

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM PADA KOPERASI “PESAT”**

**(Studi di Koperasi “PESAT” Desa Karang Kemiri Kecamatan Karanglewas)**



**IAIN PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E.)**

**IAIN PURWOKERTO**

Oleh :  
**RACHMI EMILIA SAYEKTI**  
**NIM. 1223205021**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2017**

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PERSPEKTIF  
EKONOMI ISLAM PADA KOPERASI PESAT  
(Studi di Koperasi “PESAT” Desa Karang Kemiri Kec. Karanglewas)**

**Rachmi Emilia Sayekti**

NIM.1223205021

E-mail: rachmi\_emiliasayekti95@yahoo.com  
Program Studi Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

**ABSTRAK**

Di Kabupaten Banyumas terdapat koperasi agribisnis yang bergerak pada bidang pengolahan susu. Tepatnya Koperasi “PESAT” (Peternak Satria) yang berada di Desa Karang Kemiri Kecamatan Karanglewas. Koperasi memiliki tiga unit usaha didalamnya yaitu unit usaha persusuan, unit usaha waserda, dan unit usaha simpan pinjam. Sampai saat ini usaha yang lebih di tonjolkan pada koperasi “PESAT” adalah unit usaha persusuan. Produk yang diproduksi oleh koperasi “PESAT” saat ini di pasarkan melalui unit waserda yang tersedia di koperasi “PESAT”. Agar mendapatkan produk dan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan anggota, karyawan dan masyarakat, koperasi “PESAT” harus mampu membina dan mengendalikan arus masuk dan keluar, serta mengelola penggunaan sumber daya yang dimiliki. Dengan demikian penerapan *Total Quality Management* berhubungan untuk perbaikan secara terus menerus menyangkut kualitas yang dimiliki oleh koperasi “PESAT” sehingga mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah. Data diperoleh dari subjek penelitian seperti pemimpin koperasi “PESAT”, karyawan, anggota, pengurus, dan masyarakat. Sedangkan dalam pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di koperasi “PESAT” desa Karang Kemiri Kec. Karanglewas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* pada koperasi “PESAT” sebagian sudah menerapkan *Total Quality Management* sesuai dengan perspektif ekonomi Islam. Hal ini dapat dilihat dari bahan baku yang digunakan memiliki kualitas baik dan halal untuk di produksi. Kegiatan dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, perekrutan karyawan lebih mengutamakan kepada keluarga anggota, selalu melakukan pengendalian pada setiap kegiatan karyawan dan anggota, dan menghasilkan produk dan pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci : *Total Quality Management*, Ekonomi Islam

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Definisi Operasional .....</b>	<b>11</b>
<b>C. Rumusan Masalah .....</b>	<b>14</b>
<b>D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....</b>	<b>14</b>

E. Kajian Pustaka .....	15
F. Sistematika Pembahasan .....	19

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. <i>Total Quality Management</i> .....	21
1. Perencanaan ( <i>Planning</i> ).....	26
2. Rekrutmen Tenaga Kerja .....	28
3. Pengendalian ( <i>Controlling</i> ).....	33
4. Kualitas Produk.....	34
B. <i>Total Quality Management Perspektif Ekonomi Islam</i> .....	39

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	46
B. Sumber Data .....	47
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48
D. Subjek dan Objek Penelitian .....	48
E. Metode Pengumpulan Data .....	49
F. Metode Analisis Data .....	51

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	
1. Letak Geografis .....	53
2. Sejarah Berdirinya Koperasi PESAT .....	53

3. Visi dan Misi Koperasi PESAT .....	54
4. Unit Usaha di Koperasi PESAT .....	55
5. Struktur Organisasi Koperasi PESAT .....	58
B. Implementasi <i>Total Quality Management</i> pada Koperasi PESAT ....	58
C. Analisis Ekonomi Islam terhadap Implementasi <i>Total Quality Management</i> pada Koperasi PESAT desa Karang KemiriKec. Karanglewas .....	66

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xiii
-----------------------------	------

<b>LAMPIRAN</b> .....	xviii
-----------------------	-------

**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian terdahulu .....	18
Tabel 2	Hubungan antara bahan baku, proses produksi, dan barang jadi..	38
Tabel 3	Daftar Harga Susu Pesturais dan Pakan Ternak .....	57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi Koperasi PESAT.....	58
----------	---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Daftar Hasil Wawancara
- Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5 Surat Permohonan Judul Skripsi
- Lampiran 6 Surat Pernyataan Kesediaan Menjadi Pembimbing
- Lampiran 7 Blangko Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Surat Permohonan Riset Individual
- Lampiran 9 Rekomendasi Seminar
- Lampiran 10 Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar
- Lampiran 11 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 12 Surat Rekomendasi Munaqosyah
- Lampiran 13 Sertifikat
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup

**IAIN PURWOKERTO**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sebagai salah satu negara yang berkembang, Indonesia mengalami perubahan dari yang awalnya dapat dikatakan sebagai negara agraris kini Indonesia berubah menjadi negara industri. Dampak dari banyaknya industri yang muncul di Indonesia adalah semakin banyaknya persaingan usaha. Dengan perkembangan bisnis yang semakin meningkat, mengharuskan perusahaan untuk mengubah strategi usahanya. Sehingga menyebabkan manajemen dalam setiap perusahaan mendapatkan tantangan untuk berusaha secara kompetitif dalam menghadapi para pesaing.

Perusahaan yang ingin berhasil memperoleh keuntungan serta dapat bertahan selama bertahun-tahun, tidak boleh menggantungkan diri pada cara kerja masa lampau yang kurang efektif, efisien, ahli, dan profesional. Perusahaan harus mampu mengelola dengan menggunakan manajemen dan strategi yang baik sehingga perusahaan dapat bertahan dan berkembang. Manajemen digunakan untuk mengatur kegiatan produksi, kegiatan pemasaran barang atau jasa, dan menjaga hubungan baik produsen dan karyawan. Dan

dengan manajemen, memungkinkan untuk melakukan inovasi, mengembangkan fasilitas dan teknik kegiatan produksi dalam dunia industri.<sup>1</sup>

Setiap perusahaan harus mengetahui sebuah perubahan lingkungan yang terjadi. Karena hal tersebut penting untuk menentukan strategi yang akan ditetapkan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Mencapai tingkat keuntungan yang optimal, menghasilkan produk yang berkualitas dan biaya produksi yang rendah adalah tujuan utama sebuah perusahaan. Maka dari itu dibutuhkan perencanaan yang matang dalam mencapai sebuah tujuan.<sup>2</sup>

Produksi, distribusi, dan konsumsi merupakan kegiatan ekonomi yang tidak dapat dipisahkan, namun kegiatan produksi adalah kegiatan yang utama dari kegiatan distribusi dan konsumsi. Karena tidak akan ada distribusi dan konsumsi jika tidak ada produksi. Kegiatan produksi dalam ilmu ekonomi produksi merupakan sebuah kegiatan yang menciptakan sebuah manfaat (*utility*) baik dimasa kini maupun masa yang akan datang.<sup>3</sup>

Manajemen sering dikaitkan dengan “seni” dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi pada suatu proses produksi.<sup>4</sup> Dalam proses produksi melibatkan sejumlah orang atau tenaga kerja dari berbagai tingkatan, maka manajemen berarti pula tentang bagaimana pengelola orang-orang tersebut dalam tingkatan atau tahapan proses produksi. Dalam

---

<sup>1</sup> Ahmad Ibrahim Abu Sin, *Manajemen Syari'ah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), hlm.218.

<sup>2</sup> Khaerunnisa Tri D, *Penerapan Bauran Pemasaran dalam Meningkatkan Penjualan Produk Kripik Buah pada Industri Rumah Tangga Rona Kota Batu Malang*, (<http://lib.uin-malang.ac.id/thesis/fullchapter/06130032.khaerunnisa> ) diakses pada hari selasa, 15 November 2016.

<sup>3</sup> Mustafa Edwin Nasution, dkk, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana Media Group, 2006), hlm. 102.

<sup>4</sup> Masyhuri, *Ekonomi Mikro*, (Malang: UIN Malang Press, 2007), hlm.128.

proses produksi pengaruh sumber daya manusia sangat penting dalam rangka mengolah bahan baku menjadi barang yang bermanfaat. Sumber daya manusia sangat menentukan dalam berkembangnya sebuah perusahaan. Sumber daya manusia yang diharapkan dapat memberikan kontribusi (manfaat) sebesar-besarnya yang hidupnya bergantung kepada lingkungan dan dipengaruhi oleh lingkungan, yang berkepentingan dan memerlukan sumber dari lingkungan, bahkan berhak diperlakukan seadil-adilnya.<sup>5</sup>

Dalam suatu kegiatan produksi seorang manajer harus mampu membina dan mengendalikan arus masuk (*input*) dan keluaran (*output*), serta mengelola penggunaan sumber daya yang dimiliki.<sup>6</sup> dan untuk mengatur sebuah kegiatan produksi perlu dibuatnya keputusan-keputusan yang berhubungan dengan usaha untuk mencapai tujuan agar barang dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Menurut Geotch dan Davis, kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.<sup>7</sup> Dalam suatu perusahaan, memperhatikan kualitas merupakan suatu hal yang sangat penting, karena dengan memperhatikan dan memperbaiki kualitas akan menambah keuntungan dan keunggulan bagi perusahaan tersebut. Selain menambah keuntungan dan keunggulan perusahaan, kualitas dianggap sangat penting bagi perusahaan

---

<sup>5</sup> Taliziduhu Ndraha, *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hlm. 3.

<sup>6</sup> Sofjan Assaurri, *Manajemen Produksi dan Operasi*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1993), hlm. 27.

<sup>7</sup> Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 8.

dalam meningkatkan reputasi perusahaan. Perusahaan yang menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas maka akan mendapatkan predikat sebagai perusahaan yang mengutamakan kualitas. Dan disamping itu, dengan menghasilkan produk-produk yang berkualitas maka akan tercapai sebuah kegiatan produksi yang efektif dan efisien.

Dalam upaya peningkatan kualitas harus dilakukan dengan secara menyeluruh dan terus menerus sesuai dengan perkembangan selera konsumen. Menurut Fandy Tjiptono, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>8</sup>

Sebuah perusahaan selain mengutamakan kualitas juga mengharapkan dapat memperoleh keuntungan yang maksimum dalam menjalankan setiap usahanya. Motif memaksimalkan keuntungan dalam ilmu ekonomi konvensional menjadi sebuah prioritas. Namun dalam Islam konsep tersebut tidak sepenuhnya salah, karena setiap orang memproduksi barang akan mempunyai tujuan yang sama. Akan tetapi didalam Islam tujuan untuk memaksimalkan keuntungan bukanlah tujuan yang utama karena tujuan utama tetap akhirat.<sup>9</sup> Akhlak utama dalam produksi yang wajib diperhatikan kaum muslimin, baik secara individual maupun secara bersama ialah bekerja pada bidang yang dihalalkan Allah tidak melampaui apa yang diharamkan-Nya.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 4.

<sup>9</sup> Mustafa Edwin Nasution, dkk., *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana Media Group, 2006), hlm. 104.

<sup>10</sup> Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: UPP-AMP YKPN Yogyakarta, 2004), hlm. 103.

Dengan adanya manajemen dan kualitas produksi yang baik maka dapat memberikan efek positif bagi para konsumennya. Sehingga perusahaan dapat bersaing dengan yang lain. Cara terbaik dalam bersaing dan unggul dalam persaingan adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik. Dalam upaya menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan perbaikan yang berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan.<sup>11</sup> Cara terbaik untuk memperbaiki komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan cara menerapkan *Total Quality Management*. Penerapan *Total Quality Management* dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada nantinya akan meningkatkan daya saing perusahaan yang bersangkutan. Pada prinsipnya *Total Quality Management* adalah pengawasan secara menyeluruh dari seluruh anggota perusahaan dan terhadap seluruh kegiatan perusahaan yang berarti bahwa semua anggota bertanggung jawab atas kualitas produk dan jasa yang dihasilkan.<sup>12</sup>

Perusahaan dapat dikatakan bermutu dalam konsep TQM, jika telah memenuhi beberapa spesifikasi yang telah ditetapkan. Mutu (*quality*) secara operasional ditentukan oleh dua faktor yaitu yang pertama yaitu *Quality in fact* (mutu yang sesungguhnya) merupakan produk dan standar pelayanan yang diberikan oleh lembaga yang telah ditetapkan. Dan *Quality in perception* (mutu persepsi) adalah terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan oleh konsumen. Standar mutu dan jasa dalam bisnis islam diukur dengan kriteria yang sesuai

---

<sup>11</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 10.

<sup>12</sup> Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 136.

dengan tujuan, kebutuhan, penggunaan, dan tanpa cacat (*right first time and everytime*). Mutu dalam persepsi diukur dari kepuasan konsumen, meningkatnya jumlah, harapan dan kepuasan pelanggan. Dalam penyelenggaraannya, *Quality In Fact* dapat diukur dengan kesesuaian kualifikasi tujuan produk dan layanan. Sedangkan pada *Quality In Perception* dalam bisnis islam diukur dengan meningkatnya jumlah konsumen.

Begitupun pada Koperasi “PESAT” yang ada di desa Karang kemiri Kecamatan Karanglewas yang merupakan koperasi agribisnis yang harus bisa mengimplementasikan *Total Quality Management* sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap anggota dan konsumen dengan kualitas yang dimilikinya. Koperasi “PESAT” memiliki beberapa unit usaha didalamnya yaitu unit usaha persusuan (UUP), unit usaha simpan pinjam (USP), dan unit usaha waserda (UUW) yang tentunya memiliki fungsi dan tujuan untuk memakmurkan kesejahteraan anggota. Dari ketiga unit usaha tersebut yang dapat dinikmati oleh selain anggota adalah unit usaha persusuan dan unit usaha waserda. Dimana pada unit usaha persusuan koperasi memproduksi susu hasil pengumpulan perahan susu sapi murni dari setiap anggota yang kemudian diolah menjadi susu pesturais dan yogurt yang kemudian dipasarkan kepada para konsumen dan dari hasil tersebut dapat meningkatkan jumlah pendapatan dari koperasi. Sedangkan pada unit usaha waserda merupakan warung serba ada yang didalamnya menyediakan perlengkapan dan kebutuhan sehari-hari bagi anggota maupun warga sekitar.

Koperasi melakukan perencanaan dalam setiap kegiatan di masing-masing unit usaha yang dijalankan. Pada unit usaha persusuan untuk mendapatkan sebuah kualitas produk maka koperasi melakukan sebuah perencanaan untuk memberikan yang terbaik bagi anggota dan konsumen. Perencanaan tersebut yaitu seperti menentukan bahan baku yang berkualitas, menentukan brand, menentukan varian rasa pada susu pesturais dan yogurt, menentukan model pengemasan, menentukan bagaimana cara pembuatan, menentukan bagaimana cara memasarkannya, dan menentukan bagaimana cara mendapatkan keuntungan. Bahan baku yang berkualitas selalu di utamakan oleh koperasi baik yang diproduksi sendiri maupun yang dikirim ke IPS. Karena mengutamakan kualitas bahan baku yaitu susu hasil perahan sapi milik anggota, koperasi juga menyediakan bahan pakan sapi sebagai penunjang kualitas hasil susu perahan seperti konsentrat, mineral, dan vitamin. Pada unit usaha waserda dilakukan perencanaan bagaimana sistem tata letak ruang pada minimarket sehingga menarik pembeli dan membuat nyaman pembeli saat berbelanja, merencanakan bagaimana sistem pelayanan mengingat pada unit waserda ada beberapa produk yang ditawarkan seperti penjualan susu murni, susu pesturais, yogurt, pelayanan fotocopy, dan minimarket. Pada unit usaha simpan pinjam perencanaan lebih mengarah pada bagaimana menentukan strategi yang tepat untuk menjalankan kegiatan simpan pinjam agar berjalan dengan lancar karena sistem pembayaran kredit simpan pinjam dilakukan dengan penyetoran susu murni hasil perahan sapi anggota yang meminjam pada unit usaha simpan pinjam koperasi.

Untuk mendukung pelayanan yang efektif dan efisien dalam menjalankan kegiatan usaha di koperasi, maka koperasi melakukan rekrutmen karyawan. Rekrutmen karyawan dengan mencari ahli yang sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan oleh koperasi untuk menjalankan unit usaha milik koperasi. Koperasi lebih mengutamakan untuk mengangkat karyawan dari keluarga anggota, namun tetap melihat kemampuan dan keahlian yang diutamakan dalam merekrut karyawan. Karyawan yang bekerja pada koperasi PESAT ada 28 karyawan. Sebagian besar adalah keluarga anggota, tetapi ada juga yang di luar dari keluarga anggota koperasi.

Pada koperasi PESAT pengendalian kegiatan baik karyawan maupun anggota selalu dilaksanakan untuk mencapai tujuan bersama. Dalam kegiatan melalui unit usaha yang ada, koperasi melakukan pembagian tugas yang cukup baik pada anggota dan karyawannya. Pembagian tugas sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Kegiatan yang paling utama pada koperasi ada pada kegiatan persusuan. Dimana anggota wajib menyetorkan susu perah dari hasil perahan sapi yang dimiliki oleh masing-masing anggota. Anggota menyetorkan setiap harinya kepada koperasi setiap pagi dan sore. Untuk mempermudah anggota, koperasi mendirikan MCC (*Milk Collecting Center*) yang di jaga oleh satu karyawan. MCC didirikan di empat lokasi yang dekat dengan anggota.

Dari ketiga unit usaha yang dimiliki oleh koperasi, semua memiliki kualitas produk tersendiri. Pada unit usaha persusuan, koperasi memiliki produk susu murni, susu pesturais, dan yogurt dengan kualitas yang baik.



Kualitas baik dicapai dari proses pemeliharaan sapi perah, pemerasan susu perah dengan teknik yang benar, cek laboratorium setiap penyeteroran susu perah, penyimpanan susu perah sebelum produksi, pengolahan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan pengemasan hasil produk. Koperasi menyediakan alat laboratorium pada setiap MCC untuk mengecek kualitas susu sebelum dikumpulkan penampungan yang ada di koperasi. Sehingga susu yang berkualitas dengan susu yang rusak tidak tercampur menjadi satu. Pada unit waserda kualitas produk diperhatikan tanggal kadaluarsa setiap barang-barang yang tersedia di minimarket waserda. Selalu dilakukan pengecekan untuk mengontrol kadaluarsa barang sehingga tidak mengecewakan konsumen. Sedangkan pada unit simpan pinjam, kualitas pelayanan diutamakan. Selalu memilah dan memilih anggota yang akan diberikan pinjaman. Dengan memberikan pinjaman sesuai dengan yang diinginkan anggota dan selalu memperhatikan kerutinan anggota yang akan meminjam dalam menyeterorkan susu perah. Mengingat pembayaran kredit simpan pinjam dibayarkan dengan setoran susu perah anggota.

Kegiatan produksi adalah kegiatan mengorganisasikan faktor-faktor produksi yang sudah tersedia. Semua faktor tersebut harus dikelola dengan baik agar dapat menghasilkan kualitas yang terbaik. Tingkat kualitas tidak hanya melihat kualitas *output* saja, tetapi diperhatikan juga kualitas proses. Proses produksi harus dilakukan secara tepat, terarah, jelas, dan tuntas atau dengan istilah lain profesional. Dalam islam yang dimaksud dengan kualitas adalah upaya menghasilkan segala sesuatu yang terbaik, sekaligus

meningkatkan serta menjamin keberlangsungan dan kemajuannya.<sup>13</sup> Allah SWT berfirman:

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۗ وَهُوَ الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ ﴿٢٠٠﴾

“yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun”

Ayat ini memotivasi manusia untuk membuat rancangan dan strategi dalam melakukan pekerjaan agar dapat menjadi lebih baik. Ayat ini juga menjelaskan bahwa Allah hanya menyayangi orang apapun profesinya, apakah pemimpin, karyawan, *stakeholder* atau lainnya yang bekerja dengan kualitas yang lebih baik.<sup>14</sup>

Maka dari itu muncul pertanyaan bagaimana koperasi “PESAT” dalam menerapkan beberapa unsur yang ada pada *Total Quality Management* untuk meningkatkan kualitas koperasi dan mensejahterakan anggotanya?

Berdasarkan pertanyaan tersebut maka penulis memilih judul “Implementasi *Total Quality Management* Perspektif Ekonomi Islam pada Koperasi “PESAT” (Studi Kasus di Koperasi “PESAT” Karang Kemiri Kecamatan Karanglewas).”

<sup>13</sup> Veithzal Rivai, dkk., *Islamic Business and Economic Ethics*, hlm. 195.

<sup>14</sup> Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, hlm. 279.

## B. Definisi Operasional

### 1. *Total Quality Management*

*Total* dalam bahasa Indonesia dapat diartikan terpadu. Dimana seluruh komponen yang ada dalam organisasi atau perusahaan harus terlibat dalam upaya untuk melakukan peningkatan secara terus menerus.<sup>15</sup>

*Quality* (mutu) / kualitas menurut Juran dan Gray (1980) yaitu baik untuk digunakan (*fitness for use*), Crosby (1979) mendefinisikan mutu sebagai tercapainya kebutuhan. Edward Deming menyatakan bahwa kualitas itu memiliki banyak kriteria yang selalu berubah. Dan definisi kualitas yang diterima secara umum tersebut mencakup beberapa elemen seperti mempertemukan harapan pelanggan (*costumer*), menyangkut aspek produksi, servis, orang, proses, lingkungan, dan kriteria yang selalu berkembang yang berarti bahwa sebuah produk sekarang termasuk berkualitas, tetapi lain waktu mungkin tidak berkualitas.<sup>16</sup> Dan menurut Garvin (1988) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>17</sup>

Manajemen adalah seni memimpin terhadap sebuah proses menggapai tujuan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sampai pada akhir yang kemudian terjadi pengevaluasian

---

<sup>15</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006), hlm. 74.

<sup>16</sup> Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah, Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm.65.

<sup>17</sup> M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm.16.

melalui orang lain.<sup>18</sup> Manajemen merupakan konsep awal dari TQM itu sendiri. Hal yang paling umum terkandung dalam arti manajemen adalah adanya fungsi manajemen yang berupa *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

*Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.<sup>19</sup>

Implementasi *Total Quality Management* merupakan sebuah penerapan ide, konsep kebijakan dan inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, ketrampilan, maupun sikap.

## 2. Koperasi “PESAT”

Koperasi PESAT “Peternak Satria” merupakan koperasi primer yang dibentuk setelah adanya pembubaran KJUB SUPRABA TT (Koperasi Jasa Usaha Bersama SUPRABA) yaitu pada tahun 1996. Dengan badan hukum Nomor: 12999/BH/KWK.11/1/97 tanggal 30 Januari 1997. Koperasi PESAT merupakan satu-satunya koperasi yang berbasis argibisnis usaha peternak sapi perah di wilayah Kabupaten Banyumas, berfungsi sebagai lembaga ekonomi yang mempunyai kegiatan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan para anggotanya. Koperasi “PESAT” memiliki beberapa

---

<sup>18</sup> Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012), hlm. 5.

<sup>19</sup> Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Managemet*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 4.

unit usaha didalamnya diantaranya yaitu Unit Usaha Persusuan (UUP), Unit Usaha Simpan Pinjam (USP), dan Unit Usaha Waserda (Uuw). Tujuan dari pendirian Koperasi PESAT adalah sebagai wadah usaha para peternak sapi perah yang ada di wilayah Banyumas, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan hidupnya.

Koperasi “PESAT” terletak di desa Karang Kemiri Km 9, Kec. Karanglewas, Kab. Banyumas, yang peneliti jadikan sebagai objek penelitian.

### 3. Ekonomi Islam

Pengertian ekonomi Islam dalam mendefinisikannya memiliki banyak pendapat yang secara beragam dan dari berbagai sudut pandang yang berbeda.

Muhammad Abduh al-Arabi memaknai ekonomi Islam merupakan sekumpulan dasar-dasar umum ekonomi yang disimpulkan dari al-Qur’an dan Hadits dan merupakan bangunan perekonomian yang didirikan atas landasan dasar-dasar tersebut dengan lingkungan dan masanya.

M. Abdul Mannan memberikan definisi ilmu ekonomi Islam sebagai ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi kerakyatan yang diilhami oleh nilai dan ajaran Islam.

Pengertian ekonomi Islam dapat dijelaskan bahwa kajian dan pembahasan ekonomi Islam berdimensi kerakyatan dengan sistem yang dibangun merupakan representasi dari ajaran dan nilai-nilai Islam. Dalam pengertian lebih luas, eksistensi ilmu ekonomi Islam menunjukkan wacana

etis yang mengusung nilai-nilai kerakyatan serta wacana religius karena bangunan keilmuannya tidak lepas dari normatifitas yaitu al-Qur'an dan Hadits. Sistem ekonomi Islam pada wilayah definisi dan filosofi juga disebut sebagai ilmu etis dan religius bukan sesuatu yang apologis, tetapi betul-betul nyata dan teoritis (dapat dipraktekkan).<sup>20</sup>

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimanakah implementasi *Total Quality Management* dalam perspektif ekonomi Islam pada Koperasi “PESAT”?

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

- a. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* pada Koperasi “PESAT” desa Karang Kemiri Kec. Karanglewas Kab. Banyumas.
- b. Memaparkan *Total Quality Management* dan pelaksanaannya di Koperasi “PESAT” desa Karang Kemiri Kec. Karanglewas Kab. Banyumas serta tinjauannya dalam perspektif ekonomi Islam.

#### 2. Manfaat Penelitian

---

<sup>20</sup> Ahmad Dahlan, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Purwokerto: STAIN Press, 2010), hlm. 41-4.

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini sebagai salah satu sarana pendekatan terhadap penerapan teori yang pernah didapatkan selama kuliah dalam prakteknya dilapangan serta untuk menambah pengalaman dan wawasan baru melalui penerapan *Total Quality Management* yang ada pada Koperasi “PESAT”.
- b. Bagi Akademisi, mendukung pelaksanaan program wacana keilmuan dan keislaman yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian terhadap masyarakat serta untuk para penyusun dalam meneliti suatu penelitian selanjutnya.
- c. Bagi pihak Koperasi “PESAT”, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menjadi bahan pertimbangan untuk membantu memecahkan suatu masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

## **E. Kajian Pustaka**

Konsep *Total Quality Management* berasal dari tiga kata, yaitu *total, quality, management*. Fokus utama pada *Total Quality Management* adalah pada kualitas/mutu. Mutu dapat dikaitkan dengan persoalan manufaktur (*physical good*). Pada dunia bisnis dan perdagangan, mutu sering kali dikaitkan pada persoalan terpenuhinya kebutuhan dan harapan konsumen. Sehingga dapat diartikan bahwa mutu adalah terpenuhinya kebutuhan konsumen secara penuh (*total customer satisfaction*).<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 64.

Kualitas menurut Gravin adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>22</sup> Harapan konsumen merupakan hal yang selalu berubah ubah. Untuk memenuhi harapan konsumen tersebut dibutuhkan kualitas yang tinggi pula. Dan jika harapan konsumen tersebut selalu berubah-ubah maka kualitas produk yang diciptakan juga harus menyesuaikan harapan tersebut. Maka secara otomatis kualitas yang dihasilkan akan mengikuti harapan konsumen. Dalam perubahan kualitas, maka diperlukan berbagai perubahan atau peningkatan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Joseph M. Juran mendefinisikan bahwa kualitas sebagai cocok / sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh para pemakainya.<sup>23</sup>

*Total* dalam bahasa Indonesia sering dipakai dengan kata menyeluruh atau terpadu. Sedangkan *Management* merupakan konsep awal dari TQM itu sendiri. Dimana banyak definisi yang dikemukakan oleh para pakar. Hal yang paling umum mengenai manajemen adalah fungsi manajemen yang berupa *planning*, *organizing*, dan *controlling*.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 16.

<sup>23</sup> Fandi Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 53.

<sup>24</sup> Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 68.



Dalam *Total Quality Management* (TQM) semua komponen yang terlibat dalam organisasi, apapun statusnya, posisinya atau peranannya, harus bisa melibatkan dirinya dalam mengelola organisasi tersebut secara terus menerus. Dikarenakan semua komponen tersebut adalah manajer dari semua tanggung jawab yang dimilikinya.

Fandi Tjiptono yang menukil pendapat Stephen Uselac yang menegaskan bahwa kualitas bukan hanya mencakup produk dan jasa, tetapi juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Dan masih banyak para pakar dan organisasi yang mendefinisikan kualitas berdasarkan pendapat mereka masing-masing. Secara universal, pendapat mereka mengenai definisi kualitas meliputi beberapa elemen seperti kualitas, meliputi usaha untuk memenuhi harapan pelanggan. Dan untuk produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, merupakan suatu hal yang selalu berubah-ubah. Karakteristik yang dapat diperhatikan dalam rangka untuk mencapai *Total Quality Approach* menurut Fandy Tjiptono adalah fokus pada pelanggan, memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, memiliki komitmen jangka panjang, membutuhkan kerjasama tim, memperbaiki proses secara berkesinambungan, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, memberikan kebebasan yang

terkendali, memiliki kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.<sup>25</sup>

Penelitian terdahulu yang digunakan untuk membandingkan antara penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya, diantaranya:

Tabel 1.  
Penelitian Terdahulu

Nama (Judul Penelitian)	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
Vivi Novi Yanah ("Manajemen Kualitas Produk Home Industry Perspektif Ekonomi Islam (Studi di Home Industry Fair Lady Karangbanjar Bojongsari Purbalingga)"), STAIN Purwokerto, 2011	Dalam menjalankan distribusi, perusahaan sudah menggunakan prinsip syariah yaitu dengan bersikap baik kepada karyawan dan pelanggannya. Dan tidak melakukan penipuan dalam bertransaksi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persamaan: Pembahasan tentang manajemen kualitas.</li> <li>• Perbedaan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fokus penelitian pada manajemen kualitas produk saja.</li> <li>b. Metode analisis data.</li> </ol> </li> </ul>
Sofia Anjarini ("Manajemen Kualitas Produk dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen (Studi di Wage's Production Bukateja, Jawa Tengah)"), IAIN Purwokerto, 2015	Dalam menghasilkan produk yang berkualitas sangat memperhatikan adanya kepuasan konsumen. Dan proses produksi yang dilakukan sesuai dengan tahapan tahapan yang telah direncanakan. Karena Islam memandang bahwa dalam proses menepaki tujuan organisasi dilakukan setahap demi setahap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persamaan: Metode penelitian.</li> <li>• Perbedaan: Fokus penelitian lebih pada manajemen kualitas produk saja.</li> </ul>
Nina Suciati	Perusahaan mebel	Persamaan :

<sup>25</sup> Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 3.

<p>(“Manajemen Produksi Mebel untuk Meningkatkan Penjualan (Studi di Home Industry Surya Jati Mekar Petambakan Madukara Banjarnegara”) IAIN Purwokerto, 2014</p>	<p>menjalankan poses produksi dengan prinsip manajemen syariah, yang dikerjakan oleh sumber daya manusia yang mau bekerja keras dan mempunyai keahlian dalam bidangnya sehingga menghasilkan produk dan ajasa yang berkualitas untuk memberikan hal yang terbaik untuk kepentingan umat. Serta lingkungan kerja yang sehat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembahasan tentang Kualitas Produk</li> <li>• Unsur <i>Total Quality Management</i></li> </ul> <p>Perbedaan : Fokus Penelitian hanya pada Kualitas Produk</p>
<p>Fatatun Halimah (“ Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Nilai-Nilai Islam Pada BMT Khonsa Cilacap”) IAIN Purwokerto, 2016</p>	<p>Manajemen sumber daya manusia berbasis nilai-nilai Islam pada BMT Khonsa Cilacap terdapat pada proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan serta penilaian kinerja karyawan.</p>	<p>Persamaan : Membahas tentang rekrutmen Perbedaan : Fokus penelitian hanya pada sumber daya manusia saja</p>

## F. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan skripsi ini, agar mempermudah dan terarah dalam pembahasannya, maka sistematika penulisan terbagi menjadi lima bab yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, definisi operasional, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tentang landasan teori yang meliputi: Pengertian *Total Quality Management*, perbedaan *Total Quality Management* dengan metode lain, prinsip dan unsur pokok *Total Quality Management*, *Total Quality Manajemen* perspektif ekonomi Islam, Implementasi *Total Quality Management*.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, sumber data, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

Bab IV berisi tentang pembahasan hasil penelitian. Yaitu tentang gambaran umum koperasi “PESAT” yang mencakup letak geografis koperasi “PESAT”, sejarah berdirinya koperasi “PESAT”, susunan anggota koperasi “PESAT”, produk dan harga produk koperasi “PESAT”, implementasi *Total Quality Management*, dan penjabaran analisis dari penelitian ini yang meliputi: analisis ekonomi Islam terhadap penerapan *Total Quality Management* pada koperasi “PESAT” desa Karang Kemiri Kec. Karanglewas Kab. Banyumas.

Bab V merupakan penutup yang meliputi kesimpulan dari pembahasan, dan saran-saran sebagai isi dari pembahasan.

Pada bagian akhir skripsi, penyusun cantumkan daftar pustaka yang menjadi referensi dalam penyusunan skripsi ini, beserta lampiran-lampiran yang mendukung serta daftar riwayat hidup penyusun.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penyusun lakukan mengenai implementasi *Total Quality Management* perspektif ekonomi Islam pada koperasi “PESAT” desa Karang Kemiri Kec. Karanglewas, Koperasi “PESAT” melakukan perencanaan dalam setiap kegiatan yang akan dilakukan dalam masing-masing unit usaha yang dimiliki oleh koperasi. Dari masing-masing unit usaha yang dimiliki koperasi melakukan perencanaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara optimal. Hal ini sejalan dengan semangat firman Allah dalam surat Al-Hasyar ayat 18 tentang perencanaan yang bertujuan agar tindakan itu baik.

Dari aspek tenaga kerja, koperasi “PESAT” melakukan rekrutmen karyawan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan koperasi dengan lebih mengutamakan untuk merekrut dari keluarga anggota. Namun tetap memilih berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan teknis yang dimiliki. Hal ini sejalan dengan semangat firman Allah surat Al-Qashas ayat 26.

Proses produksi yang ada di koperasi “PESAT” dilakukan sesuai dengan tahapan-tahapan yang telah direncanakan. Hal tersebut sejalan dengan semangat firman Allah dalam QS. Al-Insyiqaaq ayat 19. Koperasi “PESAT” selalu memberikan hal yang terbaik untuk anggota, karyawan, dan masyarakat dengan menghasilkan kualitas produk yang baik melalui pengawasan (*controlling*) yang dilakukan pada setiap kegiatan yang

dilakukan oleh karyawan dan anggota setiap harinya. Hal ini sejalan dengan semangat firman Allah dalam surat Al-Mulk ayat 2.

Dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang disajikan kemudian penyusun mengolah dan menganalisis data tersebut, sehingga penyusun dapat menyimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* pada koperasi “PESAT” telah dilaksanakan sesuai dengan sebagian nilai-nilai yang ada di dalam perspektif ekonomi Islam. Penerapan *Total Quality Management* perspektif ekonomi Islam pada koperasi “PESAT” dapat dilihat pada proses kegiatan didalam koperasi dari segi kepengurusan, kegiatan produksi, hingga *output* yang dihasilkan oleh koperasi “PESAT”.

## **B. Saran**

Setelah melaksanakan penelitian di koperasi PESAT, Karang Kemiri tentang implementasi *Total Quality Management*. Penulis memiliki beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dan masukan agar kedepannya proses produksi, pemasaran, dan pengelolaan lebih baik. Secara keseluruhan penerapan TQM yang dilakukan oleh koperasi PESAT sudah baik. Namun menurut pengamatan penulis, pelaksanaan penerapan TQM perlu ditingkatkan lagi guna menghasilkan pelayanan dan produk yang lebih baik dan lebih berkualitas. Beberapa hal yang menjadi masukan dari penulis antara lain:

1. Mempertahankan dan meningkatkan mutu kualitas pelayanan terhadap anggota dan kualitas produk yang dihasilkan sebagai hasil produktifitas

dari koperasi PESAT agar tetap dapat survive, serta dapat tumbuh dan berkembang dan tetap mendapat kepercayaan dari konsumen atau pelanggan koperasi.

2. Pengawasan proses kegiatan pada ketiga unit usaha yang dimiliki oleh koperasi PESAT sebaiknya dimaksimalkan supaya kualitas mutu yang dimiliki koperasi lebih meningkat dan menambah keuntungan bagi koperasi PESAT.
3. Perlu ditingkatkannya kembali promosi terhadap hasil produksi susu pesturais yang dimiliki koperasi PESAT sehingga dapat meningkatkan jumlah pendapatan yang diperoleh koperasi PESAT dan meningkatkan kegiatan produktifitas pada koperasi PESAT.



IAIN PURWOKERTO

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abu Sin, Ahmad Ibrahim. 2008. *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Adi, Rianto. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum* Edisi I. Jakarta: Gema Insani.
- Abdullah, Ma'ruf. 2012. *Manajemen Berbasis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2013. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen dalam Perspektif Isla*. Cilacap: Pustaka El-Bayan.
- Azwar, Saifudin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan Ketiga. Jakarta: Kencana.
- Dahlan, Ahmad. 2010. *Pengantar Ekonomi Islam*. Purwokerto: STAIN Perss.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Syariah dalam Praktek*. Jakarta: Gema Insani.
- Haming, Murdifin dan Mahfud Nurnajamuddin. 2007. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Ismanto, Kuart. 2009. *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Maleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.



- Masyhuri. 2007. *Ekonomi Mikro*. Malang: UIN Malang Perss.
- Muhammad. 2004. *Etika Bisnis Islami*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN Yogyakarta.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, Mustafa Edwin. 2006. *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana Media Group, 2006.
- Ndraha, Taliziduhu. 1999. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka
- Pedoman Penulisan Skripsi. 2014. Edisi Revisi. Purwokerto: STAIN Perss.
- Prawirosentono, Suyadi. 2007. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rivai, Veithzal dkk. 2012. *Islamic Business and Economic Ethics*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Siagian, Sondang P. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suhartono, Irawan. 2000. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyu Ariani, Dorothea. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers

## **NON BUKU**

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org) diakses pada tanggal 8 November 2015.

<https://koperasipesatbms.wordpress.com> diakses pada tanggal 10 November 2015.

<https://kuntariatun.blogspot.com> diakses pada tanggal 9 Oktober 2016.

<http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/2010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam-html?m=1> diakses pada tanggal 24 November 2016.

Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Volume II, No 2 Desember 2012

Khoerunnisa Tri D. Penerapan Bauran Pemasaran dalam Meningkatkan Penjualan Produk Kripik Buah pada Industri Rumah Tangga Rona Kota Batu Malang. (<http://lib.uinmalang.ac.id/thesis/fullchapter/06130032.khoerunnisa>. diakses pada tanggal 15 November 2016.

