

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum BMT Batik Mataram Yogyakarta**

##### **1. Sejarah**

BMT Batik Mataram mulai beroperasi pada tanggal 05 April 2009 hasil kerjasama Koperasi Batik Mataram yang diwakili oleh Bpk. H.M. Sidjri Daim selaku penanggungjawab dan Manajemen Muamalat Center Indonesia (MCI) yang langsung diwakili oleh Direktur Utama Bpk. Toto Suparwoto. Badan Hukum BMT Batik Mataram masih bernaung pada Badan Hukum Koperasi Batik Mataram karena BMT Batik Mataram merupakan salah satu unit usaha Koperasi Batik Mataram. BMT Batik Mataram berkedudukan di gedung kompleks Koperasi Batik Mataram yang beralamatkan di Jl. Kapten Piere Tendean No. 50 A Wirobrajan Yogyakarta dengan Badan Hukum No. 491/BH/12-67 tanggal 27 November 1962.<sup>47</sup>

Sistem administrasi akuntansi BMT Batik Mataram telah didukung dengan komputerisasi software dari produk USSI Bandung yang dinamakan “Integral Banking System Syari’ah” (IBSS), sehingga memudahkan dalam melakukan analisa, control dan meminta laporan keuangan setiap saat. Selain itu, untuk memudahkan bertransaksi di BMT, BMT Batik Mataram juga memberlakukan sistem ATM (Angkat Telpon Meluncur). Muamalat Center Indonesia (MCI) selaku

---

<sup>47</sup>. Dokumentasi, BMT Batik Mataram Yogyakarta, pada tanggal 17 Oktober 2016.

pendamping dalam proses operasional BMT Batik Mataram juga telah melakukan pelatihan mengenai konsep dasar ekonomi Islam, manajemen funding dan financing, dan akuntansi syari'ah bagi sumber daya manusia para pengelola BMT Batik Mataram.

BMT BATIK MATARAM mempunyai usaha pokok berupa Simpan Pinjam bagi para nasabahnya. Di sisi lain BMT BATIK MATARAM bergerak dalam bidang sosial yaitu menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana ZIS (Zakat, Infaq, Shodaqoh). Sumber dana ZIS berasal dari para pengurus dan pengelola, melalui pemotongan dalam struk gaji setiap bulannya, dan tidak menutup kemungkinan terbuka bagi para shohibul maal 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 maal dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syari'ah.

## 2. Motto dan Tujuan

### a. Motto

Adapun motto BMT Batik Mataram yaitu<sup>48</sup>, syariah itu menentramkan

### b. Tujuan

Adapun tujuan BMT Batik Mataram Yogyakarta yaitu, :

- 1). Meningkatkan kesejahteraan anggota, pengelola dan umat.
- 2). Berpartisipasi aktif dalam membumikan ekonomi ummat

---

<sup>48</sup>. Dokumentasi BMT Batk Mataram Yogyakarta pada tanggal 20 Mei 2017

3). Menyediakan permodalan islami bagi usaha mikro

3. Visi dan Misi

a. Visi

Adapun visi BMT Batik Mataram Yogyakarta sebagai berikut :

“Koperasi simpan pinjam dan pembayaran syariah yang sehat, tangguh mandiri dengan nilai-nilai rahmatan lil’Alamin.

b. Misi

Adapun misi BMT Batik Mataram Yogyakarta sebagai berikut :

Memberikan pelayanan terbaik dalam koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah dengan menerapkan nilai syariah untuk mewujudkan kesejahteraan bersama dalam kehidupan ummat yang Islami.

c. Struktur kepengurusan

Adapun strktur kepengurusan BMT Batik Mataram sebagai berikut:<sup>49</sup>

---

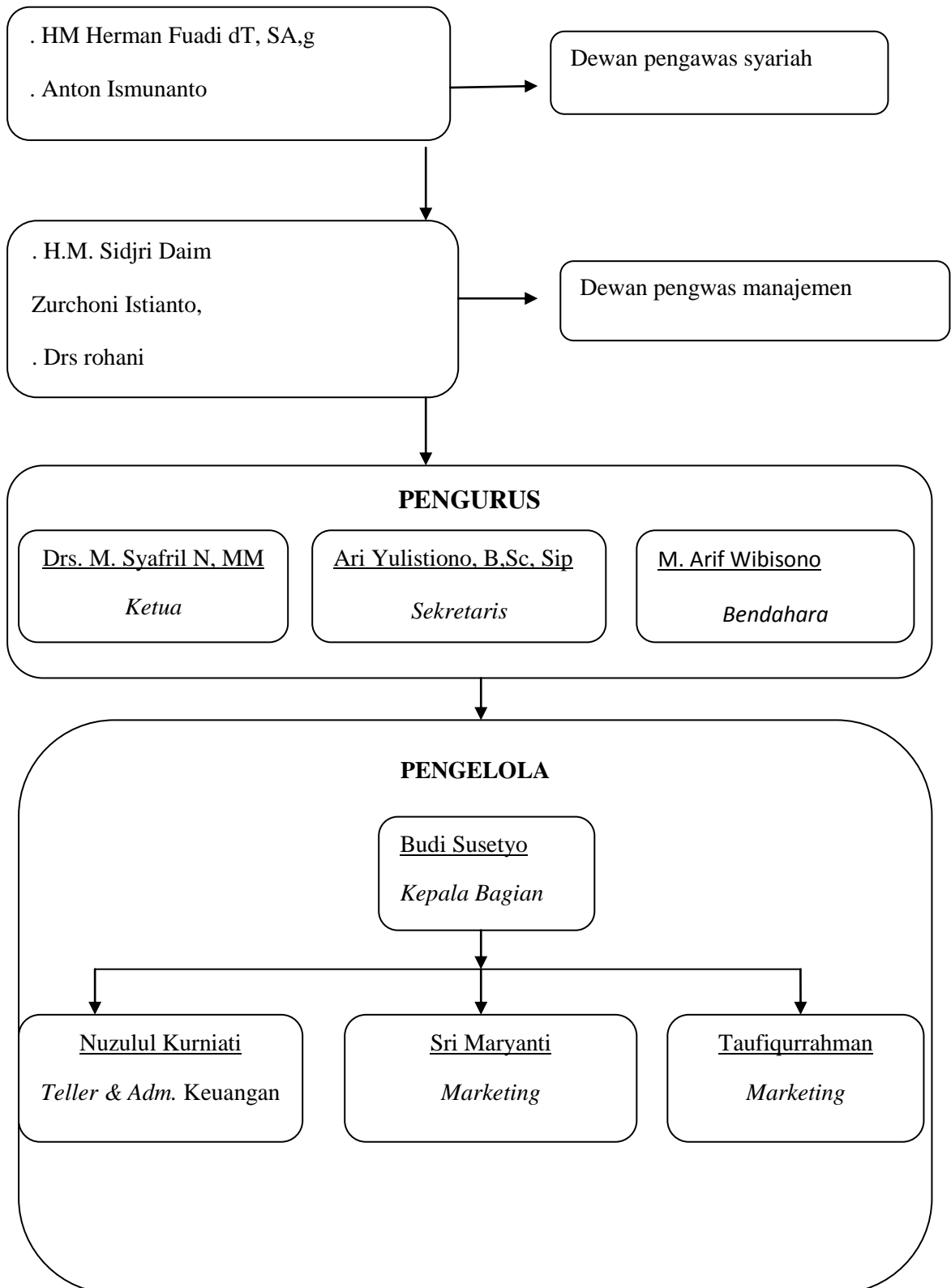
<sup>49</sup>. *Ibid*

**TABEL 01**

**Struktur Organisasi**

**Koperasi simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah**

**BMT BATIK MATARAM YOGYAKARTA**



## **B. Pengelolaan Total Quality Management Pada BMT Batik Mataram Yogyakarta**

Menurut Edwar Sallis Total Quality Management merupakan salah satu filosofi tentang perbaikan mutu secara terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.<sup>50</sup> Kata “Total” (terpadu) dalam Total Quality Management menegaskan bahwa setiap orang yang berada di dalam organisasi harus terlibat dalam upaya menaklukkan peningkatan secara terus menerus.<sup>51</sup>

Agar Total Quality Management di BMT Batik mataram Yogyakarta terlaksana hendaknya melaksanakan 10 unsur yaitu :

### 1. Fokus pada pelanggan

Dalam Total Quality Management , baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup>. Edward Salis, *Total Quality Management in education Manajemen Mutu Pendidikan* (Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi. Terjemahan) (Yogyakarta : IRCiSod, 2012), hlm. 73

<sup>51</sup>. *Ibid*, hlm 74.

<sup>52</sup>. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta, CV. Andi Offset, 2003), hlm, 15

Adapun fokus pada pelanggan yang dilakukan oleh BMT Batik Mataram yaitu

a. pelanggan eksternal :

1). Mempermudah pembiayaan : Pihak BMT tidak mempersulit terhadap pembiayaan, sangat cepat dan mudah, sehingga BMT Batik Mataram menjadi pilihan nasabah dalam hal pembiayaan.

2). Pelayanan antar jemput simpan pinjam yaitu yang dilakukan oleh karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta untuk mengantar serta menjemput simpanan dan pinjaman dari nasabah.

3). Menyambut nasabah dengan rasa kekeluargaan : pihak BMT Batik Mataram merangkul serta membina hubungan yang harmonis terhadap nasabah.

4). Menyediakan asuransi motor, asuransi DBD, asuransi umroh, pendanaan sosial, serta kredit motor.

Beberapa peran yang dilaksanakan manajer serta karyawan BMT Batik Mataram terhadap nasabah dapat di lihat dari beberapa respon yang ditampkkan oleh pelanggan eksternal, sebagai bentuk kepuasan pelanggan yaitu :

1). Hubungan antar nasabah dengan karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta terjalin secara harmonis, sehingga nasabah memiliki rasa kekeluargaan dan merasa nyaman menggunakan jasa di BMT Batik Matram Yogyakarta.

2). Kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, terutama terhadap pembiayaan, pihak BMT tidak mempersulit terhadap pembiayaan, cepat mudah dan persyaratannya tidak sulit, hal ini menjadikan BMT Batik Mataram menjadi pilihan nasabah dalam hal pembiayaan.

3). Mengajak kerabat serta keluarga untuk bergabung menjadi nasabah serta menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan BMT Batik Mataram Yogyakarta, hal ini terjadi karena tumbuhnya rasa kepuasan nasabah terhadap jasa dari pihak BMT Batik Mataram Yogyakarta.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti terhadap nasabah BMT Batik Mataram Yogyakarta :

*“di BMT Batik Mataram lebih mengutamakan pendekatan kekeluargaan,” “sehingga tidak terjadi bentrokan, pelayanan baik dan ramah, proses pembiayaan mudah dan cepat cair, dan saya merasa puas oleh sebab itu saya mengajak kerabat dan keluarga saya menjadi nasabah serta*

*menggunakan produk dan jasa BMT Batik Mataram Yogyakarta”*<sup>53</sup>

b. Pelanggan Internal, adapun manajemen serta peran manajer terhadap pelanggan internal yaitu :<sup>54</sup>

- 1). Pihak BMT memberikan kesejahteraan kepada keluarga karyawan seperti BPJS, serta asuransi DBD, sehingga karyawan merasa terjamin terhadap biaya kesehatannya.
- 2). Pihak BMT memberikan santunan sakit/ dana sosial bagi seluruh karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta. sehingga terciptanya rasa memiliki serta loyalitas dari setiap karyawan terhadap lembaga dimana ia bekerja. Hal ini dapat menciptakan reputasi yang baik di mata pelanggan eksternal maupun internal.
- 3). Memberikan beasiswa belajar kepada putra/putri anggota BMT Batik Mataram
- 4). Seluruh karyawan mendapatkan asuransi pembiayaan yang bekerja sama dengan PT Asyiki.
- 5). Memberikan bingkisan lebaran bagi anggota, pengurus serta pengawas dan pengelola.
- 6). Kunjungan ta'ziah dan tahniah kepada anggota serta pengelola (keluarga pengelola).

---

<sup>53</sup>. Wawancara pada Nasabah BMT Batik Mataram. Pada tanggal 10 Mei 2017

<sup>54</sup>. Dokumentasi BMT Batik Mataram Yogyakarta pada tanggal 20 Mei 2017



7). Mengadakan wisata rohani.

Hal ini sesuai dengan wawancara pada manajer dan karyawan BMT Batik Mataram sebagai berikut :

*“Diberikan kesejahteraan kepada keluarga karyawan seperti BPJS, DBD dan santunan pada yang sakit serta selalu mengawasi karyawan sehingga terciptanya loyalitas dari setiap karyawan terhadap lembaganya, memberikan beasiswa belajar terhadap putra/putri anggota, kunjungan tak’jiah dan tahniah, pemberian bingkisan lebaran serta mengadakan wisata rohani.”<sup>55</sup>*

Beberapa peran yang dilaksanakan menejer BMT Batik Mataram terhadap karyawan dapat di lihat dari beberapa respon yang ditampakkan oleh karyawan serta income pada BMT, sebagai bentuk kepuasan yaitu :

1). Besarnya loyalitas karyawan terhadap BMT Batik Mataram<sup>56</sup>

2). Meningkatnya aktiva yang di dapatkan BMT Batik Mataram perdua tahun ini, sebesar : aktiva 2015 (RP. 1,498.453.568,00) dan aktiva 2016 (Rp 1,607.797.220, 54).<sup>57</sup>

---

<sup>55</sup> . Wawancara pada Manager BMT Batik Mataram Bpk. Budi Susetyo. Pada tanggal 10 Mei 2017

<sup>56</sup> . Observas di BMT Batik Mataram pada tanggal 18 November 2016- 10 Mei 2018.

<sup>57</sup> . Dokumentasi BMT Batik Mataram Yogyakarta pada tanggal 10 Mei 2017.

## 2. Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan Total Quality Management, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang diterapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaan berdasarkan prespektif. “Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip “good enough is never good enough”<sup>58</sup>

Dalam hal obsesi terhadap kualitas BMT Batik Mataram Yogyakarta berusaha melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP, karena setiap perusahaan mempunyai SOP yang harus di taati oleh semua karyawannya misalnya :<sup>59</sup>

a). Sebagai marketing, mempunyai tugas mencari simpanan dan melakukan pembiayaan kepada anggota yang memerlukan.

---

<sup>58</sup>. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta, CV. Andi Offset, 2003), hlm, 15

<sup>59</sup>. Wawancara serta dokumentasi terhadap karyawan serta menejer BMT Batik Mataram, Pada tanggal 10 Mei 2017

b). Sebagai teller, terselesaikannya laporan kas harian, terjaganya keamanan khas, serta tersedianya laporan *cash flow* pada akhir bulan untuk keperluan evaluasi.

c). Sebagai costemer servis pelayanan terhadap pembukuan dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasinya, pengarsipan tabungan dan deposito, penghitungan bunga dan pembukuannya, laporan tentang perkembangan dan masyarakat

### 3. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan Total Quality Management terutama untuk mendisain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok dugaan (bechmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.<sup>60</sup>

Dalam hal pendekatan ilmiah BMT Batik Mataram Yogyakarta telah melaksanakan dengan bentuk kegiatan sebagai berikut menyelesaikan kredit bermasalah, setra permintaan kredit motor yang diinginkan oleh nasabah terhadap BMT telah dilaksanakan. Pendekatan ilmiah yang dilakukan oleh manajer

---

<sup>60</sup>. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta, CV. Andi OfFset, 2003),hlm, 15

terhadap karyawannya yaitu memberikan data dan fakta permasalahan yang ada terhadap karyawan agar di tindaklanjuti, Hal ini peneliti dapatkan pada hasil wawancara dengan manajer dan karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta.

*“memberikan data permasalahan yang dihadapi nasabah agar karyawan menindak lanjuti permasalahan tersebut”<sup>61</sup>*

*“ya. Manajer sudah mendisain suatu kegiatan/pekerjaan sesuai data yang ada. Contoh untuk menyelesaikan/solusi kredit bermasalah, serta mengadakan pengkreditan motor manajer selalu memberikan target untuk penyelesaiannya sehingga penanganan kredit bermasalah dapat teratasi /terkendali.”<sup>62</sup>*

#### 4. Komitmen jangka panjang

Total Quality Management merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan Total Quality Management dapat berjalan dengan sukses.<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup> . Wawancara pada Manager BMT Batik Mataram Bpk. Budi Susetyo. Pada tanggal 10 Mei 2017

<sup>62</sup> . Wawancara pada Karyawan BMT Batik Mataram. Pada tanggal 10 Mei 2017

<sup>63</sup> . Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta, CV. Andi Offset, 2003), hlm, 15

Adapun dalam hal komitmen jangka panjang pada BMT Batik Mataram Yogyakarta telah terlaksana sesuai dengan Misi BMT Batik Mataram dengan bentuk SK (surat kerja) yaitu memberi pelayanan terbaik dalam berkoperasi syari'ah dengan menerapkan nilai syariah untuk mewujudkan kesejahteraan bersama dalam kehidupan umat yang islami

Hal di atas sesuai dengan hasil wawancara terhadap manajer dan Karyawan BMT Batik Mataram

*“komitment jangka panjang telah dilaksanakan dalam bentuk SK (surat kerja )di BMT Batik Mataram, sesuai dengan Misi BMT Batik Mataram yaitu memberi pelayanan terbaik dalam berkoperasi syari'ah dengan menerapkan nilai syariahn untuk mewujudkan kesejahteraan bersama dalam kehidupan umat yang islami”*<sup>64</sup>

##### 5. Kerjasama tim

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional, sehingga diciptakan persaingan antar departement yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya

---

<sup>64</sup>. Wawancara pada manager dan Karyawan BMT Batik Mataram. Pada tanggal 10 Mei 2017

perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing eksternal. Sementara itu dalam organisasi yang menerapkan Total Quality Management , kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antara karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintahan, dan masyarakat sekitarnya.<sup>65</sup>

Adapun di BMT Batik Mataram Yogyakarta melaksanakan kerja sama tim dengan cara menjalani hubungan mitra kerja, BMT Batik Mataram bergabung dengan pengkreditan Adira Finance bekerja sama menjalankan produk seperti asuransi motor, asuransi perjalanan, serta BMT Batik Mataram juga bergabung dalam ABSINDO, Asosiasi BMT sekota Yogyakarta, sebagai wadah/apresiasi setiap BMT dalam menyampaikan kegelisahannya, serta peran manajer terhadap karyawan membentuk kerja sama tim yaitu melaksanakan rutinitas tiap pagi harus datang tepat waktu, setiap senin dan jumat tadarus bersama, setiap 6 bulan sekali ada kegiatan diluar dengan BMT lain atau out bound atau study banding melakukan family day ke daerah serta wisata atau study banding ke lembaga lain untuk bertukar pengalaman dan melakukan kegiatan pelatihan. Hal ini peneliti dapat dari hasil wawancara terhadap Manajer dan karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta ,

---

<sup>65</sup>. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta, CV. Andi Offset, 2003), hlm, 15

*“ BMT Batik Mataram Selalu menjaga team work dalam melaksanakan setiap tugas pekerjaan antar karyawan dan Dengan lembaga lain/BMT seperti pengkreditan Adira , juga selalu menjalani hubungan mitra kerja dan BMT Batik Mataram bergabung dalam ABSINDO, Asosiasi BMT sekoya Yogyakarta, sebagai wadah/ apresiasi setiap BMT dalam menyampaikan kegelisahannya, Diberikannya bagi hasil yang memadai seperti tiap tahun ada parcel dan setiap tahun di undang untuk RAT”<sup>66</sup>*

#### 6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk dan/atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.<sup>67</sup>

Dalam hal ini BMT Batik Mataram Yogyakarta melaksanakan perbaikan sistem secara berkesinambungan seperti setiap produk yang ditawarkan selalu ada proses evaluasi. Evaluasi dalam bentuk wujud, jenis dan manfaat dari produk tersebut dan memberikan pertanyaan langsung terhadap anggota produk

---

<sup>66</sup>. Wawancara pada Manager dan Karyawan BMT Batik Mataram. Pada tanggal 10 Mei 2017

<sup>67</sup>. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta, CV. Andi Offset, 2003), hlm, 15

tersebut disukai atau tidak, serta mencari tau produk seperti apa yang di butuhkan nasabah.

hal ini didapat peneliti dari hasil wawancara terhadap karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta.

*“iya, setiap produk yang ditawrkan selalu ada proses evaluasi. Evaluasi dalam bentuk wujud, jenis dan manfaat dari produk tersebut serta melakukan pertanyaan kepada anggota apakah produk tersebut disukai atau tidak dengan cara melakukan secara langsung ke nasabah dan mencari tau produk seperti apa yang di butuhkan nasabah”<sup>68</sup>*

## 7. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.<sup>69</sup>

Dalam hal ini pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan karyawan serta manajer BMT Batik Mataram yaitu adanya pendidikan dan pelatihan melalui ABSINDO atau pemerintah terkait (dinas koprasi). BMT Batik Mataram selalu berperan aktif

---

<sup>68</sup>. Wawancara pada Karyawan BMT Batik Mataram. Pada tanggal 10 Mei 2017

<sup>69</sup>. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta, CV. Andi OfFset, 2003),hlm, 15



dengan mengirimkannya untuk melakukan pelatihan, seminar, workshop mengenai pelatihan dasar pengetahuan produk dan pelatihan tentang marketing dll.

Hal ini peneliti dapat dari hasil wawancara terhadap Manajer dan Karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta,

*“adanya pendidikan dan pelatihan melalui ABSINDO atau pemerintah terkait (dinas koperasi). BMT Batik Mataram selalu berperan aktif dengan mengirimkannya untuk melakukan pelatihan, seminar, workshop, pelatihan dasar pengetahuan produk dan pelatihan tentang marketing dll.)”<sup>70</sup>*

#### 8. Kebebasan yang terkendali

Dalam Total Quality Management keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil. Karena pihak yang terlihat lebih banyak. Meskipun demikian, kebebasan yang

---

<sup>70</sup>. Wawancara pada Manager dan Karyawan BMT Batik Mataram. Pada tanggal 10 Mei 2017

timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. Pengendalian itu sendiri dilakukan terhadap metode-metode pelaksanaan setiap proses tertentu. Dalam hal ini karyawan yang melakukan standarisasi proses dan mereka pula yang berusaha mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.<sup>71</sup>

Dalam hal ini BMT Batik Mataram Yogyakarta melaksanakan kebebasan yang terkendali dalam menyelesaikan permasalahan seperti permasalahan kredit macet harus sesuai dengan prosedur yang telah di tentukan BMT. Seperti hasil wawancara terhadap Manajer dan Karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta.

*“ya karyawan BMT Batik Mataram ikut berpartisipasi dalam penyelesaian permasalahan seperti permasalahan kredit macet dimana nasabah harus mengikuti prosedur yang ada”*<sup>72</sup>

## 9. Kesatuan tujuan

Supaya Total Quality Management dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan

---

<sup>71</sup>. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta, CV. Andi Offset, 2003), hlm, 15

<sup>72</sup>. Wawancara pada Manager dan Karyawan BMT Batik Mataram. Pada tanggal 10 Mei 2017

demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja.<sup>73</sup>

Dalam hal ini BMT Batik Mataram Yogyakarta telah merancang satu tujuan yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota pengelola dan umat, berpartisipasi aktif dalam membumikan ekonomi ummat dan menyediakan permodalan Islami bagi usaha Mikro, serta yang paling utama adalah memperbaiki kualitas baik produk dan jasa. Hal ini sesuai hasil wawancara terhadap Manajer karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta,

*“iya, tujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pengelola dan umat, berpartisipasi aktif dalam membumikan ekonomi ummat dan menyediakan permodalan Islami bagi usaha Mikro, serta yang paling utama adalah memperbaiki kualitas produk dan jasa”<sup>74</sup>*

#### 10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan Total Quality Management . Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama.

---

<sup>73</sup>. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta, CV. Andi Offset, 2003), hlm, 15

<sup>74</sup>. Wawancara pada Manajer dan Karyawan BMT Batik Mataram. Pada tanggal 10 Mei 2017

Pertama : hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua : keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggungjawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

Pemberdayaan bukan sekedar berarti melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh-sungguh berarti. Salah satu cara yang memungkinkan para karyawan untuk mengambil keputusan mengenai perbaikan proses pekerjaannya dalam parameter yang ditetapkan dengan jelas.<sup>75</sup>

BMT Batik Mataram Yogyakarta telah memberdayakan serta melibatkan karyawan melalui meeting setiap minggunya hari senin dan jumat setelah tadarus, di waktu inilah biasanya ada evaluasi setiap pekerjaan masing-masing dengan team work, masing-masing karyawan dituntut untuk selalu memperbaiki setiap pekerjaan dengan lebih baik lagi agar seluruh anggota BMT memiliki rasa loyalitas yang baik.

Hal ini didapatkan oleh peneliti dari hasil wawancara terhadap Manajer dan karyawan BMT Batik Mataram Yogyakarta,

---

<sup>75</sup>. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta, CV. Andi Offset, 2003), hlm, 15

*“ya karyawan sudah dilibatkan, melalui meeting setiap minggunya hari senin dan jumat setelah tadarus, di waktu inilah biasanya ada evaluasi setiap pekerjaan masing-masing dengan team work, masing-masing karyawan dituntut untuk selalu memperbaiki setiap pekerjaan dengan lebih baik lagi agar tumbuhnya rasa memiliki”<sup>76</sup>*

---

<sup>76</sup>. Wawancara pada Manager dan Karyawan BMT Batik Mataram. Pada tanggal 10 Mei 2017

Adapun tabel element TQM sebagai berikut :

**TABEL 02.**

NO	TQM BMT Batik Mataram Yogyakarta	Menejemen	Peran menejer dan karyawan
1	Fokus pada pelanggan, internal dan eksternal	Menciptakan rasa aman dan kekeluargaan terhadap nasabah serta karyawan BMT,	Pelanggan eksternal :  1.Menjalin hubungan yang harmonis terhadap nasabah  2.Mempermudah pelayanan pembiayaan  3.Menyediakan jasa antar jemput simpan pinjam  4.Memberikan asuransi motor, DBD, umroh, kredit motor.  Pelanggan internal :

			<p>1. Memberikan kesejahteraan kepada keluarga karyawan seperti BPJS, serta asuransi DBD,</p> <p>2. Memberikan santunan sakit/ dana sosial</p> <p>3. Memberikan beasiswa belajar kepada putra/putri anggota BMT Batik Mataram</p> <p>4. Mendapatkan asuransi pembiayaan yang bekerja sama dengan PT Asyki.</p> <p>5. Memberikan bingkisan lebaran</p> <p>6. Kunjungan ta'ziah dan tahniah</p> <p>7. Mengadakan wisata rohani.</p>
--	--	--	---

2	Obsesi terhadap kualitas	Selalu berfokus terhadap kualitas baik produk ataupun jasa dan melaksanakan sesuai SOP	<p>1. Sebagai marketing, mempunyai tugas mencari simpanan dan melakukan pembiayaan kepada anggota yang memerlukan</p> <p>2. Sebagai teller, terselesaikannya laporan khas harian, terjaganya keamanan khas, serta tersedianya laporan <i>cash flow</i> pada akhir bulan untuk keperluan evaluasi.</p> <p>3. Sebagai costemer servis pelayanan terhadap pembukuan dan penutupan</p>



			rekening tabungan dan deposito serta mutasinya, pengarsipan tabungan dan deposito, penghitungan bunga dan pembukuannya, laporan tentang perkembangan dan masyarakat
3	Pendekatan ilmiah	Menyelesaikan permasalahan sesuai dengan data dan fakta	Pihak anggota BMT Batik Mataram mencari data dan fakta permasalahan yang ada terhadap karyawan agar di tindaklanjuti seperti penyelesaian kredit bermasalah, pengadaan kredit motor

4	Komitmen jangka panjang	Dalam bentuk SK	Telah melaksanakan komitmen jangka panjang dengan cara memberi pelayanan terbaik dalam berkoperasi syariah dengan menerapkan nilai syariah untuk mewujudkan kesejahteraan bersama dalam kehidupan umat yang islami
5	Kerjasama tim	Bekerja sama dengan lembaga lain	BMT Batik Mataram Selalu menjaga team work dalam melaksanakan setiap tugas pekerjaan antar karyawan dan Dengan lembaga lain/BMT seperti pengkreditan Adira ,

			<p>juga selalu menjalani hubungan mitra kerja dan BMT Batik Mataram bergabung dalam ABSINDO, Asosiasi BMT sekoya Yogyakarta, sebagai wadah/apresiasi setiap BMT dalam menyampaikan kegelisahannya, Diberikannya bagi hasil yang memadai seperti tiap tahun ada parcel dan setiap tahun di undang untuk RAT</p>
6	Perbaikan sistem secara berkesinambungan	Melakukan evaluasi produk dan jasa secara terus menerus	Evaluasi dalam bentuk wujud, jenis dan manfaat dari

			<p>produk tersebut dan memberikan pertanyaan langsung terhadap anggota produk tersebut disukai atau tidak, serta mencari tau produk seperti apa yang di butuhkan nasabah.</p>
7	Pendidikan dan pelatihan	<p>Melaksanakan pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kemampuan teknis dan personal.</p>	<p>BMT Batik Mataram selalu berperan aktif dengan mengirimkannya untuk melakukan pelatihan, seminar, workshop mengenai pelatihan dasar pengetahuan produk dan pelatihan tentang marketing dll, guna meningkatkan</p>

			kemampuan teknis serta profesionalitas.
8	Kebebasan yang terkendali	Hak untuk menyelesaikan permasalahan	BMT Batik Mataram ikut berpartisipasi dalam penyelesaian permasalahan seperti permasalahan kredit macet dan nasabah juga harus mengikuti prosedur yang ada
9	Kesatuan tujuan	Kesatuan tujuan memperbaiki kualitas produk dan jasa	BMT meningkatkan kesejahteraan anggota pengelola dan umat, berpartisipasi aktif dalam membumikan ekonomi ummat dan menyediakan permodalan Islami bagi usaha Mikro, serta yang paling utama adalah

			memperbaiki kualitas produk dan jasa
10	Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan	Melibatkan dan memberdayakan karyawan untuk meningkatkan loyalitas seluruh anggota	BMT melibatkan anggotanya, melalui meeting setiap minggunya hari senin dan jumat setelah tadarus, di waktu inilah biasanya ada evaluasi setiap pekerjaan masing-masing dengan team work, masing-masing karyawan dituntut untuk selalu memperbaiki setiap pekerjaan dengan lebih baik lagi agar tumbuhnya rasa memiliki