

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan lembaga syari'ah seperti asuransi syari'ah, pasar modal syari'ah, reksadana syari'ah, obligasi syari'ah, leasing syaria'h, Baitul Mal Wat Tamwil, koprasia syariah, penggadaian syaria'ah dan berbagai bentuk bisnis syaria'h lainnya, dan khususnya perbankan syari'ah mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia.¹ Hadirnya lembaga-lembaga keuangan syari'ah tersebut merupakan fenomena baru dan menarik dalam bisnis keuangan modern. Keberadaannya memiliki peranan penting terhadap perekonomian bangsa, meskipun market share-nya belum begitu signifikan ditengah keuangan konvensional, tetapi keberadaannya tidak bisa dianggap sebelah mata.²

Lembaga keuangan syari'ah tidak hanya ber-ekspektasi pada usaha luar tetapi juga berfokus pada intensitas kinerja karyawan. Hal ini dilaksanakan agar dapat bersaing tidak hanya tingkat lokal, regional, nasional, tetapi dapat bertahan dilingkup International. Sebuah lembaga keuangan syariah yang bekerja secara efektif dan efisien dengan peningkatan kualitas pelayanan, menjadi pilihan setiap nasabah.

¹. Kwat Ismant, *Manajemen Syari'ah (Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah)*. (Yogyakarta Pustaka Pelajar: 2009). Hlm.1

². *Ibid.* hlm.2

Perbaikan sumberdaya manusia yang unggul sangat diperlukan bahkan menjadi prioritas dan tantangan tersendiri bagi Manajemen suatu lembaga keuangan.

Upaya dalam memperbaiki kualitas karyawan dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan karyawan, pendekatan sistem promosi, sistem penilaian kerja, dan stuktur kerja yang memungkinkan karyawan untuk bisa menggunakan potensi yang dimilikinya secara optimal, serta termotivasi untuk tujuan organisasi.³ Peranan penghargaan dan pengakuan terhadap prestasi karyawan, seperti penilaian kinerja, kompensasi, program pengakuan prestasi, dan sistem promosi, merupakan motivasi untuk mencapai sasaran perusahaan.⁴ Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawan maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu memaksimalkan produktivitas kerja.⁵

Pemikiran Manajemen dalam Islam muncul setelah Allah ta'ala menurunkan risalahnya kepada Muhammad SAW. Pemikiran Manajemen dalam Islam bersumber pada nash-nash al-quran dan petunjuk-petunjuk as-sunnah, serta berdasarkan nilai-nilai kemanusiaan yang berkembang di masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan maksud

³. Hatane Samuel, "Penerapan Total quality Management Suatu Evaluasi Melalui Karakteristik kerja (Studi Kasus Pada Perusahaan Gula Candi Baru Sidoarjo), *Jurnal Management dan Kewirausahaan*, Vol, 5. No.1. (Mater 2003), hlm, 83

⁴.Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta, Andi Offset, 2003), hlm.140.

⁵. Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah (Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah)*. (Yogyakarta Pustaka Pelajar: 2009). Hlm.6

kehadiran Islam di tengah-tengah umat manusia sebagai pembawa rahmat (Rahmatan lil'alam), bagi semua makhluk dimuka bumi.⁶ Sebagaimana firman Allah : ⁷ “Dan tiadalah kami mengutus kamu, melainkan untuk menjadi rahmat bagi semesta alam”

Islam merupakan ajaran yang syamil (Integral), kamil (sempurna), dan Mutakamil (menyempurnakan) yang diberikan Allah ta'ala sebagai pencipta alam beserta seluruh isinya kepada manusia yang diangkatnya sebagai khalifah (pemimpin) di bumi, yang berkewajiban untuk memakmurkan baik secara material maupun spiritual dengan landasan 'aqidah dan syariah yang masing-masing akan melahirkan peradaban yang lurus dan akhlakul karimah (prilaku yang mulia), tugas khalifah dimuka bumi ini adalah untuk mengatur mekanisme kerja/aktivitas yang ada, agar dapat berjalan secara seimbang, dan adil yang mengarah pada suatu tatanan masyarakat beserta lingkungannya yang aman, tentram dan damai serta penuh berkah dan ampunan dari Allah Ta'ala.⁸

Salah satu lembaga keuangan syariah adalah Baitul Mal Wat Tanwil. BMT Batik Mataram Yogyakarta. BMT selain menyediakan jasa dalam menangani, simpan dan pembiayaan dari para anggota, juga memberikan pelayanan dalam bentuk lain. Berbagai pelayanan yang

⁶. M. M'aruf Abdullah, *Manajement Berbasis Syariah*, (Yogyakarta, CV, Aswaja Pressindo, 2012),hlm,2.

⁷. Al-'anbiy'a. (21): 107.

⁸.Jaman Lulai Yunus, *Manajemen: Bank Syari'ah Mikro*, (UIN-Malang Press,2009),hlm, 3.

dimaksud, misalnya pembayaran zakat, infaq, sodaqoh, kredit motor. Keberlangsungan sebuah lembaga keuangan syari'ah dalam menjalankan usaha, tidak lepas dari peran serta elemen-elemen di dalamnya.

Oleh karena itu, BMT mempunyai struktur kompleks dalam menjalankan oprasional usahanya. Stuktur minimal yang harus ada pada setiap BMT,⁹ biasanya terdiri dari rapat anggota tahunan (RTA), Dewan pengawas Syariah (DPS), dewan pengurus, Manajer, CSO (costemer servis operational) dan PR (public relation), teller dan akunting, marketing funding. Marketing Lending, dan anggota.

Pimpinan lembaga BMT sangat menentukan arah perbaikan mutu lembaga keuangannya tersebut, hal tersebut hanya dapat dicapai manakala pimpinan beserta karyawannya menjalankan manajemen yang fungsional dan partisipatif dalam mengambil keputusan setiap permasalahan. Semakin kompleks fasilitas yang ditawarkan untuk anggota memerlukan kesigapan karyawan dalam hal kualitas serta pelayanan. Salah satu alat yang digunakan sebagai tolak ukur peningkatan kinerja karyawan adalah penerapan Total Quality Management atau di Indonesia dikenal dengan nama menejement mutu terpadu (MMT).¹⁰ Total Quality Management atau MMT adalah filsafat

⁹. Ahmad Sumiyanto, BMT Menuju Koperasi Mooderen "*Panduan Untuk Pemilik, Pengelola dan Pemerhati Baitul Mal Wat Tamwil dalam Format Koprasi*" (Yogyakarta: PT ISES Consulting Indonesia), 2008,hlm,218.

perbaikan berkelanjutan yang bisa memberikan serangkaian perlengkapan praktis kepada lembaga pendidikan manaapun untuk memenuhi bahkan melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan baik sekarang maupun yang akan datang.¹¹

Total Quality Management juga diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Definisi lainnya menyatakan bahwa Total Quality Management merupakan sistem Manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.¹² Total Quality Management juga dapat didefinisikan sebagai filosofi dan budaya kerja organisasi yang berorientasi pada kualitas. Tujuan (goal) yang akan dicapai organisasi dengan budaya Total Quality Management adalah memenuhi atau bahkan melebihi apa yang dibutuhkan (needs) dan yang diharapkan atau diinginkan (desire) oleh pelanggan.¹³

Peningkatan mutu didukung oleh SDM Yang tersedia, hal ini dicerminkan dari perbedaan karakteristik kerja yang meliputi variasi

¹⁰. Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah (Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah)*. (Yogyakarta Pustaka Pelajar: 2009). Hlm.6

¹¹. Muhammad Zainul Muharrom, Tota Quality Management, dalam pendidikan Islam, Kajian tentang signifikansi penerapan TQM dalam PBM PAI di SMU, Skripsi: UIN Sunan Kalijaga Tahun (2003),hlm.18.

¹². Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta, CV. Andi OfFset, 2003), hlm.4

¹³. Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah (Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah)*. (Yogyakarta Pustaka Pelajar: 2009). Hlm.68

keterampilan, identifikasi tugas, signifikansi tugas, otonomi karyawan, dan umpan balik karyawan, karena kualitas atau perbaikan mutu akan menghasilkan output terhadap kepercayaan serta kepuasan pelanggan. Semakin kompleks permintaan yang diinginkan oleh nasabah terhadap BMT maka semakin besar pula tuntutan kualitas karyawan dan Manajemen yang ada. Implementasi Total Quality Management yaitu salah satu cara terbaik dalam persaingan global yaitu menghasilkan suatu produk barang/jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia.

Ide dasar implementasi Total Quality Management di lembaga keuangan syariah adalah tercapainya kepuasan pelanggan. Dalam konsep Total Quality Management, pelanggan dibagi menjadi dua, yaitu pelanggan dalam (internal customer) dan pelanggan luar (external customer). Pelanggan dalam adalah para pengelola yang meliputi manajer, karyawan dan juga pemegang saham. Sedangkan pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah, dan dunia industri selaku pengguna jasa lembaga keuangan syariah.¹⁴ Jadi lembaga keuangan dikatakan bermutu jika telah memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan internal dan eksternal.

¹⁴. *Ibid*, Hlm.7

Ada beberapa komponen atau karakteristik yang terdapat didalam Total Quality Management yaitu :¹⁵ a) fokus/ kepuasan pelanggan, b) Obsesi terhadap kualitas, c) pendekatan ilmiah, d) komitmen jangka panjang, e) kerja sama tim, f) Perbaikan sistem secara berkesinambungan, g) pendidikan dan pelatihan, h) kebebasan yang terkendali, i) kesatuan tujuan, j) adanya kerlibatkan dan pemberdayaan karyawan. Dimana element tersebutlah sangat berpengaruh terhadap kualitas suatu Manajemen atau lembaga terkhususnya lembaga keuangan yang ingin diteliti penulis saat ini.

Musran Munizu dalam penelitiannya yang berjudul praktik Total Quality Management dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan” mendapatkan hasil penelitian bahwa sangat signifikan pengaruh praktik Total Quality Management tersebut terhadap kinerja karyawan.¹⁶ Begitu juga dalam penelitian Hatane Samuel dalam judul penelitiannya “ Penerapan Total Quality Management suatu evaluasi melalui karakteristik kerja” penelitian ini yaitu suatu evaluasi penerapan program Total Quality Management dalam mewujudkan pemberdayaan karyawan, denga menggunakan Total Quality Management ini memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan.¹⁷

¹⁵. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta, CV. Andi Offset, 2003), hlm. 16

¹⁶. Musran Munizu. “*Jurnal Management & Kewirausahaan*” Vol 12 , NO 2 September 2010 185-194.

¹⁷. Hatane Samuel. “*Jurnal Managemnt & Kewirausahaan*” Vol 5 NO, 1 Maret 2003, 72-84.

BMT Batik Mataram adalah salah satu lembaga keuangan yang berada di jl. Kapten Piere Tendean, No. 50 A, Wirobrajan, kota Jogjakarta didirikan pada tahun 05 April 2009 hasil kerjasama Koprasri Batik Mataram yang diwakili oleh Bpk.H.M. Sidjri Daim selaku penanggungjawab dan Menajemen Muamalat Center Indonesia (MCI) yang langsung diwakili oleh direktur utama Bpk. Toto Suparwoto.¹⁸

BMT Batik Mataram mempunyai usaha pokok berupa simpan pinjam bagi para nasabahnya. Disisi lain BMT Batik Mataram bergerak dalam bidang sosial yaitu menghimpun mengelola dan menyalurkan dana ZIS (Zakat, Infaq, Sodaqoh). Sumber dana ZIS berasal dari para pengurus dan pengelola, melalui pemotongan dalam struk gaji setiap bulannya, dan tidak menutup kemungkinan terbuka dari dapa shohibul mal yang akan menyalurkan dana ZIS melalui BMT Batik Mataram dan akan dilakukan secara transparan dan profesional oleh BMT Batik Mataram atau atas referensi para shohibul Mal yang diawasi oleh dewan pengawas syari'ah.¹⁹

Semakin banyak usaha yang dijalankan lembaga keuangan syari'ah dan Baitul Mal Wat Tamwil, maka persaingan usaha semakin meningkat, seharusnya semakin meningkat pula mutu atau kualitas manajer serta seluruh karyawan yang ada. Hal tersebut didukung dengan keberagaman produk yang ditawarkan dengan prinsip syari'ah. Adanya peningkatan aset Baitul Mal Wat Tamwi Batik Matram Yogyakarta

¹⁸. Dokumentasi, BMT Batik Mataram Yogyakarta, pada tanggal 17 Oktober 2016.

¹⁹. Dokumentasi, BMT Batik Mataram Yogyakarta, pada tanggal 17 Oktober 2016.

dalam beberapa tahun terakhir ini. Menunjukkan keseriusan BMT Batik Mataram serta dalam memperbaiki Manajemen lembaga keuangan.²⁰

Penerapan Total Quality Management adalah hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan, karena sebagai konsekuensinya persaingan bisnis saat ini semakin tajam, maka lembaga keuangan tersebut harus mampu menciptakan karyawan yang bermutu, kepemimpinan dan kerja sama tim, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dan elemen-elemen Total Quality Management lainnya, sehingga dapat lebih baik dalam rangka menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas tinggi, agar suatu lembaga keuangan dapat mempertahankan kualitasnya.

Dari beberapa komponen Total Quality Management yang telah dijabarkan diatas penulis melihat ada beberapa element yang sudah terlaksana pada BMT Batik Mataram Yogyakarta, tetapi hal ini belum secara menyeluruh, sehingga perlunya penelitian ini dikaji oleh penulis. Berdasarkan latarbelakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul yaitu : “Pengelolaan Manajemen di BMT Batik Mataram Yogyakarta dalam prespektif Total Quality Management ”

²⁰. Dokumentasi, BMT Batik Mataram Yogyakarta, pada tanggal 17 Oktober 2016.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjabaran diatas, Adapun rumusan masalah yang diangkat oleh penulis sesuai yang telah dipaparkan di latarelang yaitu, sebagai berikut :

1. Bagaimana Manajemen di BMT Batik Mataram Yogyakarta dalam prespektif Total Quality Management ?
2. Bagaimana peran manajer dan karyawan di BMT Batik Mataram Yogyakarta dalam prespektif Total Quality Management ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

Mengetahui bagaimana Manajemen di BMT Batik Mataram Yogyakarta dalam prespektif Total Quality Management

D. MANFAAT PENELITIAN

Selanjutnya apabila penelitian ini berhasil dengan baik, diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik kegunaan Akademis maupun Praktis. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Bagi Akademik

a. Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan dan memperluas kemampuan peneliti akan pemahaman mengenai penerapan Total Quality Managemant.

b. Bagi Mahasiswa

Memberikan kontribusi dalam ilmu ekonomi khususnya ekonomi Islam dan manajemen pemasaran terkait mengenai penerapan Total Quality Management dan diharapkan dapat menjadi salah satu referensi penelitian untuk melakukan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi kontribusi positif bagi masyarakat, sehingga dengan adanya penelitian ini, masyarakat atau calon nasabah mendapatkan pelayanan terbaik sesuai dengan konsep Manajemen mutu.

2. Manfaat Bagi Praktisi

a. Bagi BMT Batik Mataram

Dapat memotivasi siswa dalam mengembangkan keahliannya sehingga berani menciptakan usaha secara mandiri dan mampu bersaisng di dunia kewirausahaan.

b. Bagi Manajer BMT Batik Mataram

Dapat menambah khasanah keilmuan dalam mengembangkan kualitas karyawan melalui Total Quality Management , sehingga dapat memberikan output atau income yang lebih terhadap BMT Batik Mataram.