

ABSTRAK

Analisis Total Quality Management (TQM) di BMT NU Gapura Sumenep

Penelitian ini dilatar belakangi oleh apa yang menyebabkan BMT NU gapura sering mendapatkan penghargaan di tingkat provinsi maupun nasional, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management (TQM)* di BMT NU Gapura Sumenep

Adapun metode yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan instrumen observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai pendukung untuk mengetahui bagaimana penerapan *total quality management (TQM)* di BMT NU Gapura Sumenep

Hasil penelitian ini, didiskripsikan melalui pemaparan berbagai informasi dari temuan data selama penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT NU Gapura telah menerapkan *Total Quality Management (TQM)* sebagai sistem manajemen di BMT tersebut. Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya unsur dan prinsip dari *Total Quality Management (TQM)* di BMT NU seperti halnya pada kutipan hasil wawancara terhadap salah satu pegawai yaitu manajer bahwa salah satu unsur dari *Total Quality Management (TQM)* adalah fokus pada pelanggan di BMT ini menjaga kualitas dari pada pelayanan yang baik dengan cara memberikan pelayanan prima dengan mengedepankan kepuasan dari nasabah atau pelanggan. Dari salah satu contoh ini dapat kita simpulkan bahwa BMT NU menerapkan unsur *Total Quality Management (TQM)* dalam menjalankan manajemennya.

Kata Kunci : *Total Quality Management*, BMT NU Gapura Sumenep

ABSTRACT

The analysis of *Total Quality Management* (TQM) in BMT NU Gapura Sumenep

The background of this research in the reason why NU Gapura Sumenep always got achievement at the level of province or national. The focus of this research is understanding the implementation of *Total Quality Management* in BMT NU Gapura Sumenep.

This research use qualitative method along with observation, interview and documentation to support this research to understand the implementation of *Total Quality Management* in BMT NU Gapura Sumenep.

The result of this research supported by data which collected from the beginning of this research. The result shows BMT NU Gapura Sumenep already used *Total Quality Management* (TQM) as their management system. This result can be seen from the interview process by the manager of BMT NU Gapura Sumenep. The interview shows that BMT NU Gapura Sumenep already implement the value of *Total Quality Management* (TQM). The value of *Total Quality Management* (TQM) in BMT NU Gapura Sumenep can be seen from their priority to customers. The priority is making the customers feel satisfied and comfortable with their services. From this statement shows BMT Nu Gapura Sumenep already used *Total Quality Management* (TQM) as their management system in order to make their customers feel satisfied.

Key Word : *Total Quality Management*, BMT NU Gapura Sumenep

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zāl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wawu	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Ta' Marbūtah* di akhir kata

1. bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
------	---------	---------------

جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>
------	---------	---------------

(Ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliā’</i>
----------------	---------	--------------------------

2. bila *ta’ marbūtah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāh al-ḥitri</i>
------------	---------	-----------------------

D. Vokal Pendek

_____	Kasrah	Ditulis	I
_____	Fathah	Ditulis	A
_____	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جاهلية	Ditulis Ditulis	A <i>Jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya’ mati تنسى	Ditulis Ditulis	Ā <i>Tansā</i>
3.	Kasrah + yā’ mati	Ditulis	Ī

	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
4.	Dammah + wāwu mati	Ditulis	Ū
	فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1.	Fathah + yā' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wāwu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif+Lam

- a. Bila diikuti huruf *al Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ân</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyâs</i>

- b. Bila diikuti huruf *al Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l (el)*nya

السماء	Ditulis	<i>as-Samâ'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

Halaman Judul	I
Lembar Pengesahan I	Ii
Lembar Pengesahan II	Iii
Nota Dinas Pembimbing	Iv
Pernyataan Keaslian	V
Pernyataan Bebas Plagiasi	Vi
Kata Pengantar	Vii
Abstrak	X
Pedoman Transaksi Arab-Latin	Xiii
Daftar Isi	Xviii
Daftar Singkatan.....	Xxi
Daftar Lampiran	Xxii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. RumusanMasalah.....	5
C. TujuandanManfaatPenelitian.....	5
D. Kajian Pustaka	6
E. SistematikaPembahasan	8
BAB II : LANDASAN TEORI	10
A. Pengertian Manajemen	10
B. Tujuan Manajemen	11
C. Fungsi Manajemen.....	12
D. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	17

E. Prinsip-prinsip <i>Total Quality Management</i>	19
F. Unsur-unsur <i>Total Quality Management</i>	22
BAB III : METODELOGI PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	27
C. Sumber Data.....	27
D. Metode Pengumpulan Data.....	28
E. Metode Analisis Data.....	30
F. Uji Keabsahan Data.....	32
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Perusahaan	35
1. Sejarah BMT NU Gapura Sumenep	35
2. Visi-Misi dan Motto BMT NU Gapura Sumenep.....	37
3. Prestasi BMT NU Gapura Sumenep	38
4. Struktur perusahaan	39
5. Personalia pengelola	40
6. Identitas lembaga	40
B. Unsur-unsur <i>Total Quality Management</i> (TQM) di BMT NU Gapura Sumenep	41
1. Fokus pada pelanggan	41
2. Obsesi terhadap kualitas	42
3. Komitmen jangka panjang	45
4. Kerja sama tim	45
5. Pendidikan dan pelatihan	46
6. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan	47
C. Prinsip-prinsip <i>total Quality Management</i> (TQM) di BMT NU Gapura Sumenep	48
1. Kepuasan pelanggan	48
2. Respek terhadap setiap orang	49
3. Manajemen berdasarkan fakta	49
4. Perbaikan berkesinambungan	50

D. Pendekatan umum tentang kinerja	50
BAB V: PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR SINGKATAN

UTM : Universitas Trunojoyo Madura

TQM : Total Quality Management

BMT : Baitul Maal wa Tanwil

NU : Nuansa Umat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Standart Operational Prosedure (SOP) BMT NU Gapura	I
Lampiran 2	: Wawancara Karyawan	II
Lampiran 3	: Wawancara Nasabah	III
Lampiran 4	: Dokumentasi	IV
Lampiran 5	: Brosur	V
Lampiran 6	: Surat Pernyataan Penelitian	VI