

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perusahaan sangat dinamis di abad perdagangan bebas seperti saat sekarang. Perkembangan perdagangan dunia menuntut perusahaan-perusahaan untuk berinovasi supaya tetap bertahan dan dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang akan bermunculan dan tetap memperoleh keuntungan. Ketika perusahaan sudah tidak mampu berkreasi dan stagnan, maka tidak menutup kemungkinan akan tergilas oleh ketatnya persaingan.

Keberhasilan dan kegagalan seperti uraian di atas, merupakan kenyataan yang dapat dialami oleh suatu usaha. Dunia usaha penuh dengan persaingan, tantangan, kegairahan maupun kelesuan yang dapat menyebabkan naik turunnya suatu usaha.¹ Oleh karena itu, sudah seharusnya seorang manajer jeli dalam melihat suatu peluang dan memanfaatkannya, karena dunia usaha yang penuh tantangan dan kegairahan tersebut tidak selalu akan berakhir dengan membawa suatu kesuksesan. Seorang manajer wajib ada dalam setiap perusahaan, baik perusahaan besar, sedang maupun kecil. Para manajer tersebut melakukan pekerjaan sesuai peran dan tanggung jawabnya. Manajer berperan untuk melakukan pengambilan keputusan-keputusan yang penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, mengkoordinir dan mengintegrasikan

¹ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Asdi Mahasatya, 2004), hlm. 1.

penggunaan sumber daya yang ada dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.²

Manajer merupakan roda penggerak yang vital bagi bisnis agar dapat bersaing secara efektif dalam pasar global. Adanya berbagai aktivitas dalam perusahaan yang harus dikerjakan oleh manajer dan kelompok pelaksana tersebut memerlukan adanya pengatur dan pengaturannya itu adalah manajemen. Tujuan manajemen ini adalah mengubah sumber daya yang ada agar menjadi suatu hasil yang memiliki nilai untuk mencapai sasaran perusahaan.³

Oleh karena itu, perusahaan yang melakukan bisnis dengan sukses biasanya memiliki manajemen yang baik. Istilah manajemen berhubungan dengan usaha untuk tujuan tertentu dengan jalan menggunakan sumber-sumber daya yang tersedia dalam organisasi dengan cara yang sebaik mungkin. Setiap organisasi selalu membutuhkan manajemen karena tanpa manajemen yang efektif tak akan ada usaha yang berhasil cukup lama. Tercapainya tujuan organisasi baik tujuan ekonomi, sosial maupun politik sebagian besar tergantung kepada kemampuan para manajer dalam organisasi yang bersangkutan. Manajemen akan memberikan efektivitas pada usaha manusia.⁴

Untuk bertahan dalam lingkungan bisnis yang makin kompetitif perusahaan harus memerlukan strategi yang berpijak pada kompetensi inti baik dalam hal harga, kualitas fleksibilitas, maupun

² Anoraga, *Manajemen*, hlm. 108.

³ *Ibid.*....,

⁴ *Ibid.*...., hlm.108-109.

teknologi.⁵ Di era globalisasi perekonomian dunia yang membawa dampak pada makin ketatnya persaingan bisnis, menuntut perusahaan untuk mencari cara paling efektif dalam mengatasi kekurangan-kekurangan dalam gaya manajemen.⁶

Kekurangan yang terjadi merupakan hasil dari budaya manajemen yang dikembangkan pada waktu lampau yang tidak begitu kompleks dan diwarnai dengan pengaruh budaya organisasi. Era globalisasi memberikan kenyataan adanya pasar tanpa batas dan konsumen yang makin kritis, konsumen tidak lagi melakukan diskriminasi dan membuat keputusan untuk memilih produk dan jasa domestik dengan alasan patriotik. Konsumen semakin berani dalam mengambil keputusan untuk mencari nilai yang terbaik dal hal mutu kualitas, maupun waktu pengiriman yang kompetitif.⁷

Menghadapi fakta yang terjadi dalam persaingan bisnis saat ini dan munculnya tantangan-tantangan bisnis, setiap perusahaan harus memutuskan untuk memfokuskan pada gaya manajemen. Kesuksesan perusahaan sangat tergantung pada kemauan manajemen untuk meninggalkan pendekatan tradisional ke arah pendekatan gaya manajemen yang lebih baik. Permasalahan ini dapat diatasi melalui implementasi *Total Quality Management* (Manajemen Kualitas Terpadu). TQM merupakan manajemen organisasi keseluruhan yang menjadikannya unggul dalam semua aspek produk barang dan jasa yang penting bagi

⁵ Lena Ellitan, *Manajemen Operasi*, (Bandung : Refika Aditama, 2008), hlm. 2.

⁶ Ellitan, *Manajemen.....*, hlm. 109.

⁷ *Ibid.....*,

konsumen. TQM penting karena keputusan kualitas mempengaruhi setiap keputusan utama dalam manajemen operasional yang dibuat. TQM merupakan suatu filosofi bisnis yang selalu berusaha untuk memperbaiki output, termasuk kinerja finansial, sistem manajemen organisasi dan jaminan kelangsungan hidup jangka panjang dengan cara atau tujuan utama memberikan kepuasan kepada pelanggan tanpa meninggalkan seluruh *stake holder* (pelanggan, pemilik, pemegang saham dan *supplier*).⁸

Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja organisasi, salah satunya lembaga keuangan dan perbankan. Lembaga keuangan dan perbankan mempunyai peranan strategis dalam membangun perekonomian suatu negara. Lembaga perbankan dipandang sebagai lokomotif pembangunan ekonomi. Karena itu tidak mengherankan apabila pemerintah dalam suatu negara terus menerus melakukan upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi melalui perbankan dan peningkatan kinerja bank.⁹

Sementara itu, *Baitul Maal wa Tanwil* (BMT) sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang berperan dalam pemberdayaan usaha ekonomi mikro semakin menunjukkan eksistensinya. Seperti halnya bank syariah, BMT melakukan penghimpunan dana dan penyaluran dana kepada masyarakat. Salah satunya BMT NU yang terdapat di Gapura Sumenep, BMT ini dapat dibilang berhasil dalam menjalankan manajemen perusahaan sehingga berapa tahun berturut-turut mendapatkan penghargaan

⁸ Ellitan, *Manajemen*....., hlm. 109-110.

⁹ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2007), hlm. 1.

di tingkat provinsi maupun nasional. Beberapa penghargaan yang telah di dapatkat oleh BMT NU diantaranya juara 1 tingkat provinsi pada tahun 2010 KJKS sebagai Berkinerja Terbaik, juara 2 tingkat Provinsi pada tahun 2011 sebagai Koperasi Berprestasi, pada tahun 2012 mendapatkan prestasi tingkat Nasional Liputas 6 SCTV Award, pada tahun 2013 prestasi tingkat Nasioanl MNCTV Pahlawan Untuk Indonesia, juara 1 tingkat Provinsi pada tahun 2014 dan tahun 2014 sabagai Koperasi Berprestasi dalam tingkat Nasional.¹⁰

Jika dilihat dari prestasi yang didapatkan, BMT NU pastilah memiliki TQM yang sangat bagus dalam menjalankan perusahaan selama ini. Karena itulah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul *Analisis Total Quality Management* di BMT NU Gapura Sumenep.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka penelitian menarik satu rumusan masalah yaitu bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) di BMT NU Gapura Sumenep ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini selain sebagai syarat untuk menyelesaikan program stara 1 (S1) adalah :

Untuk mengetahui Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di BMT NU Gapura Sumenep

¹⁰ Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) BMT Nu gapura

D. Manfaat Penelitian

Sedangkan kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura khususnya jurusan Ekonomi Syariah atau pihak lain yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.
2. Mengembangkan teori-teori yang didapat selama ada di bangku perkuliahan.
3. Sebagai tambahan koleksi ilmiah di perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

E. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran peneliti belum ada penelitian sebelumnya yang membahas tentang *Total Quality Management* di BMT NU. Namun ada beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan di BMT NU antara lain sebagai berikut :

Penelitian berupa Skripsi yang berjudul “ *Pengaruh Fasilitas Kartu Sibijak Terhadap Jumlah Pembelian di Swalayan NU Gapura Sumenep*” Oleh Indri Rosalina Dari Universitas trunojoyo Madura pada tahun 2016. Penelitian ini membahas tentang pengaruh dari fasilitas kartu sibijak terhadap jumlah pembelian di swalayan NU Gapura Sumenep.¹¹

Penelitian berupa Skripsi yang berjudul “ *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Simpan Pinjam di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT*

¹¹ Indri Rosalina “*Pengaruh Fasilitas Kartu Sibijak Terhadap Jumlah Pembelian di Swalayan NUGapura Sumenep*”(Skripsi, Universitas Trunijoyo Madura, 2016)

NU Gapura Kabupaten Sumenep Propinsi Jawa Timur ” Oleh Saifullah dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga pada tahun 2009. Penelitian ini membahas tentang bagaimana praktek simpan pinjam dan bagaimana pandangan hukum terhadap praktek simpan pinjam di koperasi jasa keuangan syariah BMT NU.¹²

Penelitian berupa Skripsi yang berjudul “ *Tinjauan Hukum Islam terhadap Jaminan pada Pembiayaan Qardul Hasan Studi kasus pada BMT NU Gapura* ” Oleh Ahmad Syaifullah dari Universitas Trunojoyo Madura pada tahun 2015. Penelitian ini membahas tentang bagaimana penerapan jaminan pada pembiayaan Qardul Hasan di KJKS BMT NU cabang Batang-batang Sumenep sekaligus menganalisis syarat adanya jaminan pada pembiayaan Qardul Hasan dalam tinjauan hukum islam.¹³

Adapun perbedaan dari contoh penelitian-penelitian di atas dengan penelitian yang akan saya lakukan terletak pada, saya fokus pada tentang bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) di BMT NU Gapura Sumenep sehingga sering mendapatkan penghargaan di tingkat Propinsi maupun Nasional.

¹² Saifullah, ” *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Simpan Pinjam di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Nuansa Umat Kacamatan Gapura Kabupaten Sumenep Propinsi Jawa Timur.*” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2009).

¹³ Ahmad Syaifullah, “ *Tinjauan Hukum Islam terhadap Jaminan pada Pembiayaan Qardul Hasan Studi kasus pada KJKS BMT NU cabang Batang-batang.* ” (Skripsi, Universitas Trunojoyo Madura, 2015).

F. Sistematika Pembahasan

Dalam skripsi ini terbagi menjadi beberapa sistematika pembahasan. Hal ini dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam penyusunan skripsi ini dan mempermudah para pembaca dalam mengkonsumsi isi skripsi ini. Sistematika pembahasan dalam skripsi ini terbagi dalam lima bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan pengertian manajemen, tujuan manajemen, fungsi manajemen, pengertian TQM (*Total Quality Management*), prinsip-prinsip TQM, unsur-unsur dalam TQM

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan memaparkan tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, analisis data dan uji keabsahan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang temuan di lapangan tentang analisis *Total Quality Management* (TQM) di BMT NU Gapura Sumenep.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini penulis membuat kesimpulan atas penjelasan pada bab-bab terdahulu dan selanjutnya memberikan saran-saran yang dapat penulis sampaikan yang sekiranya berguna dan bermanfaat bagi para pembaca.