....	35
4. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	35
BAB III	38
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	38
A. Tempat Penelitian.....	38
B. Sejarah Bank Syariah Indonesia	38
C. Visi dan Misi Perusahaan	39
1. Visi.....	39
2. Misi	39
D. Struktur Organisasi	40
E. Produk-produk Bank BSI.....	44
1. Produk Penghimpunan Dana (<i>Funding</i>)	44
2. Produk Penyaluran Dana (<i>Lending</i>).....	46
BAB IV	49
HASIL DAN PEMABAHASAN	49
A. Implementasi Total Quality Management (TQM) di BSI KCP Plered 2	49

B. Permasalahan dalam Menerapkan Total Quality Management	67
C. Penentuan Prioritas masalah	69
BAB V	75
PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Implikasi	75
C. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	84

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah BUS & UUS (2019-2023)	2
Gambar 1.2 Kerangka Penelitian	16
Gambar 2.1 Tingkatan Teori Kebutuhan Abraham Maslow.....	25
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BSI KCP Plered 2	40



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rangkuman Implementasi TQM di BSI KCP Plered 2	65
Tabel 4.2 Identikasi Masalah	70
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan CARL	71
Tabel 4.4 Urutan Prioritas Permasalahan.....	72



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	85
Lampiran 2 SK Bimbingan Skripsi.....	86
Lampiran 3 Surat Pengantar Penelitian.....	87
Lampiran 4 Surat Telah Menyelesaikan Penelitian	88
Lampiran 5 Pedoman Wawancara	89



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON