

**MANAJEMEN DI BMT BATIK MATARAM YOGYAKARTA
DALAM PRESPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

RAMUNDA AHMAD

NPM: 20110730118

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

NOTA DINAS

Yogyakarta, 24 Agustus 2017

Lampiran : 3 eks. Skripsi

Hal : Persetujuan

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ramunda Ahmad

NPM : 20110730118

Judul : Manajemen di BMT Batik Mataram Yogyakarta dalam prespektif Total Quality Management

Telah memenuhi syarat untuk disetujui dan diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqsyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wasalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing



Miftakhul Khasanah, STP., M.S.I

PENGESAHAN

Judul Skripsi:

**MANAJEMEN DI BMT BATIK MATARAM DALAM PRESPEKTIF TOTAL
QUALITY MANAGEMENT**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ramunda Ahmad

NPM : 20110730118

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 31 Agustus 2017 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima:

Sidang Dewan Seminar Proposal Skripsi

Ketua Sidang

: Safaah Restuning H., Lc, S.E.I., M.A., F.K

(.....)

Pembimbing

: Miftakhul Khasanah, STP., M.S.I

(.....)

Penguji

: Julia Noermawati Eka, SE., M.S.I

(.....)

Yogyakarta, 31 Agustus 2017

Fakultas Agama Islam

Prodi. Ekonomi dan Perbankan Islam

Dekan,



Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag.

NIK : 19680212199202113016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ramunda Ahmad

Nomor Mahasiswa : 20110730118

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**MANAJEMEN DI BMT BATIK MATARAM YOGYAKARTA DALAM PRESPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ada ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan orang lain maka saya bersedia karya saya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 4 September 2017



PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ramunda Ahmad

Nomor Mahasiswa : 20110730118

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**MANAJEMEN DI BMT BATIK MATARAM YOGYAKARTA DALAM PRESPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ada ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan orang lain maka saya bersedia karya saya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 4 September 2017

Ramunda Ahmad

MOTTO

“Sebaik-baik manusia yang bermanfaat bagi manusia lain”

❖ Pepatah Arab

“Orang yang suka berkata jujur akan mendapatkan 3 hal, yaitu :

Kepercayaan, Cinta dan Rasa Hormat”

❖ Ali bin Abi Thalib

Terimakasih untuk alm. Ayahanda tercinta dan Ibunda
tersayang,
Serta abangnda yang telah memperjuangkan anandanya,
terimakasih untuk selalu melantunkan do'a di setiap sujud
kepada-NYA

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis menghanturkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini penulis beri judul **“MANAJEMEN DI BMT BATIK MATARAM YOGYAKARTA DALAM PRESPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pihak BMT lain yang belum menggunakan Total Quality Management, serta dapat memberi ide serta pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Proses pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan petunjuk dan saran berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang terdalam kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Akif Khilmiyah. M.Ag, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Syarif As'ad S.E.I, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Miftakhul Khasanah, STP., M. Si. Sebagai Dosen Pembimbing skripsi, serta dosen pembimbingan akademik yang telah memberikan banyak masukan serta kritikan, baik saran dan ilmu serta dukungan hingga skripsi ini selesai.
5. Ayahanda serta ibunda tercinta yang senantiasa memberian support dan doanya, sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
6. Abangnda Sari Sandi yang telah membiayai studi sya hingga selesai.
7. Teman-teman Ekonomi Perbankan Islam 2011 yang telah menjadi bagian dari segala perjuangan penulis selama kuliah.

8. Serta seluruh staff pengajar , Bapak dan Ibu dosen Ekonomi Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
9. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis dalam penyelesaian ini, akan selalu mendapatkan balasan pahala yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 4 September 2017

Ramunda Ahmad

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINAL	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
INTISARI	x
ABSTRAC	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	12

A. Tinjauan Pustaka	12
B. Kerangka Teori	16
BAB III : METODELOGI PENELITIAN	27
A. METODELOGI PENELITIAN	27
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum BMT Batik Mataram Yogyakarta	37
B. Pengelolaan Total Quality Manajemen serta Peran Manager dan Karyawan Pada BMT Batik Mataram Yogyakarta.....	41
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran-Saran.....	68
C. Penutup	69

DAFTAR PUSTAKA

DOKUMENTASI

DAFTAR TABEL

0.1.Struktur organisasi	40
0.2.Element TQM	58

ABSTRAK

Perkembangan lembaga syaria'ah seperti asuransi syaria'ah, pasar modal syaria'ah, reksadana syaria'ah, obligasi syaria'ah, leasing syaria'h, Baitul Mal Wat Tamwil, koprasi syariah, penggadaian syaria'ah dan berbagai bentuk bisnis syaria'h lainnya, dan khususnya perbankan syaria'ah mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen serta peran manager di BMT Batik Mataram Yogyakarta dalam perspektif Total Quality Management. Hasil penelitian Manajemen di BMT Batik Mataram :

- a) Fokus pada pelanggan, internal dan eksternal : Menciptakan rasa aman dan kekeluargaan terhadap nasabah serta karyawan BMT.*
- b) Obsesi terhadap kualitas : Selalu berfokus terhadap kualitas baik produk ataupun jasa dan melaksanakan sesuai SOP.*
- c) Pendekatan ilmiah : Menyelesaikan permasalahan sesuai dengan data dan fakta.*
- d) Komitmen jangka panjang : dalam bentuk surat ketetapan,*
- e) Kerja sama tim : Bekerja sama dengan lembaga lain.*
- f) Perbaikan sistem secara berkesinambungan : Melakukan evaluasi produk dan jasa secara terus menerus.*
- g) Pendidikan dan pelatihan : Melaksanakan pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kemampuan teknis dan personal.*
- h) Kebebasan yang terkendali : Hak untuk menyelesaikan permasalahan.*
- i) Kesatuan tujuan : Kesatuan tujuan memperbaiki kualitas produk dan jasa.,*
- j) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan : Melibatkan dan memberdayakan karyawan untuk meningkatkan loyalitas seluruh anggota.*

Kata kunci : Manajemen, peran manager, Total Quality Management.

ABSTRACT

The development of syari'ah institutions such as syari'ah insurance, syari'ah capital market, syari'ah mutual funds, syari'ah bonds, leasing syaria'h, Baitul Mal Wat Tamwil, syari'ah comparative, syari'ah pawn and various forms of syari'ah business other, and especially syari'ah banking has developed very rapidly in Indonesia. This study aims to determine the management and role menjer in BMT Batik Mataram Yogyakarta in Total Quality Management perspective. The results of management research in BMT Batik Mataram: a) Focus on customers, internal and external: Creating a sense of security and kinship to customers and employees of BMT. b) Obsession with quality: Always focus on the quality of the product or service and implement the SOP. c) Scientific approach: Solve problems according to data and facts. d) Long-term commitment: in the form of an assessment letter, e) Teamwork: Working with other institutions. f) Continuous system improvement: Performing continuous product and service evaluations. g) Education and training: Conducting education and training to improve both technical and personal skills. h) Controlled Freedom: Right to solve problems. i) Unity of purpose: Unity of purpose to improve the quality of products and services, j) Employees' involvement and empowerment: Involve and empower employees to increase the loyalty of all members.

Keywords: Management, manager role, Total Quality Management