

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