

ملخص البحث

فردوسية، فيتا، رقم القيد ١٠٢٢٠٠١٦. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بنك الادخار البلاد (BTN) فرع الشريعة مالانج. بحث جامعي. كلية الشريعة قسم حكم الإقتصادية الشريعة الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج. ٢٠١٤، المشرف: الدكتور فخر الدين، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: التطبيق، إدارة الجودة الشاملة (TQM)

إدارة الجودة الشاملة TQM هي التعرف الأول في مؤسسة التمويل الشرعية. المشاكل الموجودة فيها هي إدارة التمويل الشرعية نفس إدارة التمويل التقليدية. لذلك يحتاج الابتكار في إدارتها. إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة TQM في مؤسسة التمويل الشرعية يرجى فيه تنمية أداء الواجبات وجودة المؤسسة تأكيداً و تركيزاً على عملية التحسين المستمر مع تمسك المبادئ الشرعية. قضايا البحث الموجودة هي

في هذا البحث له صيغة مشكلة و هي كيف مفهوم عن إدارة الجودة الشاملة TQM في بنك الادخار البلاد BTN فرع الشريعة مالانج؟ و كيف تطبيق إدارة الجودة الشاملة للخدمة في بنك الادخار البلاد BTN فرع الشريعة مالانج؟

هذا البحث بحث تجريبي لأنه يؤكد على ممارس الميدان. أما المنهج المستخدمة في هذا البحث فالنوعي الذي يحلل البيانات المحسولة من الملاحظة.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM للخدمة في بنك الادخار البلاد الشرعية BTN فرع مالانج تستخدم مفهوم (PRIMA) أي الأول: مهذب و متجاوبة و أنية و أنيقة، و الثاني: الابتكار و الإبداع. بمعنى الخدمة المتناهية الدقة، تنمية و تكميل القيم الإيجابية، و الثالث الأسوة و القدوة. بمعنى تحفيز تطبيق القيم الثقافية العمالية، و الرابع: الكفاءة المهنية. بمعنى ملكية الاختصاص و المسؤولية و الذكية، و الخامس: التراهاة الإستقامة و الأمانة، و السادس: التعاون، الإخلاص، التصادق، و التكارم. الواقع، بنك الادخار البلاد (BTN) الشرعية لم يعط الخدمة للعملاء إعطاء مميز للحصول على ما يرام في الخدمة للعملاء يحتاج التقييم و الإستشار من قبل العملاء و أعضاء إدارة البنك الادخار البلاد (BTN) الشرعية.