

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya masyarakat muslim yang memiliki rasa keberagaman religiulitasnya yang tinggi dalam kehidupan sosial, dan ekonomi, maka semakin banyak pula lembaga bisnis yang Islami seperti lembaga keuangan berbasis syariah yang kegiatan operasionalnya berlandaskan prinsip syariah.¹ Menurut Ismanto (2015), muncul fenomena baru yang terus mengalami perkembangan dan menarik dalam bisnis dengan hadirnya lembaga-lembaga keuangan syariah. Kehadiran lembaga keuangan syariah cukup memberi peran penting dalam perekonomian bangsa, tanpa dipungkiri bahwa pemasaran dan penyebarannya belum begitu signifikan dibandingkan keuangan konvensional yang sudah terlebih dahulu populer di kalangan masyarakat, akan tetapi kehadirannya tidak dapat dianggap sebelah mata.² Oleh karena itu, lembaga keuangan berbasis

¹Chaidir Iswanaji, Siti Afidatul Khotijah, dkk, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Indramayu: Penerbit Adab, 2021), hal. 2.

²Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah : Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015), cetakan kedua, h. 2.

syariah dapat memfasilitasi masyarakat muslim dalam melakukan transaksi keuangan pada kegiatan kesehariannya.

Perkembangan sektor keuangan syariah yang meningkat dari tahun ke tahun dibuktikan dengan peningkatannya jumlah aset. Berdasarkan laman resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada laporan keuangan syariah Indonesia tahun 2021 menjelaskan tentang peningkatan jumlah aset pada industri jasa keuangan syariah yang mampu tumbuh sebesar 13,82% (yoy) menjadi Rp2.050,44 triliun dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp1.801,40 triliun.³



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

Gambar 1. 1

Grafik Jumlah Aset Keuangan Syariah Berdasarkan Laporan Perkembangan Keuangan Syariah

³Otoritas Jasa Keuangan, Laporan Perkembangan Keuangan Syariah 2021, <https://www.ojk.go.id/>, Diakses pada tanggal 27 Februari 2022, Pukul 21.00

Dengan adanya peningkatan aset tersebut dapat diketahui bahwa aset keuangan Indonesia mengalami pertumbuhan positif yang sejalan dengan hadirnya industri lembaga keuangan syariah yang mempunyai potensi besar untuk terus berkembang dan memiliki kebermanfaatan bagi perekonomian di Indonesia. Peran Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di tengah masyarakat membawa dampak positif. Secara umum, klasifikasi lembaga keuangan syariah terbagi menjadi 2 bentuk, yakni bank dan non-bank yang berperan penting dalam aktifitas ekonomi penghimpunan dan penyaluran dana.⁴ Dalam hal ini, lembaga Keuangan Syariah Non-Bank memiliki beberapa kegiatan diantaranya yaitu *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT), lembaga pegadaian syariah, lembaga asuransi syariah, perusahaan modal ventura, dan pasar modal syariah dengan masing-masing lembaga tersebut menggunakan sistem yang berbeda dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Johan Arifin (2016) menjelaskan tentang perlunya mengoptimalkan fungsi dan perannya lembaga keuangan syariah

⁴Jamal Wiwoho, "Peran Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat", *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, Vol. 43 No.1, (2014), hal.87.

dalam rangka revitalisasi kinerja manajerial menuju arah perbaikan kualitas. Kehadiran lembaga keuangan syariah sebagai bentuk penerapan nilai-nilai Islam dalam semua aspek kegiatan masyarakat, diawali dengan perencanaan manajemen yang dilandasi dengan keimanan dan ketauhidan. 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.⁵

Menurut Osman dikutip Afrin, Dkk (2019), sistem perbaikan yang dikembangkan oleh non-muslim adalah hal yang asing bagi pemikiran muslim, yang berakar pada konsep keuntungan duniawi. Oleh karena itu, dibutuhkan pengembangan model manajemen yang cocok untuk budaya muslim, karena dapat diketahui bahwa budaya dan agama tidak sama, tetapi semua budaya dan sistem sosial berakar pada agama.⁶ Dengan

⁵Johan Arifin, Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management Bagi pelaku Lembaga Keuangan Syariah di Kota Semarang, *Jurnal At-Taqaddum*, 2016, Vol. 8 No. 2, h. 182.

⁶Afroza Bulbul Afrin, Dkk, "A New Model Of Continuous Improvement in Total Quality Management From an Islamic Perspective," dalam *Asian Academy of Management Journal*, 2019, Vol.24, No. 1, h. 130.

demikian, dapat diketahui bahwa poros dari segala aturan dan kebijakan yang telah diterapkan bersumber pada agama.

Manajemen syariah hadir menjadi solusi sebagian besar masyarakat dalam penerapan aktivitasnya yang sesuai aturan, tentunya dengan penerapan konsep yang mengedepankan karakter baik. Manajemen syariah pada lembaga keuangan syariah diharapkan mampu meningkatkan kinerja dan kualitas lembaga tersebut. Harahap (2017) menjelaskan bahwa manajemen syariah merupakan suatu seni dalam pengelolaan sumber daya yang dimiliki menggunakan metode syariah sebagaimana tercantum dalam Al-Quran dan Sunnah yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW.⁷ Oleh karena itu, segala bentuk aktivitas manajemen harus sesuai dengan syariat. Melalui manajemen syariah ini diharapkan akan meningkatkan keahlian dan motivasi kerja yang pada gilirannya akan meningkatkan penguatan dari sisi operasional. Dalam pengelolaan lembaga keuangan syariah non-bank, muncul persoalan yang berkaitan dengan model tata kelola (manajemen) yang digunakan lembaga

⁷Sunarji Harahap, "Implementasi Manajemen Syariah dalam Fungsi-Fungsi Manajemen," dalam *Jurnal At-Tawassuth*, 2017, Vol. 2, No. 1, h. 212.

keuangan berbasis syariah masih sama dengan manajemen lembaga keuangan konvensional pada umumnya.

Untuk mengoptimalkan lembaga keuangan syariah non-bank tersebut, perlu adanya standar manajemen mutu untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai serta mendapat kepercayaan besar dari masyarakat. Salah satu cara untuk mengembangkan sumber daya dengan melalui standar manajemen mutu terpadu atau yang dikenal sebagai *Total Quality Management (TQM)*. Ahmad (2020) mendefinisikan TQM sebagai metodologi manajemen yang bertujuan untuk mencapai kesuksesan di semua bidang bisnis dengan perbaikan terus-menerus di seluruh elemen perusahaan. TQM sering dilihat sebagai kerangka kerja yang dapat dibangun sebagai pendekatan berbasis bisnis untuk mengoptimalkan produktivitas perusahaan melalui peningkatan kualitas secara terus-menerus terhadap barang, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungan. Dengan kata lain, prioritas TQM adalah kinerja operasional dan kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing, sehingga pengaruhnya semakin

mendongkrak hasil keuangan secara keseluruhan.⁸ Lebih dari itu, kinerja mutu Lembaga Keuangan Syariah perlu mendapat perhatian agar tujuan dari keberadaan lembaga itu dapat tercapai.

Seiring dengan perkembangan perbankan dan lembaga keuangan di Indonesia, khususnya bank syariah, lembaga keuangan non bank juga ikut berperan besar dalam perkembangan ini, termasuk lembaga keuangan mikro yang modelnya mirip dengan bank. Dengan begitu, salah satu lembaga yang mengalami perkembangan pesat yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) adalah BMT atau yang sering dikenal dengan *Baitul Maal wat Tamwil*.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) yakni salah satu lembaga keuangan syariah non-bank yang sedang berkembang di Indonesia. Pembangunan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) menarik perhatian masyarakat karena didirikan dari sebuah LSM yang tertarik pada pemulihan ekonomi rakyat dengan tujuan peningkatan kualitas dari tahun ke tahun yang berjalan dengan baik. Implementasi manajemen syariah pada lembaga keuangan

⁸Edy Jumady, "Implementation of Total Quality Management and Leadership on Islamic Banking Financial Performance," dalam *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2020, Vol. 3, No. 2, h.163-170.

syariah non-bank terutama pada Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sebenarnya bermuara pada persoalan Total Quality Management (TQM) pada lembaga keuangan syari'ah dengan dititikberatkan pada proses perbaikan terus-menerus dengan memegang teguh nilai-nilai syari'ah.⁹

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Johan Arifin (2016), dengan judul “Penguatan Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management* Bagi Pelaku Lembaga Keuangan Syariah di Kota Semarang” menjelaskan tentang penguatan manajemen syariah bagi pelaku lembaga keuangan syariah terhadap aspek-aspek syariah dan menunjukkan kategori yang baik dalam penerapan *Total Quality Management*. Penelitian Siti Mudrika (2016), dengan judul ”Implementasi Manajemen Syariah Pada Tata Kelola Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya” menjelaskan tentang penerapan manajemen syariah pada Hotel Grand Kalimas Syariah menunjukan hal yang positif terutama dalam hal perencanaan terhadap sumber daya manusia, operasional, keuangan dan pemasaran.

⁹Kuat Ismanto, “Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah Berbasis Total Quality Management (TQM),”, h. 183

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Analisis Penguatan Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management (TQM)* pada Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank” dengan penelitian yang akan dilakukan di BMT Arta Bina Serang. Penelitian ini menarik untuk dikaji lebih lanjut karena pada penelitian sebelumnya belum ada yang membahas tentang manajemen syariah melalui nilai-nilai TQM dengan menitikberatkan kepada perbaikan secara terus menerus yang diterapkan pada lembaga keuangan syariah non-bank. Sehingga, lembaga keuangan syariah non-bank mampu untuk melakukan evaluasi lanjutan dengan kontrol maksimal demi terciptanya stabilitas, dan kapabilitas lembaga tersebut, serta dapat mempertahankan, dan meningkatkan mutu pelayanan dan produk untuk lebih baik lagi dari sebelumnya. Untuk itu, muncul pertanyaan bagaimanakah implementasi nilai-nilai TQM pada manajemen lembaga keuangan syariah saat ini. Indikator manajemen mutu atau Total Quality Management (TQM) meliputi konsep TQM yaitu: strategi nilai pelanggan, sistem organisasional, dan perbaikan secara berkelanjutan. Indikator

pada manajemen syariah pada penelitian ini berkaitan dengan proses manajemen dengan mengedepankan nilai-nilai syariah diantaranya: proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keresahan masyarakat dengan sistem yang tidak adil
2. Adanya eksploitasi
3. Lembaga keuangan berbasis syariah belum sepenuhnya menerapkan manajemen syariah
4. Lemahnya pemahaman praktisi Lembaga Keuangan Syariah, baik sisi pengembangan bisnis maupun sisi syariah.

C. Fokus Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pada dasarnya sangat kompleks sehingga peneliti tidak dapat menyelidikinya secara komprehensif karena keterbatasan yang ada dalam diri penulis. Oleh karena itu, penelitian ini hanya terfokus pada penelitian yang akan dibahas saja. Untuk itu, penulis perlu adanya fokus

penelitian tentang “Analisis Penguatan Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management* (TQM) Pada Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (Studi pada BMT Arta Bina Serang). Penelitian ini difokuskan pada implementasi manajemen syariah melalui nilai-nilai TQM. Responden yang diambil adalah SDM yang terdapat pada BMT Arta Bina Serang. Adapun jika terdapat pembahasan tentang sejarah, kondisi, dan struktur organisasi sebagai pendukung yang didapatkan dari BMT Arta Bina Serang yang akan digunakan dalam penelitian yang dilakukan.

D. Perumusan Masalah

Melalui batasan masalah di atas, penulis merumuskan beberapa pertanyaan penelitian untuk memudahkan penelitian ini. Diantaranya 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)?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

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)

F. Manfaat/Signifikansi Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian tentang Analisis Penguatan Manajemen Syariah Melalui *Total Quality*

Management (TQM) Pada Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank.

2. Bagi Peneliti

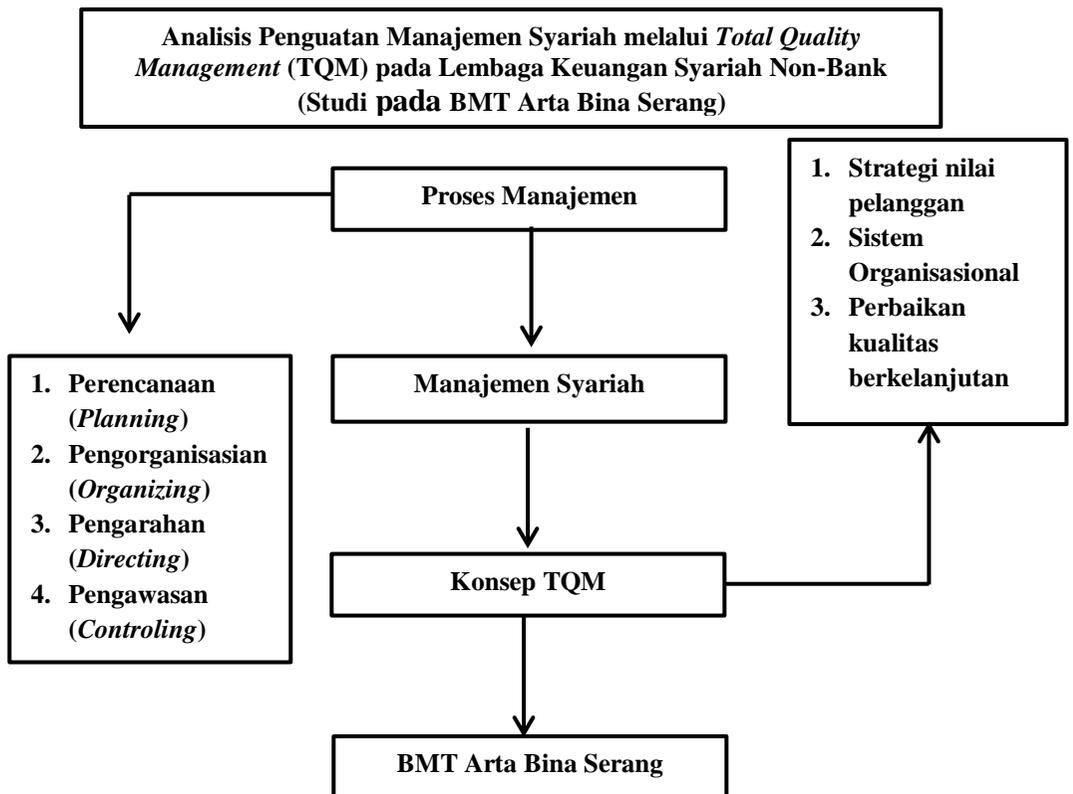
Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih kepada peneliti tentang isu-isu terkait dan menjadi wadah untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama ini. Selain itu diharapkan dapat menjadi sarana belajar untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang ada pada perbankan syariah non-bank untuk dapat memperluas dan memperkaya pengetahuan, khususnya menyangkut tentang Analisis Penguatan Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management (TQM) Pada Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank.*

3. Bagi Lembaga Perbankan Syariah Non-Bank

Hasil ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perbankan syariah non-bank di Indonesia khususnya dalam proses meningkatkan kinerja dari aspek manajemen syariah melalui *Total Quality Management (TQM)* pada lembaga keuangan syariah non-bank yang akan dilakukan pada BMT Arta Bina Serang.

G. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan deskripsi diatas, maka peneliti menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. 2

Bagan Kerangka Pemikiran

Pada gambar di atas menjelaskan tentang alur penelitian yang akan penulis lakukan dalam penelitiannya mengenai “Analisis Penguatan Manajemen Syariah Melalui *Total Quality Management* (TQM) pada Lembaga Keuangan Syariah Non-

Bank (Studi pada BMT Arta Bina Serang)”. Dengan menggunakan teori Hanafi (2015) terdapat beberapa tahapan proses manajemen yaitu: perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pengarahan (*Directing*), dan pengawasan (*Controlling*)¹⁰. Konsep *Total Quality Management* (TQM) yang dijelaskan oleh Bounds dkk. dan Hessler dikutip Nasution (2015) bahwa konsep TQM mengandung tiga unsur yaitu, strategi nilai pelanggan, sistem organisasi dan perbaikan kualitas berkelanjutan.¹¹

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang penguatan manajemen syariah melalui proses manajemen pada lembaga keuangan syariah non-bank melalui konsep TQM untuk perbaikan yang dilakukan secara terus menerus. Dengan ini penelitian terfokus pada BMT Arta Bina Serang.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan penelitian ini dibagi menjadi lima bab. Adapun masing-masing bab adalah sebagai berikut:

¹⁰Mamduh Hanafi, *Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen, Modul*, 2015

¹¹M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), Edisi Ketiga, h. 23.

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab pertama merupakan penduluan, penulis menjadikan tolak ukur dalam langkah-langkah penelitian. Pada bab ini akan membahas langkah awal dalam menyusun skripsi, yaitu latar belakang masalah, fokus penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Pada bab kedua merupakan kajian pustaka untuk membahas teori-teori dan pemikiran-pemikiran yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menjelaskan tentang manajemen syariah dan *Total Quality Management* (TQM) pada lembaga keuangan syariah non-bank di BMT Arta Bina Serang. Teori yang didapat akan menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis dan penelitian terdahulu.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga ini merupakan metodologi penelitian yang akan membahas metode penelitian yang akan digunakan

berdasarkan pokok masalah utama untuk mencapai hasil dan tujuan yang diinginkan. Peneliti akan menguraikan jenis dan desain penelitian, tempat, waktu dan partisipan penelitian, teknik pembangkitan data, teknik analisis data dan uji keabsahan data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat merupakan pembahasan hasil penelitian yang akan menguraikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan beserta analisa serta menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan penemuan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V: PENUTUP

Pada bab kelima yaitu penutup akan memaparkan hasil penelitian dalam kesimpulan berdasarkan analisis data yang telah diolah yang juga dibahas sebelumnya dan akan memberikan rekomendasi yang mungkin digunakan untuk meninjau penelitian dan pertimbangan lain bagi pemangku kepentingan seperti instansi pemerintah daerah, praktisi dan masyarakat umum.