

SKRIPSI

**SISTEM MANAJEMEN SYARIAH MELALUI *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT DI BMT AL-BIRRY KABUPATEN PINRANG**



OLEH

**ATTAHIRA
NIM: 17.2900.043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2022

**SISTEM MANAJEMEN SYARIAH MELALUI *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT DI BMT AL-BIRRY KABUPATEN PINRANG**



OLEH

**ATTAHIRA
NIM: 17.2900.043**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2022

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Sistem Manajemen Syariah melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Attahira

NIM : 17.2900.043

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B.511/In.39.8/PP.00.9/2/2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H.
NIP : 19761118200501 1 002

Pembimbing Utama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP : 19710208 200112 2 002



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
1730129 200501 1 004 7

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Sistem Manajemen Syariah melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Attahira

Nomor Induk Mahasiswa : 17.2900.043

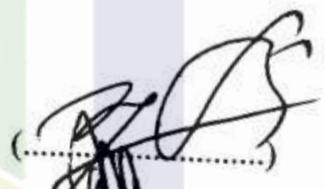
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B.511/In.39.8/PP.00.9/2/2021

Tanggal Kelulusan : 16 Februari 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H. (Ketua) 

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (Sekretaris) 

Dr. Damirah, S.E., M.M (Anggota) 

Abdul Hamid, S.E., M.M (Anggota) 

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt., berkat hidayah, taufik dan Amanah-Nya, Shalawat serta salam kepada Nabiullah Muhammad Saw., Nabi sekaligus Rasul yang menjadi panutan kita semua. Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Sistem Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management* diBMT Al-Birry Kabupaten Pinrang” ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi” pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa rahmat dan hidayah Tuhan Yang Esa. Dan yang pastinya selalu diiringi doa, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Sitti Rabiah, Ayahanda tercinta Muhammadong., serta saudari-saudariku tercinta Ainun, dan Aini serta keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Berkat doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. Sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Bapak Bahtiar, S.Ag. M.A. Sebagai Wakil dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Bapak Dr. Usman, M.Pd. Sebagai Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya

telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa(i) IAIN Parepare.

3. Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M. Sebagai Ketua Prodi Manajemen Keuangan Syariah, atas arahan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Zainal Said, M.H. Selaku Dosen Pembimbing utama dan Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Pembimbing Pendamping atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan sejak awal hingga akhir penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
5. Bapak Dr. H. Rahman Ambo Masse, Lc., M.Ag., Selaku Penasehat Akademik Khusus untuk penulis atas arahnya sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
6. Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M dan Bapak Abdul Hamid, S.E., M.M., Selaku Penguji atas arahan dan masukannya selama mulai dari Ujian Proposal sampai Ujian Akhir.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen Keuangan Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
8. Bapak, Ibu dan Kakak Staf admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan memberikan dukungan penulis selama studi di IAIN Parepare.
9. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
10. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

11. Terima Kasih kepada Bapak H. Syarkawi Selaku Manajer, Ibu Hj. Sri Isti Widyawati dan seluruh karyawan yang lain, yang telah membantu dalam memudahkan pengerjaan skripsi ini.
12. Kepada Kelompok KPM-DR Patampanua yang telah memberikan banyak pengalaman tentang kehidupan bersosial.
13. Kepada yang kusebut saudara tak sedarahku yaitu Ummu, Eni, Ira, Pate dan seperjuangan pondok marennu yang lain. Yang menjadi dorongan untuk selalu bergerak dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Kepada yang kusebut sahabat dalam keluh kesah dalam penyelesaian ini, yaitu Harmiati, yang sangat membantu dan menyemangati dalam segala hal.
15. Terima Kasih kepada Teman-teman organisasi baik di internal maupun eksternal yang selalu menndukung dan memotivasi meskipun secara tidak langsung tapi keinginan seseorang dalam kesuksesan saudaranya merupakan salah satu tanda bukti mereka sangat mendukung.
16. Terima Kasih kepada teman seperjuangan Ummul Khatimah, Nuraeni, Satria Sulhan, Fenni, Dinda dan seluruh teman-teman dari prodi Manajemen Keuangan Syariah yang telah memberikan kenangan dan pengalaman yang berharga dalam melaksanakan studi di IAIN Parepare.
17. Terima Kasih kepada yang terkasih.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah swt., berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan Rahmat dan Pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi besar

harapan penulis, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.
Amin.

Parepare, 24 Februari 2022

23 Rajab 1443

Penulis,



ATTAHIRA

NIM. 17.2900.043



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Attahira
NIM : 17.2900.043
Tempa/Tgl. Lahir : Leppangang, 27 Februari 1999
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Sistem Manajemen Syariah melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 24 Februari 2022

Penulis,



ATTAHIRA
NIM. 17.2900.043

ABSTRAK

Attahira. *Sistem Manajemen Syariah melalui Total Quality Managenet di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang* (dibimbing oleh Zainal Said dan Muzdalifah Muhammadun)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem manajemen syariah yang diterapkan dalam pelaku di Koperasi BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang. Selain itu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem manajemen syariah melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang. Serta untuk mengetahui penerapan Total Quality Management terhadap peningkatan kinerja Koperasi BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, serta mengumpulkan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu metode reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Bentuk sistem manajemen syariah di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang dapat dikatakan sudah baik dalam menjalankan sistem yang mampu bertransaksi dengan dilandasi pemahaman syariah, 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem manajemen syariah melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang mampu memperlihatkan suatu kinerja yang baik karena hal itu dapat mneingkatkan kualitas atau mutu dengan adanya kerjasama untuk menyelesaikan suatu permasalahan internal dan menyelesaikan permasalahan itu pula dengan baik 3) Implikasi penerapan *Total Quality Management* terhadap peningkatan kinerja koperasi BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang dapat dikatakan sudah dijalankan dengan baik.

Kata Kunci: *Sistem, Manajemen Syariah, Total Quality Management*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teori	100
1. Pengertian Sistem.....	100
2. Pengertian Manajemen Syariah.....	111
3. Total Quality Management.....	146
4. Pengertian BMT (Baitul Maal Wat tamwil).....	26
C. Tinjauan Konseptual	30
D. Kerangka Pikir	331

BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Fokus Penelitian	33
D. Jenis dan Sumber Data	33
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	34
1. Teknik Pengumpulan Data.....	34
2. Teknik Pengolahan Data	35
F. Uji Keabsahan	36
G. Teknik Analisis Data	37
1. Reduksi Data	37
2. Penyajian Data.....	37
3. Verifikasi Data dan kesimpulan	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Sistem Manajemen Syariah Di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang	39
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Sistem Manajemen Syariah Melalui <i>Total Quality Management</i> di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang	62
C. Implikasi Penerapan <i>Total Quality Management</i> Terhadap Peningkatan Kinerja Koperasi BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang	65
BAB V PENUTUP	72
A. Simpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	III
BIODATA PENULIS	XVIII

DAFTAR TABEL

No Gambar	Judul Tabel	Halaman
3.1	Fokus Deskriptif Penelitian	33
4.1	Jumlah Nasabah Dalam Bertransaksi	42
4.2	Angsuran Sistem Yang Digunakan Dari Transaksi Pembiayaan Berdasarkan Produk Pembiayaan	57
4.3	Karakteristik Jenis Kelamin Nasabah	67
4.4	Persentase Nasabah Berdasarkan Umur	68

DAFTAR GAMBAR

No	Daftar Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	31
4.1	Struktur Organisasi BMT AL-Birry Kabupaten Pinrang	44
4.2	Susunan Badan Pengawas, Pengurus Dan Direksi Bmt Al-Birry Kabupaten Pinrang	49



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Hal
1	Instrumen Penelitian	III
2	Data Mentah	IV
3	Surat Izin Penelitian dari IAIN Parepare	VIII
4	Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	IX
5	Surat Selesai Meneliti dari BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang	X
6	Laporan Rekap Transaksi Pembiayaan Berdasarkan Produk Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang 2021	XI
9	Dokumentasi	XII
10	Biodata Penulis	XVI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada Era globalisasi ini perkembangan ekonomi syariah di Indonesia terus menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan ekonomi syariah adalah dengan berkembangnya perbankan yang berdasarkan syariah¹. Hal ini ditandai dengan banyak berdirinya lembaga keuangan yang secara operasional menggunakan prinsip bagi hasil atau dikenal dengan prinsip syariah. Fenomena penerapan prinsip syariah dalam lembaga keuangan semakin berkembang pesat, tidak hanya di perbankan tetapi juga lembaga keuangan bukan bank (LKBB).

Koperasi sebagai salah satu lembaga bukan bank memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu negara, khususnya negara yang sedang berkembang seperti Indonesia.² Sektor Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (KUMKM) merupakan sektor usaha yang telah terbukti berperan penting dalam mengatasi akibat dan dampak dari krisis ekonomi yang melanda Indonesia.³ Terdapat dua Lembaga keuangan mikro, yaitu lembaga keuangan mikro konvensional dan lembaga keuangan

¹Rany Fitriany, 'Pengembangan Sistem Manajemen Kinerja Untuk Meningkatkan Komitmen Karyawan Di Bmt "X" Yogyakarta', Jurnal RAP UNP, (2017) h.181

²Satria Agus Susilo, dan Dina Fitriasia Septiarini, *Manajemen Risiko Likuiditas Di Bmt Abc Jawa Timur*, (JESTT, 2015), h.481

³Nur Qomariah, 'Pengaruh Program Koperasi, Kemampuan Sumberdaya Manusia Dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Simpan Pinjam Syariah Bmt Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Pasuruan', Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Walisongo Gempol, (2018) h.55

mikro syariah (*Islamic microfinance institutions*).¹ Terdapat tiga fungsi penting dari lembaga keuangan mikro, yaitu :

1. Menyediakan berbagai jenis pelayanan keuangan. Lembaga keuangan mikro dalam pengalaman masyarakat tradisional Indonesia seperti lumbung desa, lumbung pitih nagari dan sebagainya menyediakan pelayanan keuangan yang beragam seperti tabungan, pinjaman, pembayaran, deposito maupun asuransi.
2. Melayani masyarakat miskin. Lembaga keuangan mikro hidup dan berkembang pada awalnya memang untuk melayani rakyat yang terpinggirkan oleh sistem keuangan formal yang ada sehingga memiliki karakteristik kontekstual yang khas.
3. Menggunakan prosedur dan mekanisme yang kontekstual dan fleksibel. Hal ini merupakan konsekuensi dari kelompok masyarakat yang dilayani, sehingga prosedur dan mekanisme yang dikembangkan untuk keuangan mikro akan selalu kontekstual dan fleksibel.²

Jenis Lembaga Keuangan Mikro (LKM) ada berbagai macam bentuk. Salah satunya adalah Baitul Maal wat Tamwil atau yang lebih dikenal dengan BMT atau Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS), yang merupakan lembaga keuangan mikro berazas syariah dan berbadan hukum koperasi.³

¹Wijiharta, 'Pemetaan Permasalahan BMT (Baitul Mal Wat Tamwil): Pendekatan Teori Manajemen Strategi Environmental Scanning', *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* (Iqtishadia: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2019), h.80

²Budi Utami, 'Pengukuran Kinerja Lembaga Keuangan Syariah Bmt As- Salam Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard', *Bisman (Bisnis & Manajemen): The Journal Of Business and Management*, (2019), h.82-83

³Andi Afrizalh, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Serta Dampak Pada Kinerja Karyawan (Studi Kasus BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)', *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 2015), h.151

Baitul Maal Watamwil (BMT) terdiri dari dua istilah yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, seperti zakat, infaq, shadaqah. Sedangkan baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut merupakan usaha yang mendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil yang berlandaskan prinsip Syariah.⁴

Salah satu prinsip Syariah yaitu melarang adanya praktek riba sesuai dengan surah Al-Baqarah: 279

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Terjemahnya:

Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.⁵

Keunikan BMT modern merupakan pengejawantahan prinsip-prinsip syari'ah yang berlandaskan iman dan taqwa. Berdasarkan konsep syari'ah BMT yang lahir memiliki kegiatan yang utama yaitu mengumpulkan kekayaan dari berbagai sumber seperti zakat, infak, sadaqah yang dapat disalurkan kepada fakir miskin atau yang membutuhkan. Kemudian BMT sebagai pengentasan kemiskinan melakukan kegiatan produktif dalam rangka menciptakan nilai tambah dan mendorong pertumbuhan ekonomi umat Islam yang berbasis Sumber daya Manusia Insani yang beriman dan bertaqwa. Dalam buku Panduan Pinbuk SOP dan SOM BMT merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya sebagai intermediasi untuk titipan dana yang berasal dari

⁴Satria Agus Susilo, dan Dina Fitriisa Septiarini, *Manajemen Risiko Likuiditas Di Bmt Abc Jawa Timur*, (JESTT, 2015), h.482

⁵Kemenag RI, *Al-Quran & Terjemah* (Jakarta Lajna Pentaslihan al-Quran, 2019).

zakat, infak, shadaqah, wakaf, dan dana sosial lainnya, yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai syari'ah. Dana titipan tersebut harus dialokasikan sesuai dengan amanat syari'ah. Dari konteks ini Baitul Maal yang memiliki misi syari'ah sebagai lembaga pengelola dana sosial yang yang tidak berorientasi kepada profit (nirlaba), fungsi utamanya sebagai media atau mempertemukan antara pemberi dana, hibah, muzaki, atau muwakif kepada yang membutuhkan⁶.

BMT juga menerapkan sistem manajemen di lembaga koperasi dimana harus mengarah kepada manajemen partisipatif yang di dalamnya terdapat kebersamaan, keterbukaan, sehingga setiap anggota koperasi baik yang turut dalam pengelolaan (kepengurusan usaha) ataupun yang di luar kepengurusan (anggota biasa), memiliki rasa tanggung jawab bersama dalam organisasi koperasi.⁷ Maka dari itu kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor untuk menciptakan efektifitas kerja dalam organisasi. Hal ini dikarenakan adanya kontribusi yang langsung diberikan oleh sumber daya manusia untuk keberhasilan dan efektifitas suatu organisasi tersebut, salah satunya adalah yang berhubungan komitmen karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen yang kuat akan mampu bekerja semaksimal mungkin dengan hasil yang optimal sebaik mungkin dengan kepentingan organisasi tersebut, kepercayaan akan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai- nilai dan tujuan organisasi.⁸ Dengan demikian, diketahui bahwa sejak berlakunya *Asean*

⁶Slamet Mujiono, 'Eksistensi Lembaga Keuangan Mikro: Cikal Bakal Lahirnya Bmt Di Indonesia', Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, (2015), h.211

⁷Nur Qomariah, 'Pengaruh Program Koperasi, Kemampuan Sumberdaya Manusia Dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Simpan Pinjam Syariah Bmt Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Pasuruan', Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Walisongo Gempol, (2018), h.56

⁸Rany Fitriany, 'Pengembangan Sistem Manajemen Kinerja Untuk Meningkatkan Komitmen Karyawan Di Bmt "X" Yogyakarta', Jurnal RAP UNP, (2017), h.182

Free Trade Area (AFTA) pada tahun 2003, menyebabkan perusahaan di setiap negara khususnya di wilayah Asean dihadapkan pada situasi persaingan global.

Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana mereka semakin sadar biaya (*cost conscious*) dan sadar nilai (*value conscious*) dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi.⁹ Dalam hal ini dibutuhkan suatu sistem pengendalian mutu yang sesuai dengan permasalahan tersebut¹⁰ maka dari itu kinerja karyawan sangat berperan penting dalam hal tersebut dengan Upaya peningkatan kualitas kinerja menuntut karyawan dan pemasok untuk memberikan kehandalan dalam pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan dan mampu meninggalkan kesan yang positif. Untuk mengoptimalkan fungsi dan perannya, revitalisasi manajerial Lembaga Keuangan Syariah (LKS) harus lebih diperhatikan. Oleh karena itu, Lembaga Keuangan Syariah harus memenuhi standar manajemen mutu agar mendapat kepercayaan besar dari publik. Untuk mencapai kondisi itu lah, dapat digunakan konsep implemetasi *Total Quality Management* (TQM) atau di Indonesia lebih dikenal dengan istilah Manajemen Mutu Terpadu.¹¹

Perspektif TQM, dalam kualitas dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga proses, lingkungan, dan manusia. TQM adalah sebuah filosofi tentang perbaikan terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap organisasi dalam memenuhi

⁹I Made Narsa dan Rani Dwi Yuniawati, 'Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial', (<http://puslit.petra.ac.id/journals/accounting>, 2003), h.19

¹⁰Asty Toro, et al., eds., 'Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Pt. Semen Tonasa (Persero) Di Pangkajene Dan Kepulauan'.

¹¹Kuat Ismanto, 'Pengelolaan Lembaga Keuangan Syari ' Ah Berbasis Total Quality Management', Prodi Ekonomi Islam Jurusan Syari'ah STAIN Pekalongan, (2011), h.94

kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang. Dengan demikian TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Lembaga keuangan syariah berpegang pada prinsip syariah dan memberikan dampak perubahan bagi kesejahteraan masyarakat didukung oleh kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Dengan kepercayaan tersebut bagaimanakah LKS memberikan pelayanan terbaik sehingga memberikan kepuasan bagi para nasabahnya. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai pelaku lembaga keuangan syariah khususnya di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) terhadap implementasi manajemen syariah. Masalah ini menarik seiring perkembangan lembaga keuangan syariah yang tumbuh pesat.¹²

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem manajemen syariah yang diterapkan dalam pelaku di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, untuk mengetahui aktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Sistem Manajemen Syariah melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, serta untuk mengetahui penerapan Total Quality Management terhadap peningkatan kinerja BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

¹²Johan Arifin, Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management Mana Bagi Pelaku Lembaga Keuangan Syariah Di Kota Semarang', Jurnal at-Taquddum, (2016), h.182

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem manajemen syariah di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang ?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem manajemen syariah melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.
3. Bagaimana implikasi penerapan *Total Quality Management* terhadap peningkatan kinerja BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem manajemen syariah yang diterapkan dalam pelaku di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem manajemen syariah melalui *total quality management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.
3. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* terhadap peningkatan kinerja BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun nilai guna yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan akademisi, dari hasil penelitian ini akan sangat bermanfaat untuk memperoleh pemahaman tentang disiplin ilmu yang dipelajari, serta bagaimana menerapkan teori-teori di dalam praktek perusahaan khususnya pada lembaga itu sendiri dan juga sebagai wawasan untuk menambah informasi tentang hal-hal yang berkaitan penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya meningkatkan tentang ke-muamalahan dan menerapkan Fatwa DSN-MUI sebagai rujukan bagi lembaga syariah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan dengan judul peneliti :

Pertama, Penelitian Zulaika, dengan judul Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajemen pada PT PP Lonsum Indonesia Tbk. Persamaan dari penelitian tersebut adalah sama sama berfokus pada pengaruh dua variabel antara *Total Quality Management* (TQM) dan kinerja, akan tetapi perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu pada variabel dependen yang berbeda, penelitian sebelumnya menguji tentang kinerja manajerial, sedangkan pada penelitian ini menguji kinerja pegawai. Selain itu fokus dari penelitian sebelumnya di PT PP Lonsum Indonesia Tbk, sedangkan pada penelitian ini akan berpusat pada sistem manajemen syariah melalui TQM di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

Kedua, Musran Munizu, dengan judul Praktik *Total Quality Management* (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telkom Tbk. Makassar). Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan *Total Quality Management* (TQM) sebagai variabel yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sama seperti penelitian ini yang berfokus pada kinerja karyawan akan tetapi terdapat perbedaan dari segi sistem dan lembaga. Berhubung dipenelitian ini meneliti di lembaga keuangan syariah yaitu di BMT yang berfokus pada sistem yang berbasis syariah. Peneliti dapat mengetahui sistem yang digunakan melalui TQM apakah sudah berjalan sesuai dengan prinsip syariah atau sebaliknya. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas lembaga BMT ini.

Ketiga, Muhammad Nasrun, Dengan judul Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Pabrik Di Kawasan Industri Makassar. Persamaan penelitian tersebut terdapat pada fokus yang dikaji yaitu TQM, sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel yang akan diuji, penelitian terdahulu lebih berfokus kepada kinerja fungsi dan tanggungjawab antara terhadap anggota organisasi dalam bentuk mengatur dan memberikan pelayanan dan menjalankan operasi organisasi.¹ Sedangkan pada penelitian ini akan berfokus pada TQM dan kinerja karyawan apakah sistem yang digunakan sudah berbasis syariah atau sistem yang digunakan malah menggunakan sistem pada umumnya yaitu yang terdapat pada lembaga konvensional. Selain itu perbedaan selanjutnya yaitu terdapat di bagian lembaga yang meneliti di lembaga keuangan syariah.

Fira Nur Magfiroh, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga, berjudul “*Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah*.”² Penelitian ini membahas tentang perbaikan lembaga dengan tetap fokus pada minat pelanggan dan perbaikan yang berkesinambungan serta kerjasama tim yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu kinerja karyawan sangat menentukan kualitas BMT Taruna Sejahtera Ungaran lebih baik lagi kedepannya. Oleh karena itu dibandingkan dengan penelitian sebelumnya terdapat kesamaan dan sedikit perbedaan yaitu dipenelitian ini membahas tentang bagaimana sistem manajemen syariah melalui total quality manajemen di

¹Johan Arifin, Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management Bagi Pelaku Lembaga Keuangan Syariah Di Kota Semarang’, Jurnal at-Taqaddum, (2016), h.184

²Fira Nur Magfiroh, “*Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran, Jawa Tengah*”, Jurnal Muqtasid, (2016), h.1

BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang. Jadi perbedaannya terletak dibagian pengaruh TQM terhadap kinerja karyawan sedangkan dipenelitian ini membahas terkait sistem kinerja karyawan secara basis syariah melalui TQM. Sedangkan persamaan di penelitian sebelumnya yaitu samasama meneliti tentang bagaimana kinerja karyawan melalui TQM untuk menunjang kualitas lembaga dan mendapat kepuasan terhadap pelanggan atau nasabah dari lembaga pada saat bertransaksi.

B. Tinjauan Teori

1. Pengertian Sistem

a. Sistem

Istilah sistem (*system*) berasal dari bahasa Yunani “*systema*” yang mempunyai pengertian, yaitu: (1) suatu keseluruhan yang tersusun dari sekian banyak bagian (2) hubungan yang berlangsung di antara satuansatuan atau komponen secara teratur. Jadi, istilah *systema* mengandung arti sebagai bagian keseluruhan/komponen/himpunan yang saling berhubungan satu sama lain secara teratur menjadi satu kesatuan yang terpadu sesuai dengan mekanismenya.

Definisi sistem merupakan himpunan unsur yang melakukan suatu kegiatan atau menyusun skema atau tatacara melakukan sesuatu kegiatan pemrosesan untuk mencapai sesuatu atau beberapa tujuan dan hal tersebut dilakukan dengan cara mengolah data dan/atau barang (benda) di dalam jangka waktu tertentu guna menghasilkan informasi dan/atau energi dan/atau barang (benda). Sedangkan arti sistem dalam kamus adalah susunan atau cara Adapun tujuan sistem adalah menciptakan atau mencapai sesuatu yang berharga dengan wujud dan ukuran yang bernilai.

Manajemen (*Management*) mengandung tiga pengertian, yaitu: (1) manajemen sebagai suatu proses, (2) sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen, dan (3) sebagai suatu seni dan sebagai suatu ilmu. manajemen merupakan suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasi atau maksud-maksud yang nyata. Sedangkan menurut manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumberdaya

untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Selanjutnya, juga mengatakan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.³

2. Pengertian Manajemen Syariah

Manajemen dalam bahasa Arab disebut dengan idarah. Idarah di ambil dari perkataan *adartasy-syai'a* atau perkataan, *adarta bihi* juga dapat didasarkan pada kata *ad-dauran*. Ahli bahasa menilai pengambilan kata yang kedua yaitu: *Adarta bihi* itu lebih tepat. Secara istilah, sebagian pengamat mengartikannya sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum.

Manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Makna manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat dan professional. Manajemen diartikan sebagai ilmu karena merupakan suatu bidang ilmu pengetahuan yang

³Abd.Rahim dan Diah Retno Dwi Astuti, Sistem Manajemen Agribisnis, (Perpustakaan Nasional RI: Data Katalog Dalam Terbitan (KDT), 2005, hal.8.

secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama.⁴

Daft menyatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi.⁵

Manajemen syariah secara terminologi didefinisikan sebagai manajemen yang dilandasi hukum-hukum Islam yang bersumber al Quran dan Hadis. Islam sebagai suatu sistem nilai yang hidup dan memiliki konsep pemikiran tentang manajemen. Menurut Didin dan Hendrin dalam bukunya “Manajemen syariah dalam praktek” mengatakan bahwa manajemen dikatakan telah memenuhi aspek-aspek kesyariahan bila: manajemen yang dilaksanakan memenuhi perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Kedua, Manajemen syariah juga mementingkan struktur organisasi. Ini bisa dilihat bahwa peranan dan kemampuan manusia tidak akan sama, Manajemen syariah membahas soal sistem. Sistem ini ini dibuat agar pelaku didalamnya berjalan secara teratur dan mengikuti layanan lembaga keuangan yang berbasis syariah. Sistem ini berkaitan erat dengan perencanaan, organisasi dan kontrol.

Menurut Karebet dan Yusanto, Syariah memandang manajemen dari dua sisi, yaitu manajemen sebagai ilmu dan manajemen sebagai aktifitas. Sebagai ilmu, manajemen dipandang sebagai salah satu dari ilmu umum yang lahir berdasarkan fakta empiris tidak berkaitan dengan nilai, peradaban (hadlarah) manapun. Namun

⁴Muhammad Nizar, ' Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah', Jurnal Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis, (2018), h.115-116

⁵Satria Agus Susilo, dan Dina Fitriasia Septiarini, *Manajemen Risiko Likuiditas Di Bmt Abc Jawa Timur*, (JESTT, 2015), h.483

sebagai aktifitas, maka manajemen dipandang sebagai sebuah amal yang kelak akan dimintai pertanggungjawabannya di hadapan Allah SWT, sehingga ia harus terikat dengan peraturan syara', nilai dan peradaban islam. Identitas lembaga keuangan yang berbasis syariah sebagai institusi yang mempunyai karakter berbeda karena ada nilai-nilai kesyariahan yang harus menjadi budaya organisasi yang tercermin dalam tata kelola manajemen syariah dan identitas ini merupakan ciri khas diri lembaga keuangan yang lainnya. Lembaga keuangan syari'ah memiliki otoritas untuk mengembangkan dan merencanakan tata kelola manajemen yang berbasis syariah utamanya adalah para pelakunya. Semua ini merupakan aset dari sebuah organisasi paling penting yang harus dimiliki oleh sebuah lembaga dan harus diperhatikan oleh manajemen.⁶

Manajemen Islam dibangun atas tiga ranah yaitu: manajemen, etika dan spiritualis. Ketiga ranah ini membentuk hubungan yang tidak terpisahkan. Ketiga ranah berjalan membangun kekuatan dalam menjalankan amanah. Secara umum, dalam manajemen Islam keberdayaan harus mengkaitkan antara material dan spiritual atau iman dan material. Dengan demikian, untuk mengatur keberhasilan dalam menjalankan manajemen dapat diukur dengan parameter: iman dan materi. Parameter ini diharapkan dapat mengidentifikasi sejauh mana tingkat iman seseorang dengan etos kerjanya.⁷

Pemikiran manajemen dalam Islam muncul setelah Allah SWT menurunkan risalahnya kepada Muhammad SAW Rasul akhir zaman. Pemikiran manajemen

⁶Johan Arifin, Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management Bagi Pelaku Lembaga Keuangan Syariah Di Kota Semarang', Jurnal at-Taqaddum, (2016), h.184-185.

⁷Muhammad Nizar,' Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah', Jurnal Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis, (2018), h.116

dalam Islam bersumber dari nash-nash Al-Quran dan petunjuk-petunjuk As-sunnah dan berasaskan nilai-nilai kemanusiaan yang berkembang di masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan maksud kehadiran Islam di tengah-tengah umat manusia sebagai pembawa rahmat (rahmatan lil alamin) bagi semua makhluk dimuka bumi sebagaimana firman Allah:⁸

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

Terjemahnya:

Dan tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam. (QS. Al Anbiya; 107)

Sistem yang dijalankan dalam manajemen syariah adalah sistem yang menjadikan perilaku pelaku-pelakunya berjalan baik, tidak mudah tergoda untuk melakukan penyimpangan. Sistem yang dilengkapi dengan koridor dan rambu-rambu pengawasan, serta ada jaminan untuk dapat hidup (gaji) yang memadai bagi pelakunya.

Sistem manajemen yang baik itu antara lain dapat dilihat dari bagaimana mengatur mekanisme dan hubungan kerja antara unit-unit yang ada dalam organisasi itu berjalan secara teratur, dan terkordinir, ada dalam kontrol (pengawasan) pimpinan, saling bersinergi membentuk kekuatan bersama untuk mencapai tujuan bersama. Mekanisme sistem itu dapat dilihat dari bagaimana mendayagunakan fungsi-fungsi manajemen (berorientasi pada fungsi manajemen)⁹ yaitu:

⁸Kemenag RI, Al-Quran & Terjemah (Jakarta Lajna Pentaslihan al-Quran, 2019).

⁹Abdullah, 'Manajemen Berbasis Syariah,' (2012), h.1-2.

1. *Planning* (perencanaan), adalah fungsi manajemen yang menentukan tujuan untuk kinerja organisasi di masa depan serta memutuskan tugas dan penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.
2. *Organizing* (pengorganisasian), adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan penentuan dan pengelompokan tugas ke dalam departemen, penentuan otoritas dan alokasi sumber daya di antara organisasi.
3. *Staffing* (penataan staf), merupakan cara pengelolaan system sumber daya manusia agar para karyawan dapat dimanfaatkan secara efektif. Penataan staf merupakan satu fungsi manajemen yang berkaitan dengan identifikasi kebutuhan karyawan, penarikan, seleksi, penempatan, pelatihan dan pengembangan, promosi, kompensasi karyawan.
4. *Actuating* (pengarahan), adalah kegiatan di mana menggunakan pengaruh untuk memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Pengarahan ini erat kaitannya dengan kepemimpinan.
5. *Controlling* (pengendalian), adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan mengawasi aktivitas organisasi, menentukan apakah organisasi tetap dalam jalur yang ditentukan untuk mencapai targetnya, serta melakukan koreksi bila diperlukan.¹⁰

Dalam penerapan system manajemen syariah maka karyawan atau pihak dalam lembaga harus memiliki sifat-sifat yang dicontohkan oleh Rasulullah yaitu *siddiq*, *amanah*, *fatanah*, *tabliq*.

1. *Shiddiq* merupakan salah satu sifat utama Rasulullah Muhammad SAW. *Shiddiq* berarti benar, meneguhkan, taat asas (*rule of law*). *Shiddiq* yang

¹⁰Sabardi, Agus, Manajemen Pengantar, Akademi Manajemen Perusahaan, (2001), h.128.

dimaksudkan disini adalah moralitas yang mendorong seseorang bersikap dalam berperilaku yang teguh sesuai dengan kebenaran keyakinannya dan membenarkan keyakinan orang lain yang diyakini sebagai orang-orang yang benar.

2. *Amanah*, adalah salah satu sifat Rasul yang utama. Amanah adalah moralitas untuk senantiasa menjaga kepercayaan yang diberikan orang lain kepada dirinya.
3. *Fathanah* juga merupakan sifat Rasul yang utama. Fathanah berarti cerdas, memahami, tepat dan cemerlang.
4. *Adil* adalah suatu upaya sungguh-sungguh untuk bersikap jujur “seimbang” atau “pertengahan” dalam memandang, menilai atau menyikapi sesuatu atau seseorang.¹¹

3. Total Quality Management

Evolusi gerakan total quality dimulai dari masa studi waktu dan gerak oleh bapak manajemen ilmiah, Frederick Wilson Taylor, pada tahun 1920-an. Aspek fundamental dari manajemen ilmiah adalah adanya pemisahan antara proses perencanaan dan pelaksanaan. Manajemen Ilmiah Taylor mengatasi hal tersebut dengan dengan membuat perencanaan tugas manajemen dan tugas tenaga kerja. Untuk menciptakan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan maka dibentuklah departemen kualitas yang terpisah.

Selain itu juga dijelaskan bahwa seiring dengan meningkatnya volume dan kompleksitas pemanufakturan , kualitas juga menjadi hal yang semakin sulit. Volume dan kompleksitas mendorong timbulnya *quality engineering* pada tahun 1920-an dan

¹¹Abdullah, ' Manajemen Berbasis Syariah,' (2012), h.41.

reliability engineering pada tahun 1950-an. *Quality engineering* sendiri mendorong timbulnya penggunaan metode-metode statistic dalam pengendalian kualitas, yang akhirnya mengarah pada konsep *control charts* dan *statistical process control*. Kedua konsep tersebut merupakan aspek fundamental dari *Total Quality Management* (TQM).

Dalam perjalanannya *Total Quality Management* (TQM) banyak dikembangkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur di Jepang, akan tetapi sejatinya bahwa *Total Quality Management* (TQM) tidak bisa serta merta dinyatakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) made in Japan.¹²

Sejak awal tahun 1980-an TQM telah mendapat perhatian yang besar dari para manajer, karena terbukti mampu meningkatkan kinerja perusahaan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi.¹³

a. Pengertian *Total Quality Management*

Total Quality Management akan mudah difahami dan didefinisikan dengan baik, bila terlebih dahulu sudah diketahui pengertian management dan quality itu sendiri.

Istilah manajemen (management) adalah berasal dari “Manus” (bahasa latin) yang artinya tangan; “Nano” (bahasa Italia) berarti tangan; “Menege atau Manage”

¹²Sufandy S, 'Pengaruh Total Quality Management(Tqm)Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Persero Tbk. Cabang Makassar', (Skripsi: Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 2018), h.10

¹³Musran Munizu, 'Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan', Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan,(2010), h.185

(bahasa perancis) berarti memerintah atau mengendalikan kuda; Managio (bahasa italia) yang berarti pengurusan; “Maneggiare” (bahasa Italia) berarti melatih kuda dan menindak-nindakkan langkah-langkah (kakinya). Jadi manajemen bisa diartikan segenap tindakan menggerakkan sekelompok orang dan menggerakkan fasilitas dalam satu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Secara etimologis *quality* berasal dari bahasa inggris yang berarti kualitas, mutu yang artinya suatu sifat, atau cirri, derajat, jenis, pangkat, standar, atau penilaian yang membedakan suatu hal dari yang lainnya.¹⁴

Konsep TQM berasal dari tiga kata yaitu total, *quality* dan *management*. Fokus utama dari TQM adalah kualitas/mutu dimana Pengertian secara garis besar mutu atau kualitas merupakan suatu kondisi yang berkaitan dengan produk atau jasa yang bermutu yang memenuhi harapan pelanggan.¹⁵ Terkait dengan mutu sebagai fokus utama, ada beberapa definisi mengenai mutu. Sistem manajemen mutu adalah salah satu elemen dalam organisasi Manajemen Mutu Terpadu yang menggambarkan suatu sistem dengan prosedur terdokumentasi dan terkendali untuk memastikan bahwa produk yang tidak sesuai tidak dilepaskan ke pelanggan.¹⁶

Istilah *Total Quality Manajemen* (TQM) pertama kali dikemukakan oleh Nancy Warren, seorang Behavioral scientist di United State Navy yang mengandung arti *every process, every job, dan every perso*. Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana dalam bukunya *Total Quality Manajemen* (TQM) telah diterangkan bahwa TQM mengandung pengertian sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha

¹⁴Liang Gie, jurnal, Ensiklopedi Administrasi, Haji Masagung (Jakarta: 1989), h.21.

¹⁵Margareta Susana R, ' Total quality management', (Skripsi, 2007), h.5.

¹⁶Asty Toro, et al., eds., 'Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Pt. Semen Tonasa (Persero) Di Pangkajene Dan Kepulauan',

yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan organisasi.¹⁷

Menurut Ishikawa, *Total Quality Management* (TQM) diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan.¹⁸

Menurut Sila et al, *Total Quality Management* (TQM) memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kekuatan daya saing perusahaan. TQM adalah salah satu bentuk praktek manajemen terbaik dalam perusahaan yang menekankan paradigma kualitas secara menyeluruh dalam perusahaan.¹⁹

Menurut Kaoru Ishikawa mendefinisikan bahwa TQM adalah memadukan semua fungsi dari perusahaan kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas team work, produktifitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan.

Mulyadi juga menjelaskan dalam bukunya *Total Quality Manajemen* bahwa TQM adalah suatu system manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan Costomers pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus- menerus.

Gregs Bound TQM merupakan sebuah sistem manajemen yang berfokus kepada orang dan bertujuan untuk meningkatkan secara kelanjutan kepuasan pelanggan pada biaya sesungguhnya yang secara berkesinambungan turun temurun.²⁰

¹⁷Liang Gie, jurnal, Ensiklopedi Administrasi, Haji Masagung (Jakarta: 1989), h.26.

¹⁸Asty Toro, et al., eds., 'Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Pt. Semen Tonasa (Persero) Di Pangkajene Dan Kepulauan', h.11

¹⁹Musran Munizu, 'Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan', Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, (2010), h.185.

²⁰Liang Gie, jurnal, Ensiklopedi Administrasi, Haji Masagung (Jakarta: 1989), h.27

Gaspersz, mendefenisikan *Total Quality Management (TQM)* sebagai satu cara meningkatkan kinerja secara terus-menerus (*continuously performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.²¹

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* merupakan teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkesinambungan yang terfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan.²²

Menurut Nasution yang membedakan *Total Quality Management* dengan pendekatan-pendekatan lain dalam menjalankan usaha adalah komponen-komponennya. Komponen ini memiliki sepuluh unsur utama yaitu:

²¹Sufandy S, ' Pengaruh Total Quality Management (Tqm)Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Persero Tbk. Cabang Makassar', (Skripsi: Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 2018), h.12

²²Murni, 'Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jeneponto', (Skripsi: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2018), h.16

1) Fokus pada Pelanggan

Pelanggan yang dimaksud disini bukan hanya pelanggan yang menikmati produk akhir, melainkan juga pelanggan yang menikmati output dari proses perusahaan.

2) Obsesi Terhadap Kualitas

Yaitu dengan menjadikan mutu sebagai pegangan / pandangan hidup seluruh anggota organisasi atau perusahaan.

3) Pendekatan Ilmiah

Menggunakan pendekatan ilmiah dalam mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah. Hal ini disebabkan pendekatan ilmiah dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

4) Komitmen Jangka Panjang

Usaha peningkatan dan perbaikan mutu merupakan suatu proses jangka panjang yang berkesinambungan. Oleh karena itu dalam melaksanakan *Total Quality* perhatian kita harus berpusat pada masa mendatang yang berjangkauan jauh kedepan.

5) Kerjasama Tim (*teamwork*)

Ada prinsip yang mengatakan bahwa pemikiran sekumpulan orang akan lebih baik bila semua pekerjaan dikerjakan secara bersama-sama. Pemberian upah dan penghargaan pun tidak dilaksanakan secara individu melainkan juga merupakan penilaian kelompok.

6) Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Mutu hanya bisa dicapai bila selalu diadakan perbaikan dan penyempurnaan walau hanya kecil

7) Pendidikan dan Pelatihan

Karena untuk menciptakan sesuatu yang bermutu, maka orang harus mau belajar dan berlatih sampai kapanpun. Hal ini akan membentuk dan meningkatkan pola pikir yang selalu berorientasi pada proses perbaikan.

8) Kebebasan Terkendali

Perusahaan yang berorientasi pada total quality tidak lagi menggunakan statistical process control yang hanya merupakan penilai produk akhir, melainkan setiap karyawan harus mengendalikan sendiri dirinya untuk membuat atau memberikan atau menerima produk yang benar-benar bebas cacat.

9) Kesatuan Tujuan

Dengan adanya kesatuan tujuan maka segala kegiatan akan dapat dilakukan dengan mudah dan tidak ada pertentangan dalam pelaksanaannya.

10) Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Pendekatan *Total Quality* hanya akan terlaksana bila ada kepuasan dari para karyawan. Bila karyawan merasa puas terhadap organisasi atau perusahaannya, maka merekapun akan memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Kepuasan karyawan ini akan tercapai bila mereka dilibatkan dalam seluruh proses atau kegiatan.²³

11) Membangun Silaturahmi

Dengan adanya transaksi antara pihak perusahaan dengan nasabah maka akan lebih meningkatkan hubungan silaturahmi yang baik dan mampu memperlancar komunikasi antar sesama.

²³Margareta Susana R, ' Total quality management', (Skripsi, 2007), h.6-8

b. Pinsip-Prinsip *Total Quality Management*

Prinsip-prinsip *Total Quality Management* telah banyak dijumpai dalam literatur, tetapi dalam praktiknya setiap perusahaan dapat berbeda antara satu dengan yang lain. Umumnya perusahaan mengikuti model standar yang telah diketahui dan diterima oleh banyak perusahaan sebagai pedoman untuk melakukan praktik manajemen kualitas.²⁴

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas tingkat dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi.²⁵ Oleh karena itu ada 4 prinsip dari TQM, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam *Total Quality Management* (TQM), konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

²⁴Musran Munizu, 'Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan', *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, (2010), h.187

²⁵I Made Narsa dan Rani Dwi Yuniawati, 'Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial', (<http://puslit.petra.ac.id/journals/accounting>, 2003), h.23

2. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang kualitasnya kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.²⁶

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta, maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan pada sekedar perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritas (*prioritization*) yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu, dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usaha pada situasi tertentu yang vital. Konsep kedua, variasi (*variation*) atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.²⁷

4. Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku

²⁶Amin Prasetyo Hadi,' Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial', (Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2014), h.20

²⁷Amin Prasetyo Hadi,' Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial', (Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2014), h.21

di sini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-action*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

- a) *Plan* (Perencanaan), yaitu menyusun dan menuangkan seluruh rencana kerja secara rinci dengan memerhatikan tujuan bisnis, menerapkan prinsip prioritas, menetapkan target dengan perhitungan budget, factor internal, dan eksternal.
- b) *Do* (Melaksanakan), yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencana kerja yang telah dibuat, efektif dan efisien.
- c) *Check* (Evaluasi), yaitu merencanakan metode tindakan, menetapkan target perbaikan, antisipasi problem yang akan timbul berikutnya.
- d) *Action* (Tindakan Perbaikan), yaitu tindakan perbaikan untuk menciptakan hasil kerja.²⁸

Terdapat pilar dasar dalam penerapan TQM yaitu, Kepuasan konsumen, Perbaikan terus menerus, Hormat terhadap setiapJohan orang dan Manajemen berdasarkan fakta.²⁹ Mungkin bila TQM diterapkan di Indonesia, khususnya dalam dunia keuangan syari'ah. Implementasi tersebut menjadi berhasil bila memenuhi syarat-syarat berikut:

- a) Setiap LKS harus secara terus menerus melakukan perbaikan mutu produk dan pelayanan, sehingga dapat memuaskan para pelanggan/ masyarakat.
- b) Memberikan kepuasan kepada masyarakat, stakeholder, pengajar, dan karyawan.

²⁸Mohammad Iqbal, *Peluang Bisnis dan Manajemen Bengkel Mobil*, (PT Elex Media Komputindo, 2006).h.102

²⁹ Johan Arifin, *Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management Bagi Pelaku Lembaga Keuangan Syariah Di Kota Semarang*, *Jurnal at-Taqaddum*, (2016), h.191

- c) Memiliki wawasan jauh ke depan dalam mencari citra dan memberikan kepuasan.
- d) Fokus utama ditujukan pada proses, baru menyusul hasil. e. Menciptakan kondisi di mana para karyawan aktif berpartisipasi dalam menciptakan keunggulan mutu.
- e) Ciptakan kepemimpinan yang berorientasi pada bawahan dan aktif memotivasi karyawan bukan dengan cara otoriter, sehingga diperoleh suasana kondusif bagi lahirnya ide-ide baru dalam bekerja dan memberikan pelayanan pada masyarakat luas.
- f) Rela memberikan ganjaran, pengakuan bagi yang sukses dan mudah memberikan maaf bagi yang belum berhasil/berbuat salah.
- g) Setiap keputusan harus berdasarkan pada data, baru berdasarkan pengalaman/pendapat.
- h) Setiap langkah kegiatan harus selalu terukur jelas, sehingga pengawasan lebih mudah.
- i) Program pendidikan dan pelatihan hendaknya menjadi urutan utama dalam upaya peningkatan mutu.³⁰

4. Pengertian BMT (Baitul Maal Wat tamwil)

Salah satu lembaga keuangan bukan bank dengan sistem syariah (prinsip bagi hasil) adalah Baitul Maal Wattamwil (BMT) dinamakan dengan Balai Usaha Mandiri Terpadu yang juga merupakan bentuk lembaga keuangan dan bisnis yang serupa dengan koperasi atau lembaga swadaya masyarakat (LSM). Usaha-usaha tersebut

³⁰Kuat Ismanto, 'Pengelolaan Lembaga Keuangan Syari ' Ah Berbasis Total Quality Management', Prodi Ekonomi Islam Jurusan Syari'ah STAIN Pekalongan, (2011), h.98

menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga yang mendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil yang berlandaskan prinsip syariah.³¹

Baitul Maal Wattamwil (BMT) merupakan padanan kata dari Balai Usaha Mandiri Terpadu. Baitul mall berfungsi menampung dan menyalurkan dana berupa zakat, infaq dan shadaqah (ZIS) dan mentasruifkan sesuai amanah. Sedangkan baitul tamwil adalah pengembangan usaha-usaha produktif investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil serta mendorong kegiatan menabung dalam menunjang ekonomi sedangkan Lubis mendefinisikan baitul maal secara harfiah yang berarti rumah harta benda atau kekayaan. Namun demikian, kata baitul maal bisa diartikan sebagai perbendaharaan umum atau negara. Baitul maal dilihat dari istilah fikih adalah suatu lembaga atau badan yang bertugas untuk mengurus kekayaan negara terutama keuangan, yang berkenaan dengan soal pemasukan dan pengelolaan, maupun yang berhubungan dengan masalah pengeluaran lain. Sedang baitul tamwil berupa rumah penyimpanan harta milik pribadi yang dikelola oleh suatu lembaga.³²

Baitul Maal Wattamwil (BMT) mengembangkan usaha- usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha makro dan mikro dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. BMT menggunakan badan hukum koperasi dan sering disebut dengan koperasi jasa keuangan syariah (KJKS). Usaha yang dikembangkan oleh BMT yaitu sektor keuangan, yakni simpan-pinjam.

³¹Satria Agus Susilo, dan Dina Fitriasia Septiarini, *Manajemen Risiko Likuiditas Di Bmt Abc Jawa Timur*, (JESTT, 2015), h.481

³²Laksana Candra Kusuma, ' Peran dewan pengawas syariah pada bmt syamil tugas akhir', Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga, (2017), h.30

Usaha ini seperti usaha perbankan yakni menghimpun dana anggota dan calon anggota (nasabah) serta menyalurkannya kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan.³³

Soemitra, menyatakan bahwa baitul maal (rumah harta) menerima titipan dana zakat, infaq dan sedekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya, sedangkan baitul tamwil (rumah pengembangan harta) melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.³⁴

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro pendukung kegiatan ekonomi masyarakat bawah dan kecil yang dijalankan berdasarkan syariat Islam.³⁵

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa BMT sebagai lembaga keuangan bukan bank yang terbagi atas dua fungsi yaitu Baitul Maal (Rumah Harta) berfungsi sebagai pengelola dana sosial sesuai dengan peruntukannya dan Baitul Tamwil (Rumah pengembangan harta) sebagai pelaksana fungsi bisnis untuk mengembangkan usaha produktif dari proses penghimpunan dana dari masyarakat.³⁶

³³Daru Asih, et al., eds, Pendampingan Pembelajaran manajemen Syariah Dengan Prinsip Baitulmalwal Tamwil (Bmt), Bidangilmumanajemen Universitasmercu Buana, (2020), h.4

³⁴Satria Agus Susilo, dan Dina Fitriasia Septiarini, *Manajemen Risiko Likuiditas Di Bmt Abc Jawa Timur*, (JESTT, 2015), h.183

³⁵Zainal Arif, et al., eds., Analisis Kesesuaian Strategi Pemasaran Terhadap Maqashid Syariah (Studi Kasus Di Bmt Bina Insan Sejahtera Mandiri, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.119

³⁶Satria Agus Susilo, dan Dina Fitriasia Septiarini, *Manajemen Risiko Likuiditas Di Bmt Abc Jawa Timur*, (JESTT, 2015), h.183

Perkembangan BMT di Indonesia sampai saat ini telah mencapai jumlah jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia dan tampil sebagai pendorong intermediasi usaha riil-mikro.

Pertumbuhan BMT yang begitu pesat dikarenakan memiliki beberapa keunggulan yang sudah terbukti, yaitu:

1. BMT sebagai koperasi yang dipercaya masyarakat luas untuk menyimpan dananya
2. Sebagai koperasi yang memberi edukasi masyarakat agar giat menabung dan merencanakan keuangannya
3. BMT sebagai koperasi yang telah memberi pembiayaan mudah dan murah kepada anggota, yang mayoritas adalah usaha mikro.
4. Sebagai usaha yang beroperasi secara syariah BMT mendidik hidup yang baik secara Islam
5. BMT mendorong masyarakat memiliki sikap produktif dan tindakan produktif.³⁷

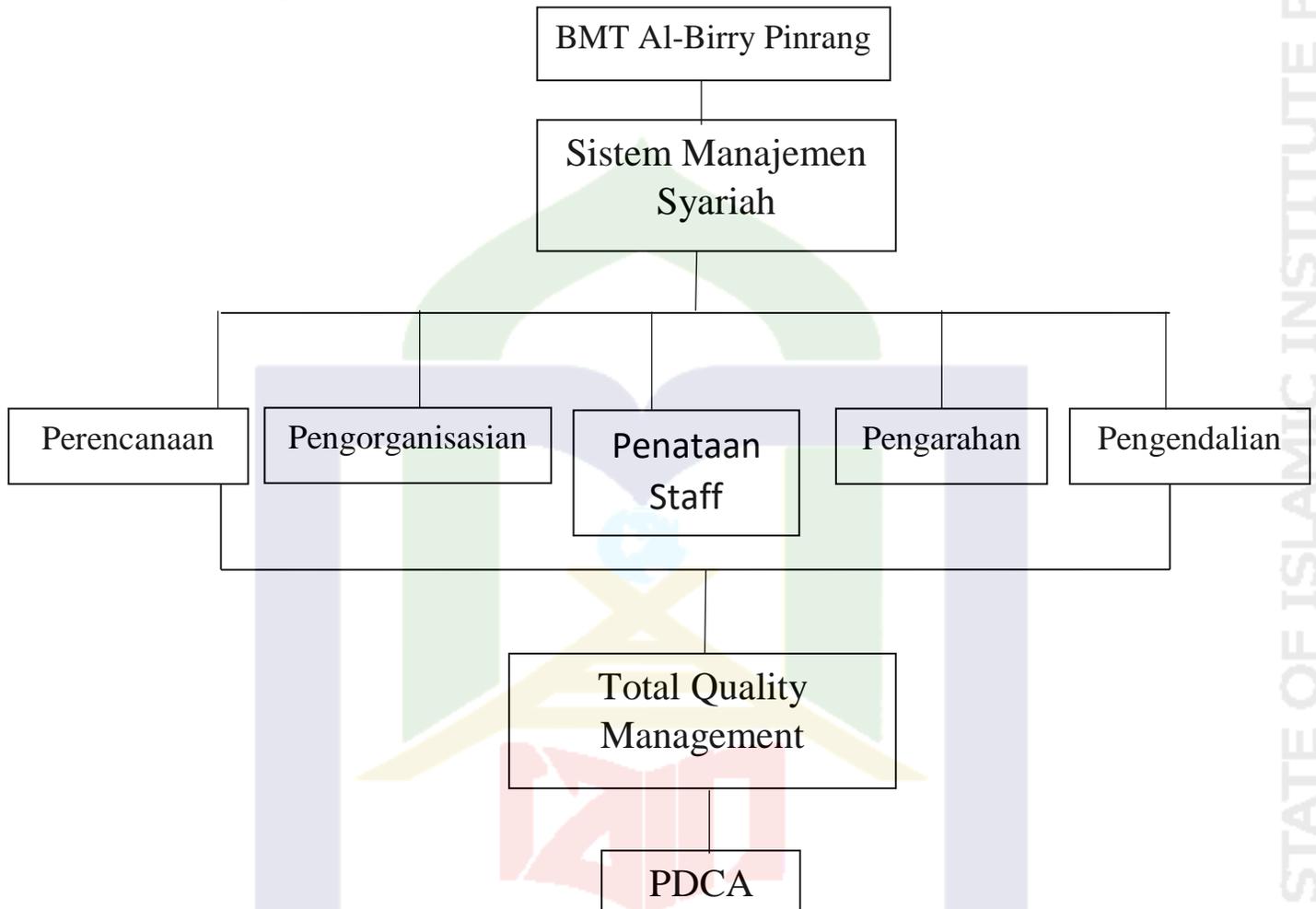
³⁷Dewi, "Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia."h.98

C. Tinjauan Konseptual

Judul skripsi ini adalah “Sistem Manajemen Syariah melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang” sebagai alur pikir dalam penelitian ini maka peneliti akan menjelaskan mengenai pengertian dari judul yang peneliti angkat agar tidak terjadi kesalah pahaman dan memudahkan pemahaman terhadap isi pembahasan oleh karena itu dibawah akan di uraikan tentang pembahasan makana judul tersebut.

1. Sistem merupakan sekumpulan elemen, himpunan dari suatu unsur komponen fungsional yang saling berhubungan dan berinteraksi dari satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
2. Manajemen syariah secara terminologi didefinisikan sebagai manajemen yang dilandasi hukum-hukum Islam yang bersumber al Quran dan Hadis. Islam sebagai suatu sistem nilai yang hidup dan memiliki konsep pemikiran tentang manajemen.
3. *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi.
4. Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro pendukung kegiatan ekonomi masyarakat bawah dan kecil yang dijalankan berdasarkan syariat Islam.

D. Kerangka Pikir



Gambar 2.1. Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah salah satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang kenyataan melalui proses berpikir induktif. Melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengenali subjek, merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari.¹

Secara keseluruhan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan berbagai macam material yang ada di lapangan. Dalam hal ini, penelitian pada di Koperasi BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di di Koperasi BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang Jl.Wolter Monginsidi No.38, Penrang, Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang.dan waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk proposal dan proses bimbingan berlangsung.

¹Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 2.

C. Fokus Penelitian

Tabel 3.1. Fokus Deskriptif Penelitian

Fokus	Deskriptif
Sistem Manajemen Syariah	<ul style="list-style-type: none"> • Siddiq • Amanah • Fathonah • Adl
<i>Total Quality Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Masalah • Pelaku • Penyebab
PDCA (<i>Plan, Do, Check, Action</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga kerja • Proses Pekerjaan • Pencapaian Target

Sumber Dari: Rancangan Peneliti

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dengan observasi lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original sedangkan data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yaitu data pokok yang diperoleh dari lapangan secara

langsung. Dalam penelitian ini sumber data primernya yakni data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari informasi tenaga kerja atau karyawan di Koperasi BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder yaitu data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang penting dalam suatu penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan. Observasi merupakan pengamatan dimana peneliti mengamati langsung terhadap gejala-gejala obyek yang diselidiki baik pengamatan itu dilaksanakan dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi yang diadakan. Observasi sangat perlu guna mendeskripsikan realita pelaksanaan kegiatan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

Dalam penelitian ini observasi yang digunakan yaitu Observasi Non Partisipatori. Dimana observasi non partisipatori ini tidak ikut didalam kehidupan orang yang akan diobservasi, dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat.

Dalam hal ini observasi hanya bertindak sebagai penonton saja tanpa harus ikut terjun langsung ke lapangan.

b. Wawancara

Wawancara dalam pendekatan kualitatif bersifat tidak terstruktur. Wawancara dapat digunakan untuk menggali lebih dalam dari data yang di peroleh dari observasi. tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi diartikan sebagai upaya untuk memperoleh data dan informasi berupa catatan tertulis/gambar yang tersimpan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dokumen merupakan fakta dan data tersimpan dalam berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi.

2. Teknik Pengolahan Data

a. *Editing* (Pemeriksaan Data)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan tata yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil wawancara terhadap narasumber yaitu pihak pegawai/karyawan dari BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

b. *Coding*

Coding digunakan untuk mengklasifikasikan data menurut jenis dan ragamnya. Pengelompokan data hasil rekaman lapangan kedalam kategori-kategori tertentu ini sering di tempuh menggunakan symbol-symbol, baik berupa angka maupun huruf.

c. Tabulasi

Tabulasi adalah proses menyusun data atau fakta-fakta yang telah diedit diberi kode kedalam bentuk table.

d. Verifikasi

Hasil-hasil yang diperoleh dari suatu survey dapat diperiksa dengan penyelidikan dari sumber-sumber kesalahan (bias) yang mungkin ada dalam penelitian serta evaluasi tentang tingkat stabilitas hasil, baik atau dasar teori maupun empiris.

F. Uji Keabsahan

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji triangulasi dan member check. Dalam penelitian kualitatif kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliabel dan obyektif. Validitas merupakan data derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji keabsahan data atau kepercayaan hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan triangulasi.

Triangulasi dilakukan dengan triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi waktu. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi

waktu dilakukan dengan mengecek hasil penelitian, dari data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Analisis Data adalah upaya yang dilakukan dengan cara menganalisis/memeriksa data, mengorganisasikan data, tentang system manajemen syariah melalui Total Quality Management di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang. Kemudian memilih dan memilahnya menjadi sesuatu yang dapat diperoleh, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting berdasarkan kebutuhan dalam penelitian dan memutuskan apa yang dapat dipublikasikan. Adapun tahapan proses analisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data adalah suatu proses memilih secara singkat terkait data-data yang telah dikumpulkan untuk memberikan jalan dan lebih memudahkan untuk menentukan hal-hal penting yang telah dianalisis sebelumnya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses yang dilakukan oleh peneliti setelah adanya data yang ada sebelumnya dalam hal ini data yang terangkum dan memiliki pokok pembahasan yang penting. Maka yang akan dilakukan selanjutnya bagaimana cara yang dilakukan peneliti untuk menindak lanjuti hal tersebut.

3. Verifikasi Data dan kesimpulan

Verifikasi data dan kesimpulan dilakukan dengan mengelompokkan data-data yang tersaji kemudian dirumuskan menjadi kesimpulan sementara. Kesimpulan sementara tersebut senantiasa akan terus berkembang sejalan dengan pengumpulan data baru dan pemahaman baru dari sumber data lainnya, sehingga akan diperoleh suatu kesimpulan yang benar-benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sistem Manajemen Syariah Di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang

Bentuk sistem manajemen syariah yang di terapkan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang yaitu bagaimana suatu pekerja/karyawan menjalankan sebuah tugas sesuai dengan aturan yang ada dan tentunya berlandaskan prinsip syariah. Berdasarkan hasil dari wawancara, peneliti telah mendapatkan data dari beberapa narasumber yang terkait dengan bentuk sistem manajemen syarian di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

Dari beberapa pernyataan yang diberikan kepada peneliti yang menyangkut tentang penerapan sistem manajemen syariah di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang dapat memberikan gambaran secara umum namun melihat sisi lain ketika berbicara tentang system manajemen syariah itu sendiri yaitu bagaimana proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, mengarahkan serta mengendalikan upaya anggota organisasi.

1. *Planning* (Perencanaan)

Bentuk perencanaan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang yaitu dengan Perencanaan merupakan bagian dari sunatullah. Konsep manajemen Islam menjelaskan bahwa setiap manusia (bukan hanya organisasi) untuk selalu melakukan perencanaan terhadap semua kegiatan yang akan dilakukan di masa depan agar mendapat hasil yang optimal. Terdapat dua perencanaan yang akan di terapkan yaitu pencapaian targer dan kepuasan terhadap nasabah.

1) Pencapaian Target

Organisasi/lembaga manapun tentu memiliki target atau capaian setiap tahunnya untuk menunjang kualitas terhadap lembaga yang sedang dijalankan tergantung bagaimana kinerja suatu perusahaan tersebut dalam mengelola rencana yang telah di buat. Seperti yang dikatakan oleh pak Syarkawi bahwa:

“ Dalam perencanaan kita menentukan target pendapatan pertahunnya sehingga ketika target tercapai maka kita akan meningkatkan target selanjutnya, dengan cara karyawan melakukan sosialisasi untuk meningkatkan target pendapatan.”¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dalam menentukan perencanaan itu tampak dilakukan ketika target yang telah ditentukan sebelumnya tercapai atau tidaknya, sehingga penentuan perencanaan ditentukan dari hasil akhir pendapat yang telah ditargetkan.

Sejalan dengan yang direncanakan untuk tahun buku 2020, maka selama tahun buku 2020, kami pengurus telah berupaya semaksimal mungkin untuk melaksanakan program kerja sesuai dengan para anggota namun yang dicapai:

- a. Jumlah simpanan Pihan III, dengan target Rp. 10 miliar, namun yang dicapai Rp 9.736.939.637 dengan jumlah nasabah 1.879 orang.
- b. Jumlah pemberian pinjaman pembiayaan kepada anggota yang direncanakan sebesar Rp 5 milyar dan tercapai sampai dengan Rp 3.673.930.000, dengan jumlah rekening sebanyak 649 orang.
- c. Sisa hasil usaha dari targer Rp 300.000.000, namun yang dicapai Rp 266.716.254.

¹Syarkawi, Karyawan, BTN Pinrang Permai, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

Berdasarkan hal tersebut tentang rencana yang ditetapkan oleh pihak BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, maka dapat di analisis bahwa dari rekap yang telah dilaporkan diatas nampak target pencapaian program kerja belum seratus persen tercapai, namun hal tersebut bisa dijadikan sebuah usaha pengurus tahun kepengurusan selanjutnya untuk bisa lebih giat dalam mencapai target demi terwujudnya tujuan bersama.

2) Kepuasan Nasabah

Dalam sebuah organisasi/perusahaan hal yang sangat penting untuk diperhatikan yaitu bagaimana sebuah kinerja dapat memberikan pelayanan yang baik untuk kepuasan nasabah dalam bertransaksi di lembaga tersebut. Seperti yang dikatakan oleh bu Sri Isty Widyawati, yaitu antara lain:

“Perencanaan dengan melakukan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan cara mentukan kewajiban pembayaran, seiring berjalanya waktu ketika nasabah tidak mampu lagi melakukan pembayaran yang diwajibkan sesuai perjanjian awal maka kami mengikuti kemauan nasabah sesuai kemampuan yang bisa dia bayar, sehingga pembayarannya tetap berjalan dan tidak dikenakan denda atau biaya tambahan.”²

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber tampak perencanaan yang dilakukan agar nasabah tetap menjalankan kewajibannya dalam pembayaran, mereka menentukan kewajiban yang harus dibayar nasabah dan ketika nasabah tidak mampu lagi membayar sesuai perjanjian awalnya maka pihak BMT mengikuti kemauan nasabah berapa kemampuan yang bisa dibayar maka itu yang akan dilakukan sampai pembayaran selesai meskipun melewati waktu yang telah ditentukan.

²Sri Isti Widyawati, Karyawan, BTN Permai Kab.Pinrang, Sulsel, Wawancara di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

Adapun jumlah dari nasabah yang bertransaksi di BMT Al-Birry mulai tahun 2019 sampai dengan 2021, yaitu:

Tabel. 4.1. Jumlah Nasabah Dalam Bertransaksi

Periode	Jumlah Nasabah
2019	850 orang
2020	649 orang
2021	910 orang

Sumber Dari: BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 2021

2. Organizing (Pengorganisasian)

Bentuk pengorganisasian di BMT Al-Birry ialah penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi serta perancangan dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang akan dapat membawa hal-hal tersebut ke arah tujuan.

Pengorganisasian merupakan suatu kegiatan pengaturan sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah di tetapkan serta menggapai tujuan organisasi. Organizing mengelompokan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan.

“Bentuk pengorganisasian yang dilakukan di lembaga ini menggunakan pembagian tugas samarata dimana semua karyawan mempunyai tugas yang sama dalam melayani nasabah. Dan setiap karyawan harus bertanggungjawab atas nasabah yang dia data di awal, namun demikian semua karyawan harus mengetahui nasabah meskipun bukan dia yang mendata nasabah tersebut. Tetapi tetap ada batas yang dilakukan karyawan.”³

³Nur Rahmani, Karyawan, Jl. Maysen Sutoyo no.1 Kab.Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bu Nur Rahmani tampak dalam bentuk pengorganisasian di BMT Al-Birry ini diberikan tanggungjawab yang sama dalam melayani nasabah mulai dari pendataan sampai dengan pembiayaan dalam hal ini masing-masing karyawan harus berinteraksi langsung dengan nasabah dalam penagihan. Namun ketika ada karyawan yang tidak mampu menagih nasabahnya maka dia akan mengalihkan ke karyawan yang lainnya supaya transaksi tetap berjalan dan target bisa dicapai sesuai dengan perencanaan.

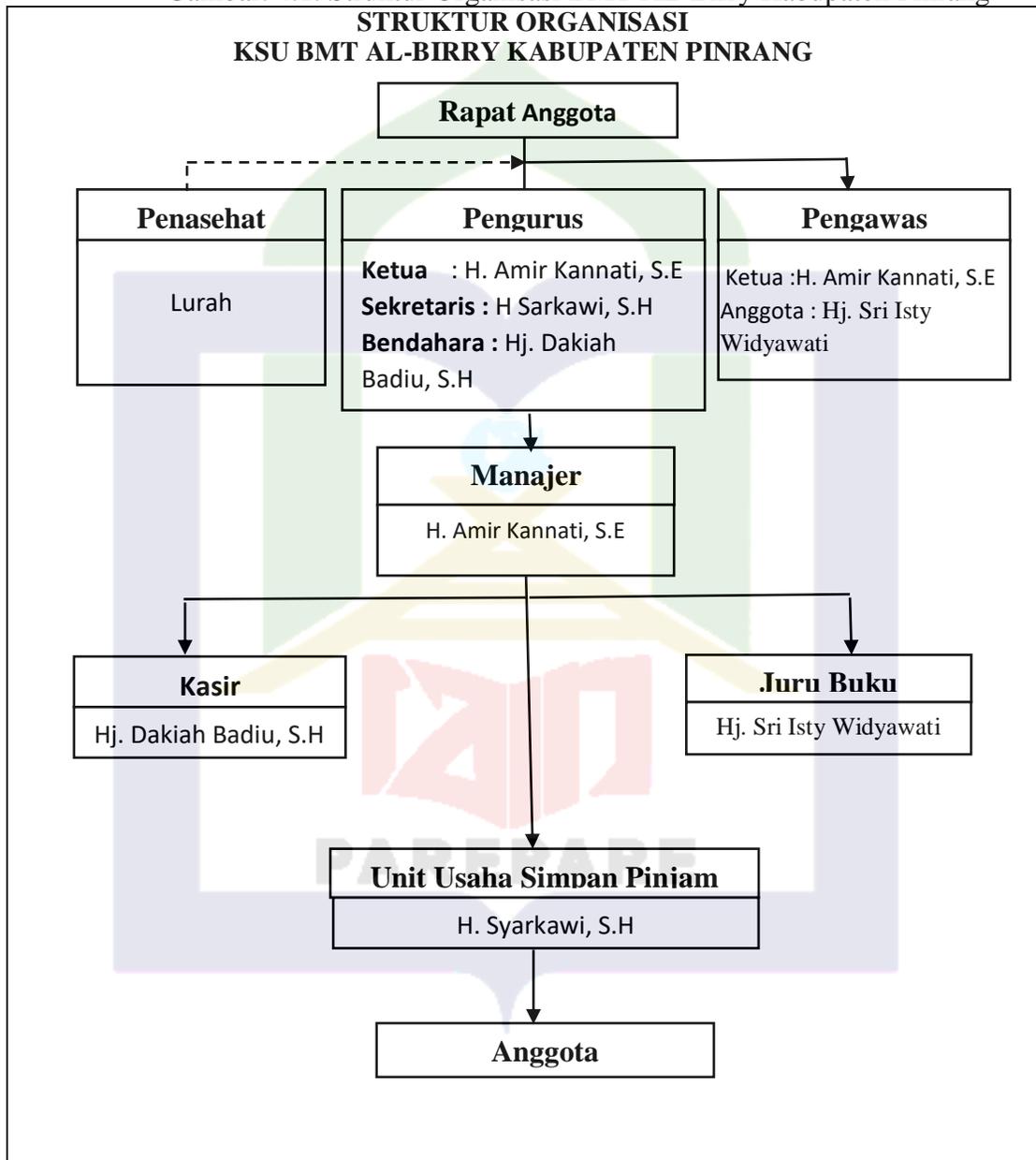
Ibu Musfira mengatakan bahwa, antara lain:

“Bentuk pengorganisasian tersebut seluruh karyawan mempunyai tugas yang sama tetapi ketika turun dilapangan dan ada karyawan yang tidak mampu menyelesaikan penagihan oleh nasabah maka tugas tersebut diambil alih oleh pimpinan untuk melanjutkan penagihan tersebut dengan nasabah. Akan tetapi ketika karyawan yang bertanggungjawab atas nasabah itu mengatakan jangan layani kecuali saya maka karyawan yang lain tidak boleh melayaninya”⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan bu Musfira.R yaitu walaupun semuanya diberikan tanggungjawab masing-masing dan ketika dilapangan ada kasus nasabah sulit untuk membayar tagihan maka hal tersebut diambil alih langsung oleh pimpinan dengan mencari tahu terlebih dahulu masalahnya agar diberikan kemudahan sesuai kemampuan nasabah agar pembayaran tetap berjalan. Namun karyawan yang melayani nasabahnya mempunyai hak melarang karyawan lain untuk melayani nasabahnya kecuali dirinya.

⁴Musfira.R, Karyawan, Ulutedong Kab.Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

Gambar. 4.1. Struktur Organisasi BMT AL-Birry Kabupaten Pinrang



Sumber Data: BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 2021

Berdasarkan bagan struktur organisasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pembagian kerja berdasarkan wewenang yang telah ditentukan dalam menjalankan tanggungjawab selama periode kepengurusan tahun 2020/2021. Adapun bagan di tahun kepengurusan periode selanjutnya belum ada perubahan dikarenakan belum melaksanakan rapat kerja sesuai sistem kepengurusan lembaga.

Adapun ruang lingkup dan tugas pengurus (pengelola) BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang adalah sebagai berikut:

a. Manajer

- 1) Memimpin operasional BMT sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum telah ditetapkan
- 2) Membuat rencana kerja tahunan, bulanan, dan mingguan yang meliputi rencana keuangan dan laporan penilaian kesehatan BMT
- 3) Membuat kebijakan khusus sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
- 4) Memimpin dan mengarahkan kegiatan yang dilakukan oleh stafnya.
- 5) Membuat laporan bulanan, tahunan, penilaian kesehatan BMT serta mendiskusikannya dengan pengurus, berupa laporan baru, laporan perkembangan pembiayaan, laporan keuangan, neraca dan laba rugi serta membina usaha anggota BMT baik perorangan.

b. Keuangan

- 1) Bertindak sebagai penerima uang dan juru bayar
- 2) Menerima/menghitung uang dan membuat bukti penerimaan
- 3) Melakukan pembayaran sesuai dengan perintah manajer
- 4) Melayani dan membayar pengambilan tabungan
- 5) Membuka buku kas harian

6) Setiap awal dan akhir jam kerja menghitung uang yang masuk.

c. Pembiayaan

- 1) Melakukan pelayanan dan pembinaan kepada peminjam
- 2) Menyusun rencana pembiayaan
- 3) Menerima berkas pengajuan pembiayaan
- 4) Melakukan analisis pembiayaan
- 5) Mengajukan berkas pembiayaan hasil analisis kepada komisi pembiayaan
- 6) Melakukan administrasi pembiayaan
- 7) Melakukan pembinaan anggota pembiayaan agar tidak macet
- 8) Melakukan laporan perkembangan pembiayaan

d. At dan Database

- 1) Menangani administrasi keuangan
- 2) Mengerjakan jurnal dan buku besar
- 3) Menyusun neraca percobaan
- 4) Melakukan perhitungan bagi hasil
- 5) Menyusun laporan keuangan secara periodik

e. pendanaan

- 1) melakukan kegiatan penggalangan tabungan anggota/masyarakat
- 2) merencanakan pengembangan produk-produk tabungan
- 3) melakukan analisis dan membuat laporan data tabungan
- 4) melakukan pembinaan terhadap anggota.

3. Staffing (Penataan)

Bentuk penataan staff yang dilakukan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang memiliki tempat sesuai tugas dan tanggungjawab untuk masing-masing karyawan

setelah dibentuk sebuah organisasi atau kelompok. Dengan adanya penataan tersebut sistem yang diterapkan bisa berjalan dengan baik dan lancar untuk mencapai tujuan organisasi.

Pak Syarkawi mengatakan, sebagai berikut:

“Dalam bentuk penataan disini awalnya melakukan pelatihan karyawan yang baru mempunyai tugas dilapangan selama satu minggu untuk mendapatkan pengalaman dengan ditemani oleh karyawan yang sudah lama sehingga ketika sudah berjalan satu minggu itu kita lepas atau membiarkan berjalan dengan sendiri dan ketika dia mampu menjalankan sesuai yang diharapkan maka dia dapat melanjutkannya.”⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu dalam penataan tersebut dapat dilihat dari bagaimana karyawan menjalankan tugasnya dilapangan dalam mensosialisasikan, pendataan, dan penagihan. Sehingga mendapat karyawan tersebut dapat melanjutkan tugas yang telah ditetapkan dengan turun kelapangan baik mencari nasabah maupun mendata nasabah yang didapatkan sehingga itu menjadi tanggungjawabnya sampai batas akhir perjanjian.

Jadi dalam perekrutan di BMT Al-Birry untuk sekarang ini hanya melakukan teknik uji coba karyawan dalam menjalankan tanggungjawab yang diberikan oleh pimpinan berupa bukti kemahiran dilapangan yang mampu dalam berkomunikasi maupun dalam bersosialisasi di masyarakat. Hal tersebut akan dibuktikan melalui semangat bekerja karyawan tersebut.

Ibu Sri Isti Widyawati mengatakan bahwa, sebagai berikut:

“ Bentuk penataan karyawan di sini baik diposisi pemasaran maupun pencatatan mempunyai tanggungjawab masing-masing karyawan yang

⁵Syarkawi, Karyawan, BTN Pinrang Permai, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

mencatat pelaporan dan turun kelapangan untuk berhadapan langsung dengan nasabah “⁶”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu bentuk penataan yang diterapkan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang mempunyai tanggungjawab turun di lapangan untuk menagih nasabahnya di dengan mencari lokasi serta mengetahui aktivitas dari nasabah tersebut kemudian mencatat sendiri dari data nasabah itu. Tanggungjawab tersebut berhak atas pelaporan atau transaksi harus diketahui oleh karyawan yang sedari awalnya ditanggungjawab oleh karyawan itu.

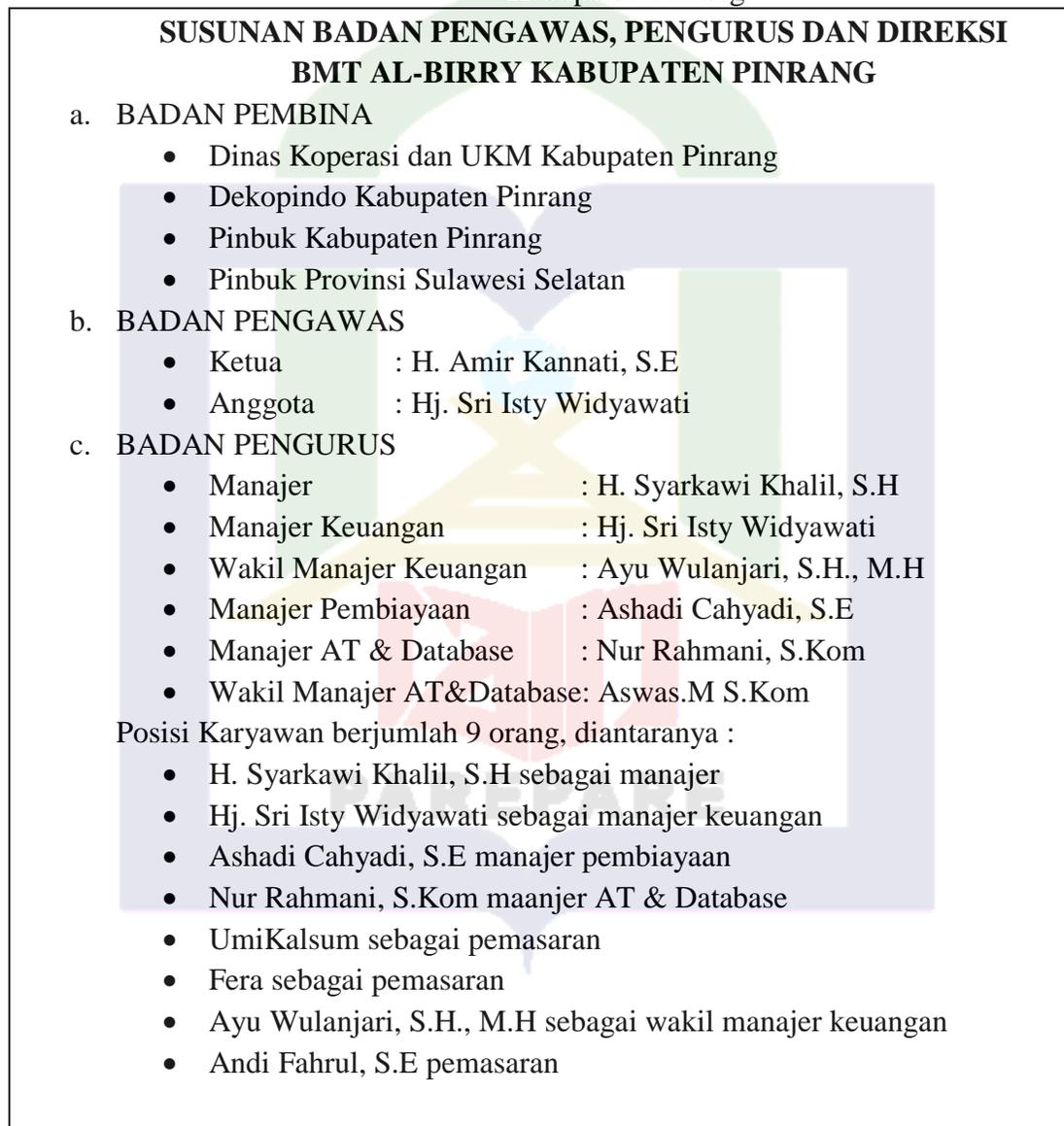
Adapun buku laporan/catatan transaksi dengan nasabah yang disebut dengan kartu angsuran yaitu terdapat :

- Naman Nasabah : RAMLAH/DALLE
- Alamat : JL. KESEHATAN, Kab. PINRANG
- Agsuran Pokok : Rp 583.333.,00
- Angsuran Margin : 267.000,00
- Angsuran Zis : 2.6667,00
- Angsuran Tawap : 0,00
- Total Angsuran : 843.000,00
- Nomor Debitur : 01.11302.02256
- No. Rek. Tabungan : 2256
- Jumlah Pembiayaan : Rp 7.000.000,00
- Jumlah Margin : Rp 3.084.000,00
- Jumah Angsur : 12 BLN / MG / HR

⁶Sri Isti Widyawati, Karyawan, BTN Permai Kab.Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

- Tanggal Pencairan : 28-11-2018
- Tanggal Jatuh Tempo : 28-11-2019

Gambar. 4.2. Susunan Badan Pengawas, Pengurus Dan Direksi Bmt Al-Birry
Kabupaten Pinrang



Sumber Data : BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 2021

Berdasarkan penataan tugas diatas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah keanggotaan penuh tahun buku 2020 sebanyak 35 orang, namun untuk saat ini ada 9 orang jumlah karyawan yang beroperasi di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

4. *Actuating* (Pelaksanaan dan Pengarahan)

Bentuk pengarahan yang dilakukan di BMT Al-Birry pembagian pekerjaan yang efektif untuk pencapaian tujuan yaitu pengarahan dan bimbingan, sebagai upaya dalam menciptakan keahlian yang dimiliki anggota dalam melaksanakan kegiatan, baik tentang struktur maupun fungsi masing-masing agar semakin terarah dalam pencapaian tujuan.

Kemudian penggerakan, tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap anggota dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawab. Dengan adanya peran serta fungsi pelaksanaan yang efektif maka didalam pengawasan terhadap kinerja anggota akan mudah dikendalikan dan akan semakin memudahkan dalam mencapai tujuannya.

Bapak Syarkawi mengatakan bahwa, sebagai berikut:

“karyawan diarahkan dan melaksanakan tugasnya terutama di bagian lapangan itu akan didatangi tempatnya dan karyawan akan menyesuaikan jika nasabahnya menjual di pasar pagi maka karyawan yang bertanggungjawab akan turun pagi juga meskipun itu diluar dari jam kantor”.⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber tampak bentuk pengarahan yang diterapkan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang karyawan itu turun ke lokasi nasabahnya di pasar yaitu tempat jualan nasabah itu kemudian disitu akan ditagih.

⁷Syarkawi, Karyawan, BTN Pinrang Permai, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

Tetapi terkadang juga jika tidak membayar dilokasi jualan maka nasabah itu langsung membayar di kantor setelah jam kantor dimulai.

Adapun sistem pengoperasian karyawan dilakukan pada saat sedang melaksanakan tugas penagihan di lapangan yaitu dengan cara :

- 1) Bergantian untuk mengunjungi nasabah yang sedang berjualan. Hal tersebut juga dilakukan sesuai dengan perjanjian sebelumnya dengan nasabah.
- 2) Karyawan tetap membawa bukti catatan laporan berupa buku atau catatan yang sebelumnya diisi oleh nasabah yaitu catatan laporan transaksi baik sampai batas pembayaran yang dilakukan sebelumnya.
- 3) Karyawan tetap kembali untuk pelaporan terhadap nasabah yang di datangi dengan menyeter catatan berupa angsuran pokok, kemudian sebelumnya, sisa janji, infak serta berapa pendapatan yang didapatkan dari nasabah tersebut.

5. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan adalah fungsi yang harus dilakukan manajer untuk memastikan bahwa anggota melakukan aktivitas yang akan membawa organisasi kearah tujuan yang ditetapkan. *Controlling* dimaksudkan untuk melaksanakan penilaian dan koreksi terhadap proses pekerjaan yang sedang berlangsung. Semua fungsi manajemen tidak akan berjalan dengan efektif dan efisien tanpa adanya fungsi pengawasan (*Controlling*).

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, yaitu:

a. Mudharabah

- 1) Marketing menjelaskan produk pembiayaan di Koperasi BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang kepada nasabah yang mengajukan permohonan pembiayaan. Permohonan harus sudah memiliki Rekening simpanan minimal Rp 20 000,- di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang untuk menjadi nasabah Simpanan maka dipersilahkan untuk mengisi formulir menjadi nasabah dan formulir permohonan pembukaan simpanan.
- 2) Nasabah mengisi dan melengkapi form permohonan pembiayaan dan menyiapkan persyaratan lainnya
Syarat permohonan individu :
 - a) KTP suami istri
 - b) Kartu keluarga, surat nikah
 - c) Salinan tagihan rekening listrik dan telepon
 - d) Agunan (BPKB / Sertifikat,IMB)
 - e) Data objek pembiayaan
 - f) Data jaminan (harga objek, lokasi jaminan dan foto)
- 3) Marketing meminta form permohonan pembiayaan dan melayani , memeriksa persyaratan kelengkapan (marketing mengembalikan form permohonan pembiayaan dan kelengkapan persyaratannya)
- 4) Marketing menjelaskan dan menegaskan jenis pembiayaan yang dipilih berikut jangka waktu dan cara pengembaliannya Marketing mensimulasikan Kartu Angsuran sesuai dengan pembiayaan yang dipilih oleh nasabah dengan menggunakan system.

- 5) Marketing mengirimkan form yang telah lengkap ke bagian Manajer , Mengisi data calon nasabah pembiayaan ke system, status pembiayaan adalah pengajuan Selanjutnya Manajer akan mempersiapkan berkas untuk di proses lebih lanjut ke analisis pembiayaan dan Pengelola BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.
- 6) Manajer menerima dan memeriksa ulang kelengkapan pengisian dan persyaratan.
 - a. Murabahah
 - 1) Murabahah Adalah jual beli barang pada harga asal ditambah keuntungan yang disepakati Dalam murabahah, penjual harus memberi tahu harga produk/barang yang dibeli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya Murabahah dapat dilakukan berdasarkan pesanan atau tanpa pesanan
 - 2) Syarat-syarat pembiayaan murabahah:
 - a) KTP suami istri
 - b) Kartu keluarga, surat nikah
 - c) Salinan tagihan rekening listrik dan telepon
 - d) Agunan (BPKB / Sertifikat,IMB)
 - e) Data objek pembiayaan
 - f) Data jaminan (harga objek, lokasi jaminan dan foto)
 - b. Musyarakah
 - 1) Marketing menjelaskan produk pembiayaan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang kepada nasabah yang mengajukan permohonan pembiayaan Permohon harus sudah memiliki Rekening simpanan minimal Rp 20 000,- di

BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang untuk menjadi nasabah Simpanan maka dipersilahkan untuk mengisi formulir menjadi nasabah dan formulir permohonan pembukaan simpanan

- 2) Nasabah mengisi dan melengkapi form permohonan pembiayaan dan menyiapkan persyaratan lainnya, sebagai berikut:
 - a) KTP suami istri
 - b) Kartu keluarga, surat nikah
 - c) Salinan tagihan rekening listrik dan telepon
 - d) Agunan (BPKB / Sertifikat,IMB)
 - e) Data objek pembiayaan
 - f) Data jaminan (harga objek, lokasi jaminan dan foto)
- 3) Marketing meminta form permohonan pembiayaan dan melayani , memeriksa persyaratan kelengkapan (marketing mengembalikan form permohonan pembiayaan dan kelengkapan persyaratannya)
- 4) Marketing menjelaskan dan menegaskan jenis pembiayaan yang dipilih berikut jangka waktu dan cara pengembaliannya Marketing mensimulasikan Kartu Angsuran sesuai dengan pembiayaan yang dipilih oleh nasabah dengan menggunakan system.
- 5) Marketing mengirimkan form yang telah lengkap ke bagian Manajer , Mengisi data calon nasabah pembiayaan ke system, status pembiayaan adalah pengajuan Selanjutnya Manajer akan mempersiapkan berkas untuk di proses lebih lanjut ke analisis pembiayaan dan Pengelola BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

- 6) Manajer menerima dan memeriksa ulang kelengkapan pengisian dan persyaratan.

Bapak Syarkawi mengatakan bahwa, sebagai berikut:

“Ketika nasabah lambat membayar maka saya langsung turun lapangan mendatangi lokasi nasabah, dan menunggu informasi dari karyawan mengapa hal tersebut terjadi di lapangan, jika karyawan turun lapangan dan tidak menemukan nasabah maka pimpinan dan karyawan menunggu kedatangan nasabah, dan ketika nasabah belum datang di waktu kantor terbuka maka pimpinan dan karyawan langsung mendatangi lokasi nasabah untuk menanyakan apa kendalanya tidak melakukan pembayaran”⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber tampak bentuk pengawasan dilakukan pada saat nasabah tidak membayar maka pimpinan akan turun langsung juga membantu karyawan yang bertugas itu dengan langsung kelokasi nasabah tersebut dan untuk mengetahui kendala mengapa pembayaran bisa lambat dilakukan sehingga pembayaran tidak sesuai waktu perjanjian di awal. Adapun lokasi-lokasi nasabah yang didatangi yaitu:

- 1) Pasar Leppangang
- 2) Pasar Sentral Pinrang
- 3) Pasar Kampung Jaya
- 4) Pasar Rubae

Adapun beberapa nasabah yang bermasalah dalam hal keterlambatan membayar angsuran sehingga sangat menghambat dan mempersulit penagihan karyawan pada saat turun dilapangan. Hal tersebut terjadi karena tidak melakukan pembayaran sesuai perjanjian awal.

⁸Syarkawi, Karyawan, BTN Pinrang Permai, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

Dengan menggunakan semua sumber daya organisasi lainnya berdasarkan Al-Quran dan Hadist untuk mendapatkan Ridho Allah SWT dengan mentalitas sifat Rasulullah SAW yang terdiri dari siddiq, amanah, fathanah, dan adl. Berikut sifat dari sisi tersebut antara lain:

1) Siddiq (Jujur)

Siddiq itu berarti bersikap teguh dengan keyakinan, kokoh dan tak mudah goyah dalam memegang prinsip, lurus dalam mentaati asas, peraturan, ketentuan dan tidak mudah menyimpang. Orang yang siddiq adalah orang yang memiliki komitem, dedikasi, berkarakter, dan percaya diri.

Seperti yang telah dijelaskan oleh bapak Syarkawi yang mengatakan bahwa:

“ Penerapan sistem manajemen syariah di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang berdasarkan produk pembiayaan Pinrang mengikuti alur system yang ada..”⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber tampak penerapan sistem manajemen syariah tetap mengikut pada sistem bagi hasil yang dimana pendapatan akan ditetap dibagi sama dengan nasabah dan tidak dikenakan denda meskipun melewati batas waktu pembayaran.

Adapun laporan Angsuran sistem yang digunakan dari transaksi pembiayaan berdasarkan produk pembiayaan tahun 2021, yaitu:

⁹Syarkawi, Karyawan, BTN Pinrang Permai, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021

Tabel.4.2. Angsuran sistem yang digunakan dari transaksi pembiayaan berdasarkan produk pembiayaan

NO	Nama Produk Pembiayaan	Angsuran Pokok	Angsuran Bagi Hasil	Infaq	Adms	Total Penerimaan	Pengeluaran Realisasi Pembiayaan
1.	Musyarakah	97.692.410	4.524.281	694	0,00	102.217.3851	15.000.00
2.	Mudharabah	98.189.532	11.883.375	3.404	0,00	10.086.311	0,00
3.	Bai Bithaman Ajil	405.686.810	79.729.940	116.206	0,00	485.708.956	411.000.000
4.	Murabaha	4.306.499.928	850.498.356	1.380.179	0,00	5.159.278.463	4.710.9000
5.	Gadai Emas Syariah	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6.	Qordul Hasan	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Sumber Data: Kantor BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 2021

Berdasarkan data diatas maka dapat disimpulkan bahwa produk pembiayaan yang ada di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang menggunakan angsuran pokok, angsuran bagi hasil dll. Sehingga dapat didapatkan penggunaan dalam pelaksanaan produk pembiayaan selama satu periode.

2) Amanah (dapat dipercaya)

Amanah adalah salah satu sifat Rasul yang utama. Amanah adalah moralitas untuk senantiasa menjaga kepercayaan yang diberikan orang lain kepada dirinya. Amanah adalah salah satu karakteristik orang yang beriman. Orang yang amanah adalah orang yang dapat menjaga dan mengolaborasikan kepentingan diri sendiri dan kepentingan orang lain. Ia dapat berlaku adil terhadap diri sendiri dan terhadap orang lain, dan tidak tergoda mengambil keuntungan sepihak di atas kerugian orang lain. Ia sadar bahwa kehidupan manusia itu dipertaruhkan kepada kepercayaan. Tanpa adanya kepercayaan dari dan oleh orang lain maka pada hakekatnya dia telah mati

atau dianggap mati. Oleh karena itu moralitas amanah akan melahirkan perilaku penuh tanggung jawab, berani mengambil resiko, dan professional.

Dengan konsep perilaku amanah yang diterapkan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang merupakan hal yang sangat penting untuk diterapkan demi memberikan dan mempertahankan kepercayaan dari nasabah tersebut serta dapat memberikan kualitas bagi lembaga BMT Al-Birry itu sendiri.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Syarkawi yang mengatakan:

“Disini kita dipercayai untuk mengelolah keuangan dari nasabah karena biasanya nasabah tidak banyak bicara dan hanya mengikut pada aturan yang ada karena system pengontrolan yang ditetapkan disini dengan masing-masing nasabah memiliki kartu pegangan sebagai bukti pencatatan transaksi, tetapi banyak dari nasabah tidak mengambil kartu tersebut dikarenakan nasabah menyerahkan sepenuhnya kepada pihak Al-Birry untuk melakukan pencatatan sebagaimana yang telah menjadi aturan di lembaga ini”¹⁰

Dari hasil wawancara dengan pak Syarkawi tampak sistem yang dijalankan oleh pihak BMT Al-Birry mendapat kepercayaan dari segi manajemennya, mulai dari pencatatan, pengontrolan transaksi lainnya yang dilakukan oleh kinerja yang ada di lembaga tersebut. Hal tersebut terlihat dari buku dan kartu yang seharusnya di pegang oleh nasabah sebagai bukti dari transaksi di BMT Al-Birry disimpan.

Dan Adapun yang dikatakan oleh ibu Musfirah.R yang mengatakan:

“pada jam kantor pekerja masuk pukul 08.00 sampai 16.00. setiap jam kantor berlangsung seluruh pihak kantor masuk dan melaksanakan tugasnya masing-masing. Ada yang turun ke lapangan, ada di bagian pengkreditan, ada dibagian pemasaran dll. Jadi disini bisa saja lembur. Dalam hal ini masih tinggal dikantor Ketika ada hal urgent atau berkas yang belum diselesaikan”¹¹

¹⁰Syarkawi, Karyawan, BTN Pinrang Permai, Sulsel, *Wawancara di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang*, 02 Desember 2021.

¹¹Musfira.R, Karyawan, Ulutedong Kab.Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang*, 02 Desember 2021.

Dari hasil wawancara dengan ibu Musfirah.R bahwa seluruh kinerja harus memiliki kedisiplinan waktu sebagaimana aturan yang ditetapkan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang yang mengharuskan seluruh karyawan untuk tetap mematuhi aturan yang berlaku meskipun terkadang masih melampaui jam kerja, akan tetapi hal tersebut dikarenakan adanya hal yang penting yang harus diselesaikan. Ada yang harus bertemu dengan nasabah dengan cepat, ada yang melayani di kantor dan ada yang mencatat dari hasil setoran nasabah saat datang atau pada saat ada yang mau meminjam dan untuk modal usahanya.

Kemudian dari hasil wawancara dari ibu Nur Rahmani yang mengatakan bahwa:

“Disini kita menerapkan sistem kepercayaan, dimana biasanya yang menabung itu kebanyakan dari orang yang lanjut usia dan disini diberikan kemudahan. Artinya bagaimana tidak menuntut sesuatu.”¹²

Dari hasil wawancara dengan narasumber tampak bahwa dari golongan manapun mereka atau pihak dari Al-Birry itu sendiri tidak mempersulit dari orang tua yang kurang paham terhadap sistem yang ada. Bahkan mereka akan membantu semampu untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah-nasabah demi kenyamanan mereka. Maka dari itu orang tua juga mempercayai ketika menyimpan dananya dan mempercayai bagaimana pencatatan laporannya dengan mbukti buku kontrol yang dimiliki tetapi tetap dipegang oleh pihak lembaga BMT itu akan kembali disampaikan dan diperlihatkan ketika kembali bertransaksi baik mmembayar tagihan maupun mengambil modal kembali.

3) Fathanah (cerdas, pandai dan bijaksana)

¹² Nur Rahmani, Karyawan, Jl. Maysen Sutoyo no.1 Kab.Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

Fathanah juga merupakan sifat Rasul yang utama. Fatanah berarti cerdas, memahami, tepat, dan cemerlang. Fathanah tidak hanya kecerdasan intelektual atau IQ semata, tetapi juga diliputi kecerdasan emosional, atau EQ dan kecerdasan spiritual.

Fathanah terbentuk disamping karena faktor fisik, juga faktor psikis. Disamping memiliki kecerdasan yang memadai juga karena pikiran dan hati yang bersih dapat mengambil keputusan dengan cepat dan tepat karena didalam diri (hatinya) tidak ada motif-motif yang terselubung atau agenda-agenda yang tersembunyi atau menyimpang dari kebenaran.

Orang yang mempunyai sifat fathanah dalam menghadapi persoalan yang rumit menjadi mudah dan persoalan mudah menjadi menyenangkan. Sebaliknya orang yang hatinya kasar atau sakit atau hatinya munafik dan orang yang hatinya mati senantiasa mempersulit persoalan yang sebenarnya mudah.

Seperti yang dikatakan oleh ibu Nur Rahmani bahwa:

“Pelaksanaan sistem manajemen syariah yang diterapkan oleh pihak karyawan/kinerja hanya berpatokan pada sistem yang ada salah satunya system pelaksanaan, dimana ketika sesuatu yang akan dilaksanakan dikantor akan mengikut pada sistem yang ada dan ketika keluar di lapangan kita pun tidak akan mengikut pada aturan yang diberikan pada kelompok tertentu. Terkadang rencana yang sudah dibuat bisa saja diubah Ketika di lapangan karena kita mengikut kondisi yang ada di lapangan tersebut. Kita hanya mengikut pada kemauan nasabah/masyarakat. Artinya kita ketahui bahwa konsep islam itu tidak membebani asalkan juga tidak jauh melenceng dari aturan yang ada.”¹³

Dari hasil wawancara dengan Ibu Nur Rahmani bahwa sistem manajemen syariah dengan melaksanakan transaksi bagi hasil tetap diterapkan dan akan disesuaikan sesuai dengan kondisi di masyarakat itu sendiri. Hal tersebut

¹³ Nur Rahmani, Karyawan, Jl. Maysen Sutoyo no.1 Kab.Pinrang, Sulsel, Wawancara di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

membuktikan kepedulian terhadap konsumen akan memberikan dan meningkatkan kualitas dari Lembaga itu sendiri dengan melayani ketika ada nasabah mengeluh untuk penambahan waktu penagihan dan pembayaran yang akan dikurangi diluar dari perjanjian awal sehingga dapat lebih memperkuat kepercayaan dari calon nasabah yang lain untuk berkeinginan mealakukan transaksi di lembaga BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

4) Adl (adil)

Adl atau adil adalah salah satu sifat Tuhan dalam asmaul husna. Adil adalah suatu upaya sungguh-sungguh untuk bersikap jujur “seimbang:” atau “pertengahan” dalam memandang, menilai atau menyikapi sesuatu atau seseorang. sikap kepada sesuatu atau seseorang itu dilakukan hanya setelah mempertimbangkan dari segala segi secara jujur, seimbang, proporsional dengan penuh itikad baik dan bebas dari prasangka atau motif-motif tersembunyi.

Seperti yang dikatakan oleh ibu Umi Kalsum Sakin bahwa:

“Ketika ada nasabah baik itu dari pihak keluarga maupun bukan dari nasabah kita tetap melayani dngan sama rata dalam artian kita memperlakukan secara adil dalam proses bertransaksi di lembaga ini”¹⁴

Dari hasil wawancara dengan ibu Umi Kalsum Sakin tampak sebagai karyawan lembaga BMT Al-Birry selalu menerapkan prinsip keadilan kesemua konsumen atau nasaba dengan tetap melayani nasabahnya yang dimana itu berasal dari keluarga atau kerabat sendiri yang ingin dibantu melalui transaksi simpan pinjam dan akan tetap turun menagih sesuai dengan akad dalam pencatatan tersebut. Meskipun dari kalangan manapun mereka tidak memandang bulu dan harus tetap bersikap adil kepada semua.

¹⁴Umi Kalsum , Karyawan, Jl.Diponegoro Kab.Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Sistem Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang

Berdasarkan penelitian, terdapat beberapa factor yang mempengaruhi penerapan Sistem Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang. Factor-faktor yang mempengaruhin tersebut dikelompokkan menjadi 3 yaitu berdasarkan masalah, pelaku, dan penyebab.

Factor-faktor tersebut diperoleh melalui wawancara dengan pimpinan dan beberapa karyawan yang ada di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang dan menjadi narasumber peneliti selama penelitian berlangsung. Adapun factor-faktor tersebut antara lain:

1. Mutu

Mutu atau kualitas suatu barang dan jasa pada umumnya diukur dengan tingkat kepuasan nasabah. Seberapa besar kepuasan yang diperoleh nasabah tergantung dari tingkat kecocokan penggunaan masing-masing nasabah. Dengan demikian, pengertian kualitas mencakup kegiatan yang berkaitan dengan tercapainya kepuasan pelayanan nasabah tersebut.

Seperti yang dikatakan ibu Nur Rahmani yang mengatakan:

“Nasabah merasa nyaman karena system yang diterapkan oleh BMT Al-Birry memberikan kemudahan. Nasabah merasa terbantu karena tidak dipersulitnya jalan dalam bertransaksi demi kelancaran usaha yang dimiliki”.¹⁵

Mendengar dari apa yang disampaikan oleh narasumber dapat dijabarkan bahwa sistem yang diterapkan dilembaga Al-Birry memberikan kenyamanan dengan memudahkan dalam bertransaksi yang ketika karyawan tidak menyempatkan ke

¹⁵ Nur Rahmani, Karyawan, Jl. Maysen Sutoyo no.1 Kab.Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

kantor untuk membayar angsuran per harinya/per bulannya maka pihak lembaga yang akan turun langsung untuk menagih ke lokasi nasabah itu selain daripada itu ketika nasabah tidak mampu membayar sesuai perjanjian yang seharusnya dibayar maka pihak lembaga atau karyawan tidak akan memaksakan nasabah untuk melunasi sesuai jumlah yang seharusnya dibayar.

Seperti yang dikatakan oleh salah satu nasabah atas nama ibu Sifa, umur 32 yang beralamatkan di Jl. A. Makkasau No.146 Pinrang yang mengatakan bahwa:

“selama ini alhamdulillah berjalan dengan lancar karena di Al-Birry saya tidak pernah tertekan dalam bertransaksi karena setiap waktu pembayaran, ketika saya tidak datang ke kantor maka pihak BMT yang akan turun mendatangi tempat saya. Selain itu ketika saya tidak mempunyai uang untuk membayarnya saya dikasi keringanan untuk membayar semampu saya meskipun tidak sesuai dengan apa yang semestinya.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah, tampak bahwa sistem pelayanan yang diterapkan oleh karyawan BMT sangat baik karena dapat memberikan kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Hal tersebut peneliti juga melihat langsung selama dalam penelitian ini sangat terlihat antusias dan semangat kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya. Dan melihat banyaknya nasabah yang datang silih berganti untuk melakukan kegiatan transaksi tersebut.

Seiring dengan perkembangan masyarakat yang kian kompetitif, Lembaga keuangan syariah dituntut mampu memberikan atau menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas dalam hal ini pelayanan yang baik kepada nasabah. Produk di lembaga keuangan syariah pada umumnya berbentuk jasa.

2. Penataan

Penataan atau bisa dikatakan dengan tata kelola merupakan bentuk struktur organisasi dalam mencapai system yang baik. Tata kelolah lembaga ini merupakan

suatu sistem yang bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap para investor dalam hal ini nasabah dari perilaku oportunistik pengelola perusahaan. Penataan juga dapat diartikan sebagai system yang dilakukan oleh semua pihak yang berkepentingan dengan perusahaan untuk menjalankan usahanya dengan baik berdasarkan hak dan kewajiban masing-masing pihak dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan semua pihak. Penataan lembaga yang baik menjelaskan bagaimana perusahaan diarahkan dan diawasi seperti penetapan tujuan perusahaan dan monitoring kinerja perusahaan dengan tujuan perusahaan. Penataan yang baik akan memberikan dorongan kepada dewan dan manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan yang merupakan kepentingan perusahaan dan pemegang saham.

Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Sri Isti Widiyawati bahwa:

“Dalam system lapangan lembaga Al-Birry terbagi beberapa tempat titik ada beberapa golongan yang bertransaksi di pedagang, di pasaran, sampai di golongan masyarakat yang memiliki usaha-usaha kecil.”¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber tampak seluruh karyawan berhak untuk mempunyai nasabah dan harus turun kelapangan ketika akan menagih nasabah itu. Ada yang harus turun pada pagi hari, ada siang, dan ada sore. Itu tergantung dari jadwal pedagang itu berdagang di tempatnya. Setelah itu tetap akan dilakukan pencatatan yang harus disetor kemudian akan dicatat.

C. Implikasi Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Peningkatan Kinerja Koperasi BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang

Manajemen kualitas total dapat diringkas sebagai sistem manajemen untuk organisasi yang berfokus pada pelanggan yang melibatkan semua karyawan dalam

¹⁶Sri Isti Widiyawati, Karyawan, BTN Permai Kab.Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

peningkatan berkelanjutan. Dengan menggunakan strategi, data, dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kualitas ke dalam budaya dan kegiatan organisasi. Konsep tersebut hadir dalam Sistem Manajemen Mutu yang lebih modern. Berikut adalah 5 prinsip utama dari TQM:

1. Berfokus pada pelanggan

Customer yang menentukan tingkat kualitas suatu produk atau jasa. Mereka tidak melihat usaha apa saja yang dilakukan organisasi untuk mendorong peningkatan kualitas dan kepuasan pada customer. Seperti, memberikan pelatihan pada karyawan,

Seperti yang dikatakan oleh bapak syarkawi bahwa:

“ Berbicara mengenai pelatihan karyawan, memang pada awal-awal terbentuknya Al-Birry kita mengadakan pelatihan khusus untuk penerimaan karyawan yang bersertifikasi tetapi sistem sekarang jika ingin mencari karyawan baru maka kita terima orang baru yang langsung diberikan pelatihan langsung dilapangan selama satu minggu dan ditemani karyawan yang lama. Dan setelah satu minggu diberikan maka langsung disuruh kembali turun sendiri untuk melihat kinerja dan akan ditentukan layak atau tidaknya diterima di sini dengan melihat kinerja .”¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dari naraasumber nampak dalam penerapan sistem peningkatan kualitas karyawan dapat dilihat dari bagaimana kinerja selama menjalankan aturan yang ditetapkan sebagai acuan untuk tetap menjaga kualitas lembaga. Sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah selama bertransaksi di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang. Meskipun sekarang karyawan tidak memiliki pelatihan khusus yang bersertifikasi.

2. Keterlibatan karyawan

Semua karyawan berpartisipasi untuk mencapai tujuan bersama. Sasaran mutu melibatkan seluruh tingkat baik tingkat pemimpin maupun karyawan. sehingga

¹⁷Syarkawi, Karyawan, BTN Pinrang Permai, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

sasaran yang ingin dicapai organisasi diketahui oleh semua tingkatan tidak hanya pada level pimpinan. Tindakan ini akan menguntungkan organisasi.

Seperti yang dikatakan oleh bapak Syarkawi, bahwa:

“ Disini kita melibatkan seluruh karyawan turun berpartisipasi untuk mencapai tujuan lembaga salah satunya mewujudkan target yang telah ditentukan dengan cara semua karyawan punya nasabah masing-masing dan bisa melayani nasabahnya salah satunya mendatangi langsung kelokasi nasabah ketika waktu pemayaran tidak dibayar pada waktu yang telah ditentukan di awal perjanjian”.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber tersebut, tampak dalam mencapai suatu tujuan organisasi/lembaga maka seluruh karyawan terlibat dalam transaksi di lapangan dengan nasabah. Oleh karenanya dapat memberikan peningkatan kualitas tersendiri di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.

3. Peningkatan Berkesinambungan

Komponen utama dari TQM adalah perbaikan terus-menerus. perbaikan terus-menerus akan menyebabkan peningkatan yang lebih tinggi terhadap kualitas proses. perbaikan terus-menerus akan memastikan perusahaan akan menemukan cara-cara baru dan melakukan sistem lebih baik,

Seperti yang dikatakan oleh ibu Nur Rahmani bahwa”

“ Agar target bisa tercapai disini kita melakukan perbaikan dari segi pelayanan karyawan terhadap nasabah dengan cara melakukan sistem kesepakatan yaitu mengikuti kemauan nasabah namun tetap tidak meninggalkan aturan dari lembaga “.¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber tampak dalam peningkatan berkesinambungan yang dilakukan di BMT Al-Birry telah melakukan sistem kesepakatan dalam peningkatan produktifitas untuk kepentingan nasabah untuk

¹⁸Syarkawi, Karyawan, BTN Pinrang Permai, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

¹⁹Nur Rahmani, Karyawan, Jl. Maysen Sutoyo no.1 Kab.Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

menunjang kualitas lembaga BMT Al-Birry. Adapun aturan tetap memiliki kontrol dalam bertransaksi yaitu memiliki buku kontrol yang bentuknya kecil didalamnya terdapat data dari pelanggan/nasabah agar tidak menimbulkan perselisihan atau miskomunikasi antar kedua belah pihak. Buku kontrol juga berguna untuk menjadi bahan bukti sebuah lembaga BMT yang harus dan wajib dimiliki agar tetap terjalin sistem kepercayaan satu sama lainnya. Meskipun banyak dari masyarakat sendiri memiliki sifat yang berbeda beda

Seperti yang dikatakan oleh ibu Nur Rahmania yang mengatakan:

“ yang dirasakan dan dijalankan oleh karyawan terutamanya yang turun lapangan menghadapi masyarakat yaitu apakah kesulitan atau tidak tergantung dari karakter masyarakat yang dihadapi. Terkadang ada yang mudah di atur, ada yang susah diatur, ada yang mengikuti bahkan ada yang mau mengatur dan kami tidak memaksakan tetapi hanya menyesuaikan dengan keadaan dari masyarakat itu sendiri”.²⁰

Adapun nasabah berdasarkan jenis kelamin yaitu, sebagai berikut:

Tabel. 4.3. Karakteristik Jenis Kelamin Nasabah

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	28	71%
Perempuan	68	29%

Sumber Data: BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui karakteristik responden atau nasabah berdasarkan jenis kelamin di donasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu 68 responden (71%) . sementara responden dengan jenis kelamin

²⁰Nur Rahmani, Karyawan, Jl. Maysen Sutoyo no.1 Kab.Pinrang, Sulsel, Wawancara di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

laki-laki sebesar 28 responden (29%) dengan jumlah total responden sebanyak 96 responden.

Selain itu ada juga responden atau nasabah berdasarkan umur, diantaranya:

Tabel. 4.4. Persentase Nasabah Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase%
20-30	18	19
31-40	23	24
>40	55	57

Sumber Dari: BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat karakteristik responden dengan rentang umur >40 tahun sebanyak 55 nasabah (57%), 31-40 tahun sebanyak 23 responden (24%) dan 20-30 tahun sebanyak 18 (19%) dengan total responden berjumlah 96 responden.

4. Sistem Terintegrasi

Setiap organisasi memiliki budaya kerja yang unik. Dengan demikian, sistem terintegrasi menghubungkan unsur-unsur peningkatan bisnis dalam upaya untuk meningkatkan dan mencapai harapan pelanggan, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya.

Seperti yang dikatakan oleh ibu Sri Isti Widyawati, antara lain:

“ ketika salah satu karyawan turun untuk melakukan tugas dilapangan yaitu mendatangi langsung nasabah di loaksinya untuk membayar angsuran yang harus dibayar sesuai dengan kesepakatan yang sudah mencapai batas waktu yang telah ditentukan sering terjadi penolakan sehingga karyawan akan diganti dengan pimpinan yang turun langsung untuk mengganti dan nasabah akan dimintaki alasan serta dimintaki kesepakatan berapa yang mampu dia bayar maka hanya itu yang akan dibayar pada saat itu, jadi akan diberikan

keringanan kepada nasabah ketika kesulitan untuk membayar sesuai dengan total yang harus di bayar pada saat itu “.²¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan bu Sri Isti Widyawati, dapat di ketahui mengenai sistem yang dilakukan apabila salah satu karyawan melakukan tugas dilapangan namun yang didapatkan tidak sesuai maka pada saat itu juga akan dibantu langsung oleh pimpinan dengan turun untuk mengambil alih nasabah yang kesulitan, namun demi memberikan kenyamanan dan tetap terealisasi tugas dan harapan dari lembaga yang harus dibayar maka akan diberikan kemudahan kepada nasabah demi menunjang kelancaran dan dapat memberikan peningkatan terhadap lembaga itu sendiri.

5. Pendekatan Strategis dan Sistematis

Bagian penting dari manajemen kualitas adalah pendekatan strategis dan sistematis untuk mencapai visi, misi dan tujuan organisasi.

Seperti yang dikatakan oleh Pak Syarkawi , bahwa:

“ Salah satu cara kita supaya tujuanta tercapai yaitu menambah nasabah dengan turun mensosialisasikan ke lapangan sebagai pencapaian target dalam bertransaksi di Al-Birry, selain itu kita juga membantu masyarakat untuk mengetahui terkait informasi tentang sistem yang dilakukan dengan bisa melakukan simpan pinjam dana”.²²

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, tampak pendekatan strategis dan sistematis ini sangat membantu masyarakat dalam mengetahui tempat yang bisa memberikan bantuan dana dalam membangun usaha kecil yang akan dijalankan, sehingga dapat sangat membantu masyarakat terutamanya masyarakat yang awam tetrkait hal tersebut yang juga bisa membantu kesulitan masyarakat yang

²¹Sri Isti Widyawati, Karyawan, BTN Permai Kab.Pinrang, Sulsei, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

²²Syarkawi, Karyawan, BTN Pinrang Permai, Sulsei, *Wawancara* di Pinrang Kantor Pembiayaan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang, 02 Desember 2021.

mempunyai bisnis kecil. Berikut visi, dan misi dari BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang:

Visi : Menjadi motor penggerak perekonomian masyarakat dengan mendorong tumbuh dan berkembangnya Koperasi/BMT sebagai wadah tumbuhnya usaha kecil mikro, sebagai pelaksana sistem syariah, penghubung antara pemilik dana dengan anggota, sebagai pelanggan secara berkesinambungan meningkatkan nilai tambah bagi usaha anggotanya.

Misi : Memperluas dan memperbesar networking Koperasi/BMT sebagai lembaga intermediasi dengan berbasis syariah di tingkat mikro, meningkatkan efisiensi usaha kecil dan menengah dan lembaga pendukung lainnya, memobilisasi dana sehingga berkembang dan bisa dijangkau oleh masyarakat lapisan bawah dan menengah guna mengembangkan kesempatan kerja melalui suntikan modal kerja kepada Koperasi Syariah/BMT sebagai lembaga mitra UKM, mempertinggi kualitas SDM anggota menjadi lebih profesional dan islami, meningkatkan kesejahteraan anggota.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang yang telah dikemukakan pada BAB IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk sistem manajemen syariah yang di terapkan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang yaitu bagaimana suatu pekerja/karyawan menjalankan sebuah tugas sesuai dengan aturan yang ada dan tentunya berlandaskan prinsip syariah. Dari beberapa pernyataan yang diberikan kepada peneliti yang menyangkut tentang penerapan system manajemen syariah di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang dapat memberikan gambaran secara umum namun melihat sisi lain ketika berbicara tentang system manajemen syariah itu sendiri yaitu proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, mengendalikan upaya anggota organisasi, dan menggunakan semua sumber daya organisasi lainnya berdasarkan Al-Quran dan Hadist untuk mendapatkan Ridho Allah SWT dengan mentalitas sifat Rasulullah SAW yang terdiri dari siddiq, amanah, fathanah, dan adl.
2. factor yang mempengaruhi penerapan Sistem Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang. Factor-faktor yang mempengaruhin tersebut dikelompokkan menjadi 2 yaitu Mutu dan Penataan.
3. Implikasi Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Peningkatan Kinerja Koperasi BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang yaitu dimana manajemen kualitas total dapat diringkas sebagai sistem manajemen untuk organisasi yang berfokus pada pelanggan yang melibatkan semua karyawan dalam peningkatan

berkelanjutan. Dengan menggunakan strategi, data, dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kualitas ke dalam budaya dan kegiatan organisasi. Konsep tersebut hadir dalam Sistem berfokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, peningkatan berkesinambungan, system terintegrasi, pendekatan strategis dan sistematis, dan peningkatan berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dalam sebuah lembaga terutama bagi lembaga keuangan syariah sangat penting adanya kerjasama yang baik dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab untuk menunjang keberhasilan perusahaan atau lembaga demi memberikan kualitas yang baik kedepannya untuk perusahaan tersebut. Selain kerjasama yang baik komunikasi yang baik pula dapat menjadikan pekerjaan bisa berjalan dengan lancar sesuai harapan dan tujuan bersama untuk mencapai sebuah target.
2. Penerapan sistem manajemen di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang sangat penting penting untuk terus diterapkan dengan menggunakan TQM dapat memberikan pengaruh besar dalam kinerja karyawan. Oleh karena itu sistem tersebut harus mampu mempertahankan agar segala target dan tujuan di BMT Al-Birry Kabupaten Pirang ini dapat tercapai sesuai dengan tujuan lembaga maupun dari kepuasan nasabah itu sendiri.
3. Lembaga mampu memberikan kenyamanan dalam menjalankan sistem ketika tata kelola organisasi yang baik akan memberikan seluruh elemen mudah untuk mengatur atau memajemen segala tugas masing-masing.Selain itu

peningkatan terhadap kualitas kinerja/karyawan memberikan penilaian tersendiri.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

- Agus, Sabardi. "Manajemen Pengantar". (Akademi Manajemen Perusahaan, 2001).
- Arif, Zainal et al., eds. "Analisis Kesesuaian Strategi Pemasaran Terhadap Maqashid Syariah (Studi Kasus Di Bmt Bina Insan Sejahtera Mandiri)". Jakarta: Rajawali Pers). 2011.
- Basrowi dan Suwandi. "Memahami Penelitian Kualitatif". Jakarta: Rineka Cipta. 2008.
- Iqbal, Mohammad. "Peluang Bisnis dan Manajemen Bengkel Mobil". PT Elex Media Komputindo. 2006.
- Ismail, Feiby. "Implementasi Total Quality Management (Tqm) Di Lembaga". (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001).
- Ismanto, Kuart. "Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah 'Ah Berbasis Total Quality Management', Prodi Ekonomi Islam Jurusan Syariah STAIN Pekalongan, 2011.
- Kemenag RI, Al-Quran & Terjemah (Jakarta Lajna Pentaslihan al-Quran, 2019).
- Narsa, I Made dan Yuniawati, Rani Dwi. "Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial". <http://puslit.petra.ac.id/journals/accounting>. 2003.

Skripsi dan Jurnal

- Afrizal, Andi. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Serta Dampak Pada Kinerja Karyawan (Studi Kasus BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)". *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*. (2015).
- Arifin, Johan. "Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management Mana Bagi Pelaku Lembaga Keuangan Syariah Di Kota Semarang". *Jurnal at-Taqaddum*. (2016).
- Daru Asih, et al., eds. "Pendampingan Pembelajaran Manajemen Syariah Dengan Prinsip Baitulmalwal Tamwil (Bmt), Bidang Ilmu Manajemen Universitas Mercu Buana. 2020.
- Dewi, "Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia."
- Dewi, Nourma. "Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia". *Jurnal Serambi Hukum*. (2017).
- Fitriany, Rany. "Pengembangan Sistem Manajemen Kinerja Untuk Meningkatkan Komitmen Karyawan Di Bmt "X" Yogyakarta". *Jurnal RAP UNP*. (2017).
- Gie, Liang. *jurnal, Ensiklopedi Administrasi, Haji Masagung*. (Jakarta: 1989).

- Hadi,Amin Prasetyo.“Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial”.*Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*. (2014)
- Nizar,Muhammad.“Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah”.*Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis*. (2018).
- Parli, Juni Trisnowati, Kim Budiwinarto. “Pengaruh Sistem Birokrasi, Fasilitas Dan Pemenuhan Konsep Syariah Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bmt Tumang Boyolali”.*Surakarta Manajemen Journal*. (2020).
- Qomariah,Nur. “Pengaruh Program Koperasi, Kemampuan Sumberdaya Manusia Dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Simpan Pinjam Syariah Bmt Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Pasuruan”.(Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Walisongo Gempol,2018).
- S,Sufandy. “Pengaruh Total Quality Management (Tqm)Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Persero Tbk. Cabang Makassar”. (Skripsi: Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 2018).
- Susana R,Margareta. “Total quality management”. (Skripsi, 2007).
- Susilo, Satria AgusDanSeptiarini,Dina Fitriisia.“Manajemen Risiko Likuiditas Di Bmt Abc Jawa Timur”.*Jurnal ESTT*.(2015).
- Toro, Asty, et al., eds.’Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Pt. Semen Tonasa (Persero) Di Pangkajene Dan Kepulauan. Mendengar dari apa yang disampaikan oleh narasumber dapat dijabarkan bahwa
- Utami, Budi. “Pengukuran Kinerja Lembaga Keuangan Syariah Bmt As- Salam Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard’,Bisman (Bisnis & Manajemen), *The Journal Of Business and Management*, (2019).
- Wijiharta. “Pemetaan Permasalahan BMT (Baitul Mal Wat Tamwil): Pendekatan Teori Manajemen Strategi Environmental Scaning”. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.(2019).
- Kusuma,Laksana Candra. “Peran dewan pengawas syariah pada bmt syamil tugas akhir”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga. 2017.
- Mujiono,Slamet. “Eksistensi Lembaga Keuangan Mikro”. *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. (2015).
- Munizu,Musran.“Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan”.*Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. (2010).
- Murni. “Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Jeneponto”. (Skripsi: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2018).

Muttaqin, Galih Fajardan Dharmayanti, Rita. “Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening”. *Jurnal Akuntansi*, (2015).





NAMA MAHASISWA : ATTAHIRA
 NIM : 17.2900.043
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PRODI : MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
 JUDUL : SISTEM MANAJEMEN SYARIAH MELALUI
TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI BMT AL-
 BIRRY KABUPATEN PINRANG

PEDOMAN WAWANCARA

1. Sistem Apa yang digunakan oleh BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang?
2. Apakah sistem tersebut sudah diterapkan sesuai dengan prinsip syariah?
3. Bagaimana bentuk sistem manajemen syariah menggunakan TQM di bmt Al-Birry Kabupaten Pinrang?
4. Siapa yang mempelopori pertama kali untuk menggunakan sistem Manajemen Syariah melalui TQM di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang?
5. Kapan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang menerapkan sistem manajemen syariah menggunakan TQM?
6. Mengapa sistem manajemen syariah melalui TQM diterapkan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang?
7. Apakah ada peningkatan kinerja di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang selama penerapan sistem manajemen syariah melalui TQM ?
8. Bagaimana tanggapan mitra-mitra kerja di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang terhadap sistem ?
9. Apakah keseluruhan pihak mitra-mitra kerja BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang menjalankan sesuai aturan yang berlaku?
10. Bagaimana pelaksanaan perencanaan melalui TQM di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang?
11. Apa yang dilakukan dalam menjalankan sistem manajemen syariah melalui TQM?
12. Siapa yang mengontrol dalam pelaksanaan kinerja dengan menggunakan sistem manajemen syariah melalui TQM?
13. Bagaimana peningkatan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang setelah menggunakan sistem manajemen syariah melalui TQM?

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai judul di atas, maka instrumen tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

DATA MENTAH

1. Sistem Apa yang digunakan oleh BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang?

Sistem yang digunakan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang yaitu menggunakan sistem bagi hasil, selain itu ada beberapa sistem yang digunakan yaitu sistem kepercayaan.

2. Apakah sistem tersebut sudah diterapkan sesuai dengan prinsip syariah?

Pelaksanaan sitem manajemen syariah yang diterapkan oleh pihak karyawan/kinerja hanya berpatokan pada sistem yang ada salah satunya system pelaksanaan, dimana ketika sesuatu yang akan dilaksanakan dikantor akan mengikut pada sistem yang ada dan ketika keluar di lapangan kita pun tidak akan mengikut pada aturan yang diberikan pada kelompok tertentu. Terkadang rencana yang sudah dibuat bisa saja diubah Ketika di lapangan karena kita mengikut kondisi yang ada di lapangan tersebut. Kita hanya mengikut pada kemauan nasabah/masyarakat. Artinya kita ketahui bahwa konsep islam itu tidak membebani asalkan juga tidak jauh melenceng dari aturan yang ada.

3. Bagaimana bentuk sistem manajemen syariah menggunakan TQM di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang?

Bentu sistem manajemen syariah itu sendiri yaitu bagaimana proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, mengarahkan serta mengendalikan upaya anggota organisasi.

4. Siapa yang memelopori pertama kali untuk menggunakan sistem Manajemen Syariah melalui TQM di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang?

Yang pertama memelopori sistem syariah yaitu Ikatan Cendikiawan Muslim (ICMI)

5. Kapan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang menerapkan sistem manajemen syariah menggunakan TQM?

BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang menerapkan sistem manajemen syariah menggunakan TQM Pada tahun 1992

6. Mengapa sistem manajemen syariah melalui TQM diterapkan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang?

Sistem Manajemen Syariah melalui TQM diterapkan di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang diterapkan karena kita dari latar belakang syariah dan harus mengikut pada aturan yang ada tapi juga tetap menyesuaikan dengan kondisi lapangan yang ada.

7. Apakah ada peningkatan kinerja di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang selama Penerapan sistem manajemen syariah melalui TQM ?

Alhamdulillah ada Peningkatan kinerja di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang selama penerapan sistem manajemen syariah melalui TQM karena dapat memberikan acuan serta pedoman terhadap kinerja untuk menunjang kualitas dari lembaga BMT AL-Birry sendiri.

8. Bagaimana tanggapan mitra-mitra kerja di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang terhadap sistem ?

Tanggapan mitra-mitra kerja di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang terhadap sistem yang diterapkan yaitu mereka akan tetap mengikut pada aturan pusat dan aturan yang di arakan oleh lembaga sendiri sehingga tercipta kerjasama

yang baik.

9. Apakah keseluruhan pihak mitra-mitra kerja BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang menjalankan sesuai aturan yang berlaku?

Sistem yang dibentuk tersebut dipedomani secara turun temurun, dan dengan reformasi sedikit sedikit dikarenakan adanya penyesuaian terhadap masyarakat yang dilapangan yang akan dihadapi.

10. Bagaimana pelaksanaan perencanaan melalui TQM di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang?

Perencanaan dengan melakukan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan cara mentukan kewajiban pembayaran, seiring berjalanya waktu ketika nasabah tidak mampu lagi melakukan pembayaran yang diwajibkan sesuai perjanjian awal maka kami mengikuti kemauan nasabah sesuai kemampuan yang bisa dia bayar, sehingga pembayarannya tetap berjalan dan tidak dikenakan denda atau biaya tambahan.

11. Apa yang dilakukan dalam menjalankan sistem manajemen syariah melalui TQM?

karyawan diarahkan dan melaksanakan tugasnya terutama di bagian lapangan itu akan didatangi tempatnya dan karyawan akan menyesuaikan jika nasabahnya menjual di pasar pagi maka karyawan yang bertanggungjawab akan turun pagi juga meskipun itu diluar dari jam kantor.

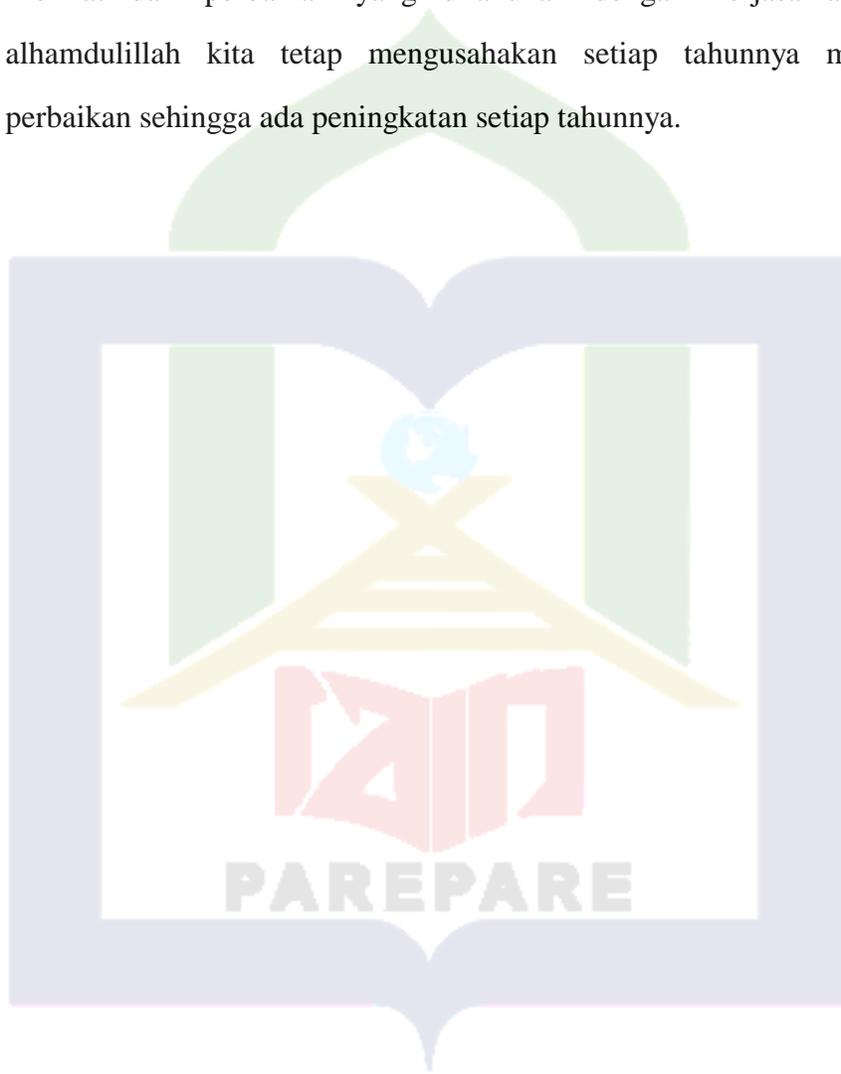
12. Siapa yang mengontrol dalam pelaksanaan kinerja dengan menggunakan sistem manajemen syariah melalui TQM?

Yang mengontrol dalam pelaksanaan kinerja dengan menggunakan sistem manajemen syariah melalui TQM tetap pada pimpinan lembaga. Namun

setiap karyawan mempunyai nasabah yang dikontrol.

13. Bagaimana peningkatan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang setelah menggunakan sitem manajemen syariah melalui TQM?

Melihat dari perbaikan yang dilakukan dengan kerjasama yang baik alhamdulillah kita tetap mengusahakan setiap tahunnya melaksanakan perbaikan sehingga ada peningkatan setiap tahunnya.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 31132 Telpom (0421) 21307, Fks. (0421) 34404
PO Box 309 Parepare 31190, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.4651/In.39.8/PP.00.9/11/2021
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
KABUPATEN PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : ATTAHIRA
Tempat/ Tgl. Lahir : LEPPANGANG, 27 FEBRUARI 1999
NIM : 17.2900.043
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/MANAJEMEN
KEUANGAN SYARIAH
Semester : IX (SEMBILAN)
Alamat : LEPPANGANG SELATAN, DESA LEPPANGANG,
KECAMATAN PATAMPANUA, KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

SISTEM MANAJEMEN SYARIAH MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI BMT
AL-BIRRY KABUPATEN PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan November sampai selesai.
Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan
terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

18 November 2021

Dekan,



Muhammad Kamal Zubair



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212.

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG

Nomor : 501/0587/PENELITIAN/DPM/PTSP/11/2021

Tentang

REKOMENDASI PENELITIAN

Mengingat bahwa berdasarkan penelitian terhadap perusahaan yang didirikan tanggal 30-11-2021 atas nama ATTAMBA dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian,

Mengingat

- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1998;
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014;
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 57 Tahun 2014;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 selanjutnya telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
- Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2014; dan
- Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

Mengingat

- Dokumenasi Tim Kerja PTSP : 1083/NT-Jember/DPM/PTSP/11/2021, tanggal : 30-11-2021
- Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0561/BAP/PENELITIAN/DPM/PTSP/11/2021, Tanggal : 30-11-2021

MEMUTUSKAN

Mengucapkan

KE-SATU Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada

1. Nama Lembaga	INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
2. Alamat Lembaga	Jl. AMAL BAKTI NO. 98 SOBANG
3. Nama Peneliti	ATTAMBA
4. Judul Penelitian	SISTEM MANAJEMEN STANDAR MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI BMT AL-BIRSY KABUPATEN PINRANG
5. Jangka Waktu Penelitian	2 Bulan
6. Sasaran/Target Penelitian	NITRA NITRA KERJA DI BMT AL-BIRSY KABUPATEN PINRANG
7. Lokasi Penelitian	Kecamatan Watang Sapiha

KE-DUA Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau kurang (akhir tanggal 30-11-2022).

KE-TIGA Peneliti wajib melaporkan dan menyerahkan laporan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib menyerahkan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP sebelum berakhirnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

KE-EMPAT Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal diterbitkan, apabila dirumahnya hari terakhir ketiduran, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di Pinrang Pada Tanggal 30 November 2021

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :

ANDI MIRANI AP.M.SI

N.P. 19740603193312001

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang








KOPERASI SERBA USAHA (KSU) SYARIAH

BMT AL-BIRRY

NOMOR INDIK KOPERASI: 7315040010051

BADAN HUKUM NO: 1128/HUK/20 1/002003

Jl. Widyadarmasari No. 30, Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Telp./Fax: (0421) 923700



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Pimpinan BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Atalika
NIM : 17.2900.043
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Benar yang bersangkutan tersebut diatas telah mengadakan penelitian di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang terhitung dari tanggal 30 November 2021 s/d 30 Januari 2022 dalam rangka penyusunan Tugas Akhir/Skripsi dengan judul:

"SISTEM MANAJEMEN SYARIAH MELALUI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI BMT AL-BIRRY KABUPATEN PINRANG"

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dengan mengingat sumpah jabatan dan diberikan kepada yang bersangkutan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 29 Januari 2022

PIMPINAN
BMT AL-BIRRY



H. Syarkawi Khalil, SH.

PAREPARE

LEMBAGA KEUANGAN MIKRO SYARIAH
 BMT AL-BIRRY PINRANG
 KANTOR PUSAT BMT AL-BIRRY
 Jl. Mongasdi No. 58 Kab. Pinrang

LAPORAN REKAP TRANSAKSI PEMBIAYAAN BERDASARKAN PRODUK PEMBIAYAAN

Periode : 01 Januari 2021 s.d 31 Desember 2021

No.	Kode	Nama PRODUK PEMBIAYAAN	Penerimaan Dari Anggaran				Penerimaan Dari Realisasi				Total Penerimaan	Pengeluaran / Realisasi Pembayaran
			Anggaran Pokok	Angka Basik	Infak	Ashimuzah	Bayu Adm	Bayu Provisi	Bayu Mutasi	Trans Anasari		
1	101	Muayyadah	17.682.410,00	4.534.281,00	894,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	132.217.385,00	15.200.505,00
2	102	Mudharabah	10.189.532,00	11.882.575,00	13.404,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	110.086.311,00	0,00
3	301	Ba Bilharan Ajf	405.868.910,00	79.723.340,00	118.206,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	486.798.950,00	411.000.000,00
4	302	Mudharabah	4.308.499.928,00	850.498.368,00	1.380.179,00	0,00	300.000,00	0,00	0,00	0,00	5.158.278.463,00	4.716.960.000,00
5	303	Gadaik Emas Syariah	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6	304	Qardul Hasan	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Jumlah			4.908.250.880,00	846.829.952,00	1.810.483,00	0,00	300.000,00	0,00	0,00	0,00	5.887.281.119,00	5.138.960.000,00

Pinrang, 22 Januari 2022

Dibuat	Diperiksa	Mengetahui



Dicetak tanggal 22/01/2022 9:40:30

DOKUMENTASI PENELITIAN









BIODATA



Attahira, lahir di Leppangang Kab. Pinrang, pada tanggal 27 Februari 1999. Merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Muhammadong dan Ibu Sitti Rabiah. Kini penulis beralamat di Leppangang Selatan, Kecamatan Patampanua, Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan.

Riwayat hidup penulis, yaitu memulai pendidikan di bangku TK di Pangkajenne Sidenreng Rappang (SIDRAP) kemudian pindah di TK Leppangang, dan melanjutkan pendidikan SD Negeri 114 Leppangang, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Patampanua, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Pinrang. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi Islam yakni di Institut Agama Islam Negeri Parepare dengan Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Pada semester akhir, penulis melaksanakan Kuliah Pegabdian Masyarakat di Kecamatan Patampanua, lalu melakukan Praktek Pengalaman Kerja di Kantor SAMSAT Kabupaten Pinrang. Hingga menyelesaikan tugas akhir pada tahun 2021, penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul Sistem Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang. Selama perkuliahan penulis bergabung dibeberapa organisasi baik internal maupun eksternal diantaranya yakni, Lintasan Imajinasi Bahasa Mahasiswa (LIBAM) IAIN Parepare, HMJ Syariah sebagai Sekretaris Umum Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Sekretaris Umum Senat Mahasiswa Institut (SEMA-I) IAIN Parepare Periode 2021, Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat IAIN Parepare, Persatuan Mahasiswa Patampanua (PERMATA). Penulis menyelesaikan skripsi pada tahun 2022 dengan judul skripsi: Sistem Manajemen Syariah melalui *Total Quality Management* di BMT Al-Birry Kabupaten Pinrang.