

ABSTRAK

Vita Firdausiyah, 10220016, *Penerapan Total Quality Management Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Kota Malang*. Skripsi, Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Dr. Fakhruddin, M.Hi

Kata Kunci: Penerapan, *Total Quality Management* (TQM)

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah pengenalan awal dalam lembaga keuangan syaria'ah. Salah satu persoalan yang muncul dalam pengelolaan keuangan syaria'ah adalah model tata kelola (manajemen) yang digunakan masih sama dengan manajemen lembaga keuangan konvensional pada umumnya. Oleh karena itu diperlukan inovasi dalam pengelolaannya. Implementasi TQM pada lembaga keuangan syariah diharapkan mampu meningkatkan kinerja dan kualitas lembaga tersebut. Implementasi TQM pada lembaga keuangan syaria'ah dititik beratkan pada proses perbaikan terus-menerus dengan memegang teguh nilai-nilai syaria'ah.

Dalam penelitian ini terdapat rumusan masalah yaitu: 1) Bagaimana konsep *Total Quality Management* (TQM) di BTN Syariah Cabang Kota Malang? 2) Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada pelayanan di BTN Syariah Cabang Kota Malang?

Penelitian ini tergolong kedalam jenis penelitian empiris yaitu penelitian yang menekankan pada praktek dilapangan. Adapun pendekatan yang digunakan yakni pendekatan kualitatif, yaitu analisa yang berbentuk uraian kalimat sesuai dengan hasil pengolahan data yang didapat dari hasil observasi yang dilakukan.

Konsep *Total Quality Management* pada pelayanan di BTN Syariah Cabang Malang memakai konsep pola prima (P.O.LA.PR.I.MA), yakni yang Pertama, pelayanan prima yakni ramah, sopan dan bersahabat serta peduli, proaktif dan cepat tanggap. Kedua, inovasi yakni berinisiatif melakukan penyempurnaan dan berorientasi menciptakan nilai tambah. Ketiga, keteladanan dengan artian menjadi contoh dalam berperilaku baik dan benar serta memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja. Keempat, profesionalisme yakni kompeten dan bertanggung jawab serta bekerja cerdas dan tuntas. Kelima, integritas, konsisten dan disiplin serta jujur dan berdedikasih. Keenam, kerjasama, tulus dan terbuka, saling percaya dan menghargai. Prakteknya, BTN Syariah Cabang Kota Malang dalam pelaksanaan TQM khususnya pada pelayanan yakni masih belum maksimal. Untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal semua butuh waktu dengan adanya evaluasi dan konsultan maka jadi lebih baik dalam mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan harapan serta kebutuhan nasabah.