

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis yang diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) ini sepenuhnya asli dan merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya tulis ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencotek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku

Serang, 29 Agustus 2022



Silmi Diniati
NIM: 181420155

ABSTRAK

Silmi Diniati, NIM: 181420155, Judul Skripsi: ANALISIS PENGUATAN MANAJEMEN SYARIAH MELALUI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) PADA LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH NON-BANK (Studi pada BMT Arta Bina Serang).

Keresahan yang timbul di tengah masyarakat seperti bentuk eksploitasi, tidak bersikap adil, dan saling menindas menyebabkan adanya kecenderungan masyarakat untuk beralih kepada sistem dan aturan yang lebih menguntungkan dan tidak merugikan. Kehadiran lembaga keuangan syariah sebagai bentuk penerapan nilai-nilai Islam pada aspek kegiatannya diawali dengan perencanaan manajemen yang dilandasi dengan keimanan dan ketauhidan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1). Bagaimana implementasi manajemen syariah pada lembaga keuangan syariah non-bank (BMT Arta Bina Serang)?, 2). Bagaimana implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada lembaga keuangan syariah non-bank (BMT Arta Bina Serang)?, 3). Bagaimana penguatan manajemen syariah melalui *Total Quality Management* (TQM) pada lembaga keuangan syariah non-bank (BMT Arta Bina Serang)?

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu: 1). Untuk mengetahui implementasi manajemen syariah pada lembaga keuangan syariah non-bank (BMT Arta Bina Serang), 2). Untuk mengetahui implementasi *total quality management* (TQM) pada lembaga keuangan syariah non-bank (BMT Arta Bina Serang), 3). Untuk mengetahui penguatan manajemen syariah melalui *Total Quality Management* (TQM) pada lembaga keuangan syariah non-bank (BMT Arta Bina Serang).

Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan pendekatan dekriptif kualitatif. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian lapangan (*field research*) dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan member check. Teknik yang dapat digunakan dalam pengecekan keabsahan data dilakukan dengan uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas, dan uji konfirmasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu *interactive model* dengan pengambilan sampel karyawan menggunakan sampel jenuh sebanyak 4 orang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti kesimpulannya adalah BMT Arta Bina Serang telah mengimplementasikan manajemen syariah dengan menerapkan aturan-aturan syariah dalam manajerial lembaganya. Namun, BMT tersebut belum sepenuhnya mengimplementasikan standar manajemen mutu (*Total Quality Management*) untuk perbaikan kualitas secara berkelanjutan.

Kata-kata kunci: Penguatan, Manajemen Syariah, TQM



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

| | | |
|----------|----------------------------|-------------------------------|
| Nomor | : Nota Dinas | Kepada Yth. |
| Lampiran | : 1 (satu) Eksemplar | Dekan Fakultas Ekonomi |
| Hal | : Usulan Munaqasyah | Dan Bisnis Islam |
| | a.n. Silmi Diniati | UIN SMH Banten |
| | NIM. 181420155 | di - |
| | | Serang |

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaiklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara Silmi Diniati, NIM. 181420155 dengan judul Skripsi "Analisis Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management* (TQM) Pada Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (Studi pada BMT Arta Bina Serang)", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan Skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 29 Agustus 2022

Pembimbing I,

Hendrieta Fericka, S.E., M.Si
NIP. 1983611200604 2 001

Pembimbing II,

Dr. Helaluddin, M.Pd.
NIP. 198110052015031001

PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGUATAN MANAJEMEN SYARIAH
MELALUI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
PADA LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH NON-BANK
(Studi pada BMT Arta Bina Serang)**

Oleh :

Silmi Diniati
NIM: 181420155

Menyetujui,

Pembimbing I,



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si
NIP. 1983611200604 2 001

Pembimbing II,



Dr. Helaluddin, M.Pd
NIP. 198110052015031001

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, MSI
NIP. 19640212199103 2 003

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah,



Hendrieta Ferieka, SE., M.Si
NIP : 1983611200604 2 001.


PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Silmi Diniati** NIM: 181420155 yang berjudul: **Analisis Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management* (TQM) Pada Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (Studi pada BMT Arta Bina Serang)** telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 14 Oktober 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 14 Oktober 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Zaini Ibrahim, M.Si

NIP. 19780113200604 1 002

Sekretaris Merangkap Anggota



Denara Akmal, M.Acc

NIP. 19950804202203 2 002

Anggota-Anggota,

Penguji I



Asti Aini, M.Ak.

NIP. 19810219200604 2 002

Penguji II



Di'amah Fitriyyah, M.Pd

NIP. 19870306201503 2 003

Pembimbing I,



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si

NIP. 1983611200604 2 001

Pembimbing II,



Dr. Helaluddin, M.Pd.

NIP. 19811005201503 1 001

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan pertolongan dalam setiap langkah pencapaian yang didapatkan. Dengan melalui berbagai proses perjalanan penulisan skripsi yang tidak mudah, namun dapat terselesaikan dengan baik melalui kemudahan dan kelancaran yang Allah berikan.

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua tercinta sebagai *support system* terbaik yang telah merawat dengan kasih sayang, membesarkan dengan penuh cinta, dan mendidik dengan sepenuh hati. Teruntuk ayah Samudi dan ibu Erni Johan.

Sebuah karya yang dipersembahkan oleh penulis sebagai bentuk perjuangan, dan pengorbanan yang kalian berikan kepada anaknya dalam menyelesaikan pendidikan sebagai sarjana.

MOTTO

لَا يَتَّخِذِ الْمُؤْمِنُونَ الْكَافِرِينَ أَوْلِيَاءَ مِنْ دُونِ الْمُؤْمِنِينَ
وَإِذَا جَاءَ أَحَدَهُمُ الْمَوْتُ وَلَهُمْ أَوْلِيَاءُ كَافِرُونَ يَأْتِيهِمْ
مِنْ دُونِهِمْ مُتْرَكِينَ ۚ وَاللَّهُ يَفْعَلُ مَا يُشَاءُ
وَإِذْ أَخْبَرْنَا لُقْمَانَ بْنَ بِلْعَانَ بْنِ فِئِثَةَ بْنِ أَبِي
إِسْحَاقَ بْنِ مِخْلَمِ بْنِ يَدْرُجَةَ بْنِ مَعَدَةَ بْنِ
كَانَانَ بْنِ عِيسَى بْنِ مَرْيَمَ بْنِ نُوْحٍ إِذْ جَاءَهُمْ
سُورَةُ الْبُرُجِ فَقَالَ لِقْمَانُ بْنُ بِلْعَانَ بْنِ فِئِثَةَ
بَنِي إِسْرَائِيلَ يَا أُمَّةَ اللَّهِ إِنِّي أَسِيءُ وَلَٰكِن لَّيْسَ
بِعِيسَى ابْنِ مَرْيَمَ بَشَرًا مِثْلُكُمْ وَلَٰكِن كَانَ
مُتَشَابِهًا مَغْبُوتًا الَّذِي كَفَرَ لِقْمَانُ بْنُ بِلْعَانَ
بَنِي إِسْرَائِيلَ وَكَانَ أَبُوهُ تُخَفَّىٰ ۗ وَاللَّهُ أَعْلَمُ
بِمَا يُعْزِلُ ۚ
وَيُحَذِّرُكُمُ اللَّهُ نَفْسَهُ ۗ وَاللَّهُ الْمَصِيرُ - ٢٨

Artinya: “Janganlah orang-orang beriman menjadikan orang kafir sebagai pemimpin, melainkan orang-orang beriman. Barang siapa berbuat demikian, niscaya dia tidak akan memperoleh apa pun dari Allah, kecuali karena (siasat) menjaga diri dari sesuatu yang kamu takuti dari mereka. Dan Allah memperingatkan kamu akan diri (siksa)-Nya, dan hanya kepada Allah tempat kembali.” (QS. Ali Imran: 28)¹

¹Quran Kemenag, <https://quran.kemenag.go.id/>, Diakses pada tanggal 04 Maret 2022. Pukul 21.00

RIWAYAT HIDUP

Silmi Diniati, lahir di Serang, 07 Maret 2000, anak pertama dari orang tua dengan Ayahanda bernama Samudi dan Ibunda bernama Erni Johan serta memiliki adik laki-laki bernama Dzakwan Nur Aqli.

Pendidikan yang ditempuh SD Negeri Talaga lulus pada tahun 2012, SMP Negeri 2 Gunungsari lulus pada tahun 2015, SMA Negeri 3 Kota Serang lulus pada tahun 2018. Kemudian, melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti berbagai organisasi kampus diantaranya Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Perbankan Syariah yang diamanahkan menjadi anggota bidang Departemen Pemberdayaan Perempuan (DPP) pada tahun 2018-2019. Penulis juga tergabung dalam Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Lembaga Dakwah Kampus (LDK) Ummul Fikroh yang diamanahkan menjadi bendahara umum pada tahun 2021. Penulis juga tergabung dalam Forum Silaturahmi Lembaga Dakwah Kampus (FSLDK) Banten yang diamanahkan menjadi anggota bidang kaderisasi pada tahun 2020-2021 dan penulis pernah menjadi volunteer Rumah Pintar Yatim dan Dhuafa (RPYD) Serang pada tahun 2019. Selain mengikuti organisasi kampus, penulis juga saat ini tergabung dalam tim pengajar di Taman Kanak-kanak Islam Terpadu (TKIT) Kamilan.

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan syukur selalu terucap kehadirat Allah SWT, atas limpahan karunia serta rahmatnya sehingga dapat merasakan manisnya Islam sebagai bentuk karunia yang tidak ternilai harganya, salah satunya adalah nikmat Iman, Islam, dan Ihsan yang diberikan Allah kepada hamba-Nya. Shalawat beriring salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan dan panutan bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Alhamdulillah atas segala kemudahan dan kelancaran yang diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Penguatan Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management* (TQM) Pada Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (Studi pada BMT Arta Bina Serang)”**.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, serta kepada Bapak Dr. Helaluddin, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya, diantaranya:

1. Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dan mengembangkan potensi diri selama menjadi mahasiswa. Semoga Allah membalas kebaikan bapak.
2. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.
3. Henny Saraswati, M.M, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.
4. Bapak dan ibu dosen, staf, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Rt. Refi Maharani, A.Md., selaku pimpinan BMT Arta Bina Serang yang telah membantu memberikan informasi dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap keluarga TKIT Kamilan yang telah memberikan kesempatan mengajar dalam rangka merawat fitrah anak menuju peran peradaban.
7. Seluruh keluarga besar UKM LDK Ummul Fikroh yang telah memberikan banyak pengalaman berharga kepada penulis.
8. Keluarga besar Bumi Mengaji yang telah kebersamai penulis dalam proses belajar Al-Quran.

9. Pembina dan rekan-rekan kelompok kecil yang telah banyak memberikan dukungan dan pengalamannya.
10. Seluruh rekan-rekan seperjuangan, sahabat-sahabat yang tidak pernah lelah dalam mengingatkan kebaikan dan semua pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran bagi pembaca khususnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Serang, 29 Agustus 2022

Penulis,

Silmi Diniati

NIM: 181420155

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | i |
| ABSTRAK..... | ii |
| NOTA DINAS | iii |
| PERSETUJUAN | iv |
| PENGESAHAN | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| MOTTO..... | vii |
| RIWAYAT HIDUP..... | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 10 |
| C. Fokus Penelitian..... | 10 |
| D. Perumusan Masalah..... | 11 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 12 |
| F. Manfaat/Signifikansi Penelitian | 12 |
| G. Kerangka Pemikiran | 14 |
| H. Sistematika Pembahasan | 15 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 18 |
| A. Landasan Teori..... | 18 |
| 1. Manajemen | 18 |
| 2. _Manajemen Syariah | 23 |

| | |
|--|------------|
| 3. <i>Total Quality Management (TQM)</i> | 35 |
| 4. Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank | 44 |
| 5. <i>Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)</i> | 45 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 49 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 56 |
| A. Jenis dan Desain Penelitian | 56 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 59 |
| C. Partisipan Penelitian..... | 60 |
| D. Teknik Pengambilan Data | 62 |
| E. Teknik Analisis Data | 71 |
| F. Uji Keabsahan Data/Keterpercayaan..... | 73 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 79 |
| A. Hasil Penelitian..... | 79 |
| 1. Sejarah Berdirinya Lembaga BMT Arta Bina Serang | 79 |
| 2. Landasan Hukum BMT Arta Bina Serang..... | 80 |
| 3. Visi dan Misi BMT Arta Bina Serang | 81 |
| 4. Tujuan BMT Arta Bina Serang..... | 82 |
| 5. Struktur Organisasi BMT Arta Bina Serang..... | 83 |
| 6. Program Kerja BMT Arta Bina Serang | 84 |
| 7. Produk-produk BMT Arta Bina Serang..... | 87 |
| 8. Hasil Wawancara | 87 |
| B. Pembahasan..... | 94 |
| BAB V PENUTUP | 106 |
| A. Kesimpulan..... | 106 |
| B. Saran | 107 |
| DAFTAR PUSTAKA | 109 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 50 |
| Tabel 3. 1 Variabel Penelitian | 58 |
| Tabel 4. 1 Tabel Program Kerja BMT Arta Bina Serang | 84 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Aset Keuangan Syariah Berdasarkan Laporan Perkembangan Keuangan Syariah | 2 |
| Gambar 1. 2 Bagan Kerangka Pemikiran | 14 |
| Gambar 3. 1 Bagan Jenis-jenis Teknik Pembangkitan Data | 63 |
| Gambar 3. 2 Analisis Model Interaktif..... | 71 |
| Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi BMT Arta Bina Serang | 83 |