

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAJEMENT* (TQM)
TERHADAP KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA BANK
SYARIAH
(Studi Kasus pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto)**



TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
(FEBI) IAIN Purwokerto untuk memenuhi salah Satu
syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Oleh :

**SRI MURNIATI
NIM: 1323204021**

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2016**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir	6
D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Metode Penelitian Tugas Akhir.....	10
1. Jenis Penelitian	10
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10

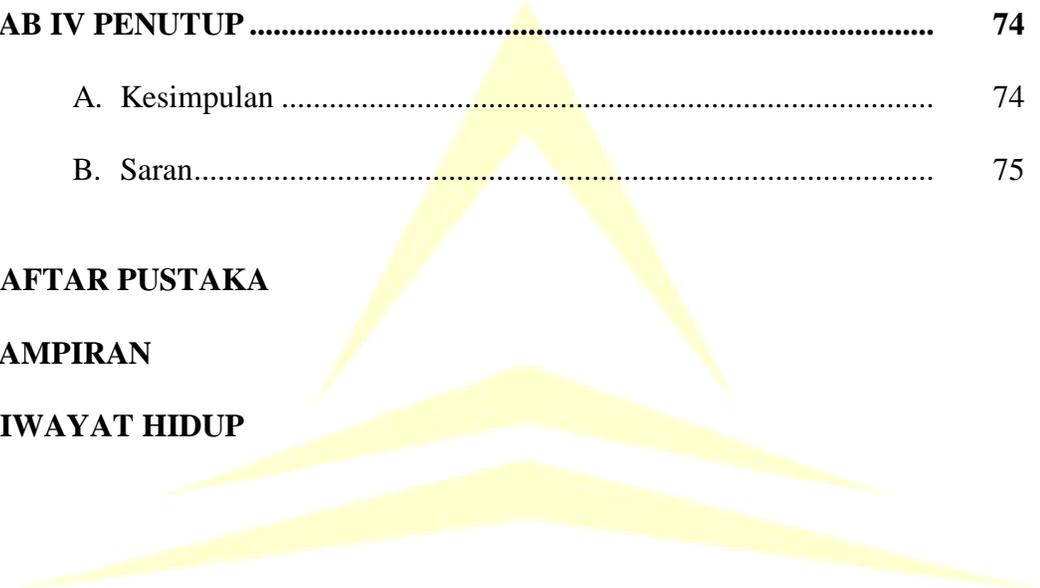
3. Teknik Pengumpulan Data	10
4. Metode Analisis Data	12
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
A. Sumber Daya Manusia	15
1. Pengertian Sumber Daya Manusia	15
2. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia	17
3. Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Manusia dalam Organisasi	19
B. <i>Total Quality Manajement</i>	21
1. Pengertian <i>Total Quality Manajement</i>	21
2. Unsur-unsur <i>Total Quality Manajement</i>	25
C. Penelitian Terdahulu	27
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Kedudukan dan Koordinasi.....	30
1. Sejarah Singkat BRI Syariah KC Purwokerto.....	30
2. Visi dan Misi dan Motto BRI Syariah KC Purwokerto.....	34
3. Struktur Organisasi BRI Syariah KC Purwokerto.....	34
B. Sistem Operasional dan Produk-produk BRI Syariah KC Purwokerto	45
1. Konsep Operasional.....	45
2. Produk-produk BRI Syariah KC Purwokerto.....	48
a. Produk Penghimpun Dana	48

b. Produk Penyaluran Dana	50
c. Produk Jasa Layanan Lainnya	56
C. Unsur-unsur Total Quality Manajement di BRI Syariah KC	
Purwokerto	61
D. Implementasi Total Quality Manajement di BRI Syariah KC	
Purwokerto	64
BAB IV PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

1. Tabel. 1 Daftar jumlah nasabah funding dan financing
2. Tabel. 2 Dokumen Kelengkapan Permohonan Pembiayaan KPR
3. Tabel. 3 Dokumen Kelengkapan Permohonan Pembiayaan KKB
4. Tabel. 4 Syarat-syarat Permohonan Pembiayaan



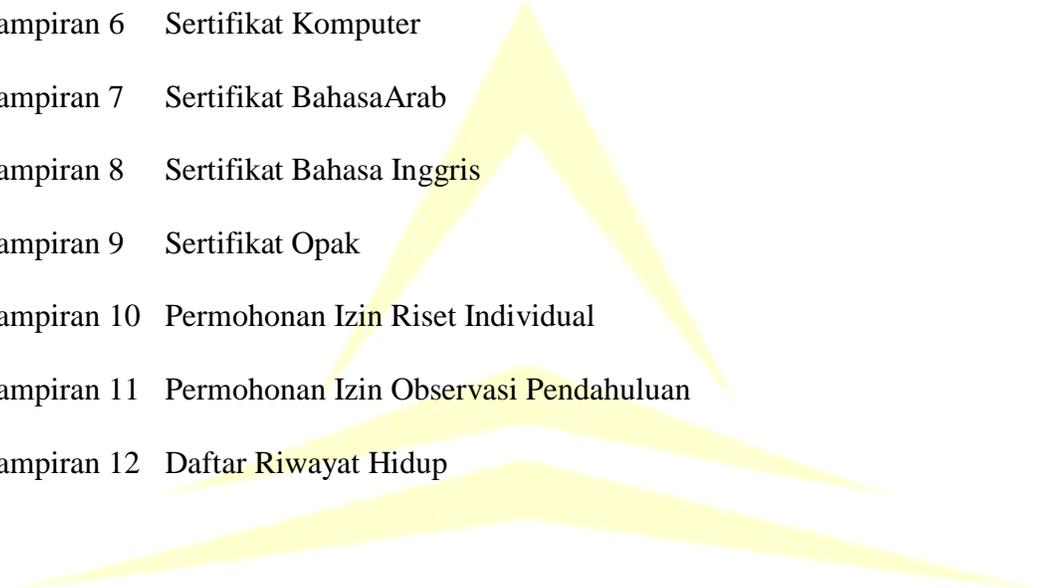
DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Struktur Organisasi BRI Syariah KC Purwokerto



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Blangko Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 2 Dokumen Kelengkapan Permohonan Pembiayaan KPR
- Lampiran 3 Dokumen Kelengkapan Permohonan Pembiayaan KKB
- Lampiran 4 Sertifikat Praktik Kerja Lapangan (PKL)
- Lampiran 5 Sertifikat BTA/PPI
- Lampiran 6 Sertifikat Komputer
- Lampiran 7 Sertifikat Bahasa Arab
- Lampiran 8 Sertifikat Bahasa Inggris
- Lampiran 9 Sertifikat Opak
- Lampiran 10 Permohonan Izin Riset Individual
- Lampiran 11 Permohonan Izin Observasi Pendahuluan
- Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup



IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk barang/ jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus-menerus terhadap kemampuan manusia, proses, lingkungan. Penerapan TQM adalah hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan.

Persaingan bisnis semakin tajam, perusahaan bisnis hanya bersaing ditingkat lokal, regional kini harus pula bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh penjuru dunia. Hanya perusahaan yang mampu menghasilkan barang yang dapat bersaing dalam pasar global. Agar sebuah perusahaan dapat memiliki keunggulan dalam skala global, maka perusahaan tersebut harus mampu melakukan pekerjaan lebih baik dalam rangka menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas tinggi. Secara singkat, agar dapat memenangkan persaingan adalah kualitas (*quality*).¹

Oleh karena itu, diperlukan adanya pengendalian mutu secara menyeluruh (*Total Quality Manajemen*). TQM adalah filosofi manajemen

¹ Kuart Ismanto, *Manajemen Syariah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 87-88

yang menekankan kebutuhan untuk mengetahui kebutuhan konsumen, pentingnya melakukan tindakan yang benar sejak awal, dan pentingnya untuk mengakui bahwa perbaikan kualitas akan dapat sungguh-sungguh tercapai hanya jika merupakan tujuan dari seluruh pekerja perusahaan dan menjadi bagian dari struktur dan budaya dari keseluruhan organisasi.

Salah satu tujuan *TQM* adalah memberikan kepuasan pelanggan. Mekanisme memahami harapan pelanggan melalui tiga tingkatan, yaitu dimulai dengan menampung keluhan, analisis penjualan dan umpan balik dari konsumen, dan wawancara pribadi dengan konsumen. Kemudian dengan *quality function development* dan di terjemahkan melalui *house of quality*. Pelibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan salah satu konsep *Total Quality Management* yang merupakan kunci utama dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan.²

Berbagai tren baru dalam lingkungan manufaktur membawa dampak terhadap kualitas. Kelangsungan hidup perusahaan sangat tergantung pada kemampuan untuk memberi respons terhadap perubahan-perubahan tersebut secara efektif. Umumnya perubahan yang terjadi disebabkan oleh berbagai kekuatan yang ada, baik internal maupun eksternal. Ada empat kekuatan eksternal utama, yaitu karakteristik demografi, kemajuan teknologi, perubahan pasar, dan tekanan social serta politik. Kekuatan internal bisa

²Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajement)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 6

dipengaruhi oleh masalah sumber daya manusia dan perilaku atau keputusan manajerial.

1. Permasalahan sumber daya manusia

Munculnya permasalahan ini berkaitan dengan persepsi karyawan atas perlakuan terhadap mereka dalam pekerjaan dan kesesuaian antara kebutuhan dan keinginan individual dan organisasional.

2. Perilaku/keputusan manajerial

Konflik interpersonal, perilaku pemimpin yang tidak sesuai, sistem penghargaan yang tidak memadai serta adanya reorganisasi struktural merupakan faktor-faktor pendorong perlunya perubahan yang berkaitan dengan perilaku/keputusan manajerial.

Dalam pelaksanaan *Total Quality Manajemen* membutuhkan Sumber Daya Manusia dengan kinerja yang baik. SDM dengan kinerja yang baik adalah sebuah kriteria yang membandingkan antara kinerja aktual karyawan dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Dengan adanya *Total Quality Manajemen* maka standar kerja perusahaan telah dibuat, perusahaan dapat melakukan penilaian terhadap karyawan berdasarkan pada *standar operasional prosedur* yang telah dibuat dan disepakati bersama. Untuk itu *Total Quality Manajemen* dapat kita jadikan sebagai alat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Ada dua aspek penting dalam masalah SDM, yaitu kualitas dan kuantitas. Kuantitas menyangkut banyaknya SDM (penduduk) yang kurang penting kontribusinya dalam pengembangan organisasi, karena kuantitas SDM tanpa dibarengi dengan kualitas SDM yang baik akan menjadi beban dan hambatan (*barriers*) suatu organisasi. Sedangkan kualitas menyangkut mutu SDM yang di dalamnya memuat kemampuan, baik kemampuan fisik maupun non fisik (kecerdasan dan mental). Oleh sebab itu, untuk kepentingan akselerasi suatu pembangunan di bidang apapun, maka peningkatan kualitas SDM merupakan prasyarat yang sangat penting.³

Kearah itulah peningkatan kualitas SDM sebagai keunggulan yang kompetitif ditujukan. *Coaching* yang efektif seperti yang dilakukan atasan, akan menolong staf memperoleh solusi bagi mereka, menularkan kreativitas ke orang lain, mencairkan potensi, dan menjadikan problem sebagai peluang pembelajaran. Sedangkan mentoring diskusi antara dua orang yang menekankan pada keahlian sharing pengalaman mereka membangun pengetahuan orang lain. Mentor akan memberi pendapat secara bebas dan menjelaskan pengalamannya dan memberikan advice pada manajer junior. Melalui proses seperti ini keunggulan SDM dapat dibangun.⁴

³ Kwat Ismanto, *Manajemen Syariah*, hlm. 227-228

⁴ Syafarudin Alwi, *Memahami Sistem Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Republika, 2013),

Pemikiran tentang keunggulan SDM dengan karakteristik seperti itu dalam manajemen perbankan syariah adalah meletakkan peran orang dalam organisasi untuk selalu melakukan peningkatan kualitas dan inovasi baik terhadap proses, sistem maupun produk dan pelayanan. Sehingga dapat meningkatkan kualitas kontribusi semua orang dalam organisasi berbasis nilai-nilai syariah. Tugas semua pemimpin mempersiapkan, mengelola dan mempertahankan SDM yang memiliki komitmen tinggi terhadap visi, misi, value, dan tujuan perbankan syariah.

Dalam praktik terutama yang diterapkan pada BRI Syariah KC Purwokerto menggerakkan organisasi dalam pencapaian tujuan sangat mengandalkan sumber daya manusia, sebagai sumber daya penggerak pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia harus dipandang sebagai sumber daya organisasi yang dapat meningkatkan daya kompetensi organisasi. Peningkatan daya kompetensi organisasi dapat dicapai apabila SDM dikembangkan kualitasnya. Dengan pengembangan kualitas tersebut diharapkan semua sumber daya manusia dapat memberikan kontribusi secara optimal untuk mencapai suatu tujuan.

Berdasarkan penelitian saya di BRI Syariah KC Purwokerto sumber daya manusia disana masih belum maksimal. Untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya BRI Syariah KC Purwokerto menerapkan TQM (*Total Quality Management*) melalui para karyawannya. Dengan menyadari pentingnya kualitas sumber daya manusia BRI Syariah KC

Purwokerto selalu memperhatikan dan mempertimbangkan cara mencapai kualitas sumber daya manusia yang tinggi dengan memberikan pendidikan dan pelatihan (*training*) kepada karyawannya. BRI Syariah KC Purwokerto juga mengirimkan karyawannya untuk mengikuti pelatihan dan pendidikan ditingkat pusat agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Dengan melihat uraian latar belakang masalah di atas, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian sesuai dengan permasalahan tersebut di atas. Adapun judul yang diambil adalah “**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA BANK SYARIAH (Studi Kasus Pada BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto) ”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diambil rumusan masalah Bagaimana Penerapan Total Quality Management dalam Peningkatan Kualitas SDM pada BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto?

C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Maksud penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Total Quality Manajement Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Bank Syariah pada BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto. Dalam hal ini, penulis mencoba untuk membandingkan antara teori-teori yang ada dengan praktek yang terjadi di lembaga keuangan

perbankan syariah, yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di BRISyariah KC Purwokerto. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan khususnya untuk penulis sendiri dan untuk pembaca pada umumnya.

Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir adalah untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam menulis hasil laporan peneliti, maka dengan demikian mahasiswa dapat memaparkan secara detail praktek kerja yang dilaksanakan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh Program D III MPS Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.⁵

D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Selain mempunyai maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir, manfaat yang diharapkan dari penyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Bagi Bank

1. Sebagai Informasi agar dapat melakukan peningkatan SDM melalui metode pengembangan Total Quality Management.
2. Dapat terciptanya bank dan sistem perbankan yang sehat.
3. Sebagai Informasi untuk dapat menciptakan sektor perbankan yang *high quality*.

b. Manfaat Bagi Individu

1. Dapat memahami implementasi Total Quality Management terhadap pengembangan dan peningkatan SDM.

⁵ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto, Panduan Penyusunan Tugas Akhir Program DIII MPS, hlm. 3.

2. Dapat pengetahuan tentang pentingnya meningkatkan kualitas SDM.
3. Sebagai alat untuk penerapan teori-teori dari perkuliahan.

c. Manfaat Bagi Akademisi

1. Memberikan kontribusi sebagai wacana yang diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi civitas akademik tentang Total Quality Management di Bank Syariah.
2. Memberikan kontribusi sebagai wacana yang diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi civitas akademik tentang peningkatan Sumber Daya Manusia di Bank Syariah

E. Definisi Operasional

Dalam upaya memperjelas arah dan batas penelitian serta menghindari terjadinya kesalahan interpretasi terhadap tugas akhir yang berjudul “IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA BANK SYARIAH (Studi Kasus Pada BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto)”, maka ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan supaya tidak terjadi kerancuan dalam memahami permasalahan yang akan dibahas, antara lain:

a) Implementasi

Implementasi merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Kegiatan

tindakan atau pelaksanaan tersebut telah disusun terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.⁶

b) Total Quality Management

Adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.⁷

c) Kualitas Sumber Daya Manusia

Adalah kondisi yang berhubungan dengan manusia yang akan memenuhi atau melebihi tujuan dan harapan.

d) Bank Rakyat Indonesia Syariah Purwokerto

BRI Syariah KC Purwokerto adalah bank yang menerapkan sistem syariat islam yang berlokasi di KC Jl. Jend. Sudirman No. 393, Ruko Kranji Megah Purwokerto.

⁶ Irma Anggraini “Pengertian Implementasi menurut para ahli” <http://el-kawaqi.blogspot.com> diakses pada tanggal 11 Mei 2016, pukul 16.45

⁷ Fandy Tjiptono dan Anasta Diana, *Total Quality Manajement*, (Yogyakarta: ANDI, 2000), hlm. 4

F. Metode Penelitian Tugas Akhir

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dimana penulis akan mengumpulkan data dengan cara mendatangi langsung lapangan, masyarakat, kelompok atau lembaga yang menjadi objek penelitian untuk mempelajari secara intensif tentang berbagai permasalahan yang akan diteliti.⁸ Untuk itu peneliti secara bertahap langsung mendatangi Bank BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto yang berlokasi di KC Jl. Jend. Sudirman No. 393, Ruko Kranji Megah Purwokerto. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada tanggal 04 Januari 2016 sampai dengan 18 Februari 2016.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan

⁸ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Cet VIII, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994), hlm. 22.

data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁹

Dalam penelitian laporan tugas akhir ini penyusun menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data di mana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung dan pencatatan terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti. Teknik ini penulis gunakan supaya dapat melakukan pengamatan secara cermat dalam perilaku subjek, pengambilan data, dan menangkap gejala yang terjadi kemudian menuangkannya menjadi sebuah deskripsi mengenai kejadian perilaku dalam kenyataan.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan untuk pengumpulan data dengan melakukan komunikasi langsung dengan responden dan berlandaskan kepada tujuan peneliti. Wawancara dapat dibagi menjadi dua yaitu wawancara terstruktur dan

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 224.

tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan yang diajukan. Sedangkan tidak terstruktur adalah wawancara yang beda dengan yang terstruktur.¹⁰

Wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara terstruktur yaitu penulis menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan kepada Frantis Y. Ardhini Manajer Operasional BRI Syariah KC Purwokerto.

a) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam peneliti social untuk menelusuri data historis.¹¹ Pelaksanaan penelitian dengan cara mengadakan tinjauan langsung ke BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto untuk melakukan pengamatan dan pemeriksaan mengenai dokumen-dokumen yang diperlukan.

4. Metode Analisis Data

Penelitian ini dalam analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah metode analisis yang menghasilkan data deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realita sosial yang ada di

¹⁰ Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda, 2012), hlm. 186.

¹¹ Gunawan Imam, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 177.

masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu cirri, karakter, model, sifat, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu.¹²

Analisis deskriptif menurut buku metodologi penelitian kualitatif yang ditulis oleh Moh. Soehadha adalah teknik analisis data yang dilakukan dalam rangka mencapai pemahaman terhadap sebuah fokus kajian yang kompleks, dengan cara memisahkan tiap-tiap adegan atau proses dari kejadian sosial atau kebudayaan yang sedang diteliti.¹³

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penyusunan TA merupakan garis besar penyusunan yang bertujuan memudahkan pembaca dalam memahami bagian-bagian secara lebih rinci. Adapun sistematika dalam penyusunan TA ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, definisi operasional, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika penyusunan.

¹²Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, ekonomi, Kebijakan Publik, dan ilmu social lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 68.

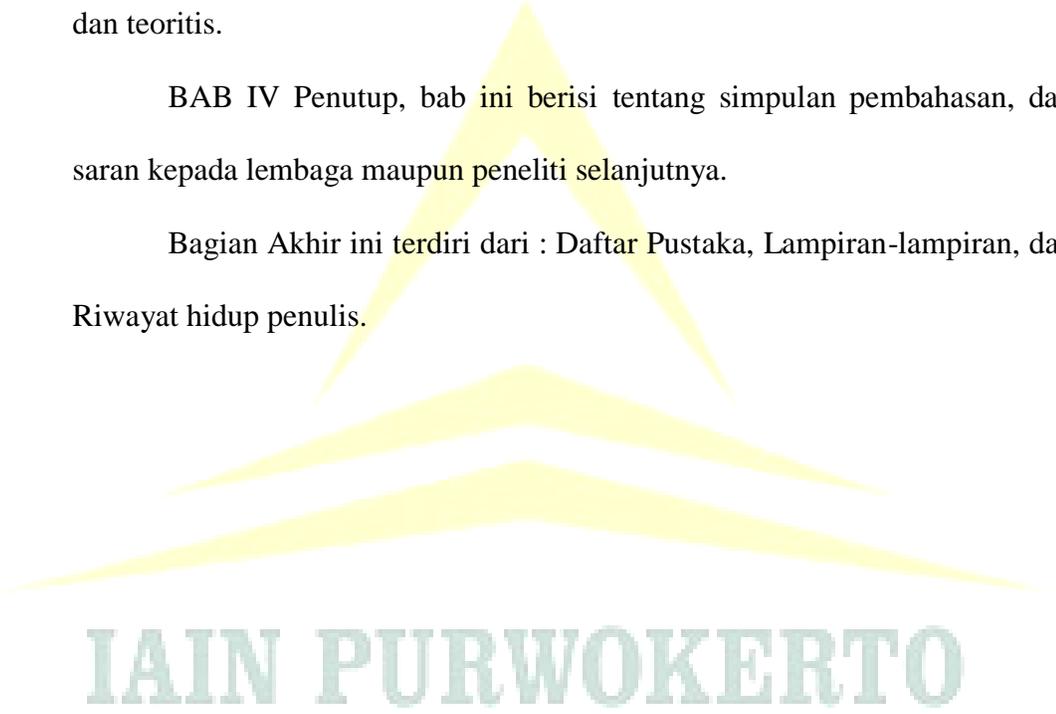
¹³Moh. Soehadha, *Metodologi Penelitian Sosial Kualitatif*, (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2012), hlm. 134

BAB II Landasan Teori, bab ini menjelaskan tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul atau tema yang diangkat dalam penulisan tugas akhir.

BAB III Hasil dan Pembahasan, bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi tempat peneliti dan pemaparan data dan analisis berupa analisis deskriptif yang berisi perbandingan mekanisme operasional secara empiris dan teoritis.

BAB IV Penutup, bab ini berisi tentang simpulan pembahasan, dan saran kepada lembaga maupun peneliti selanjutnya.

Bagian Akhir ini terdiri dari : Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran, dan Riwayat hidup penulis.



IAIN PURWOKERTO

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah saya lakukan dalam pembahasan saya uraikan mengenai Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia pada BRI Syariah KC Purwokerto, maka dapat diambil kesimpulan:

1. BRI Syariah KC Purwokerto dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* terhadap karyawannya yaitu dengan memberikan pelatihan dan pendidikan.
2. BRI Syariah KC Purwokerto dalam Pelaksanaan *Total Quality Management* membutuhkan komitmen bersama antar sesama karyawan agar peningkatan kualitas sumber daya manusia terwujud.
3. BRI Syariah KC Purwokerto lebih meningkatkan pelatihan sumber daya manusia melalui pelatihan-pelatihan agar karyawan dapat mendalami teori-teori dalam praktek perbankan.
4. BRI Syariah KC Purwokerto melibatkan semua sumber daya manusianya dalam pelaksanaan *Total Quality Management* untuk meningkatkan produktivitasnya dan untuk memuaskan pelanggan/nasabah.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah:

a. Praktisi

Disarankan untuk lebih mengefektifkan pelaksanaan *Total Quality Management* terhadap kualitas sumber daya manusianya, agar karyawan BRI Syariah KC Purwokerto dapat memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang luas akan bidang pekerjaannya untuk meningkatkan produktivitasnya. Dan lebih diperbanyak mengadakan pelatihan-pelatihan yang menunjang pengetahuan dan ketrampilan karyawan.

b. Akademisi

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk mengembangkan pengetahuan mengenai Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia yang dilakukan BRI Syariah KC Purwokerto.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Ismanto, Kwat. 2009. *Manajemen Syariah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Alwi, Syafarudin. 2013. *Memahami Sistem Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Republika.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto, *Panduan Penyusunan Tugas Akhir Program DIII MPS*.
- Anggraini, Irma. "Pengertian Implementasi menurut para ahli" <http://el-kawaqi.blogspot.com> diakses pada tanggal 11 Mei 2016, pukul 16.45
- Tjiptono, Fandy dan Anasta Diana. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Suryabrata, Sumadi. 1994. *Metodologi Penelitian*, Cet VIII. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Imam, Gunawan. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, ekonomi, Kebijakan Publik, dan ilmu social lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Soehadha, Moh. 2012. *Metodologi Penelitian Sosial Kualitatif*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Departemen Agama RI. 2009. *Al-Quran dan Terjemahnya*. Bandung: Sygma.
- Almasdi, Jusuf Suit. 1996. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya*

Manusia. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Handoko,T. Hani. 1988. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Martoyo, Susilo.1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 3*.BPFE

Yogyakarta: Anggota IKAPI.

Haming,Murfidin dan mahfud Nurnajamuddin. 2012. *Manajemen Produksi*

Modern Operasi Manufaktur dan Jasa. Jakarta: Bumi Aksara.

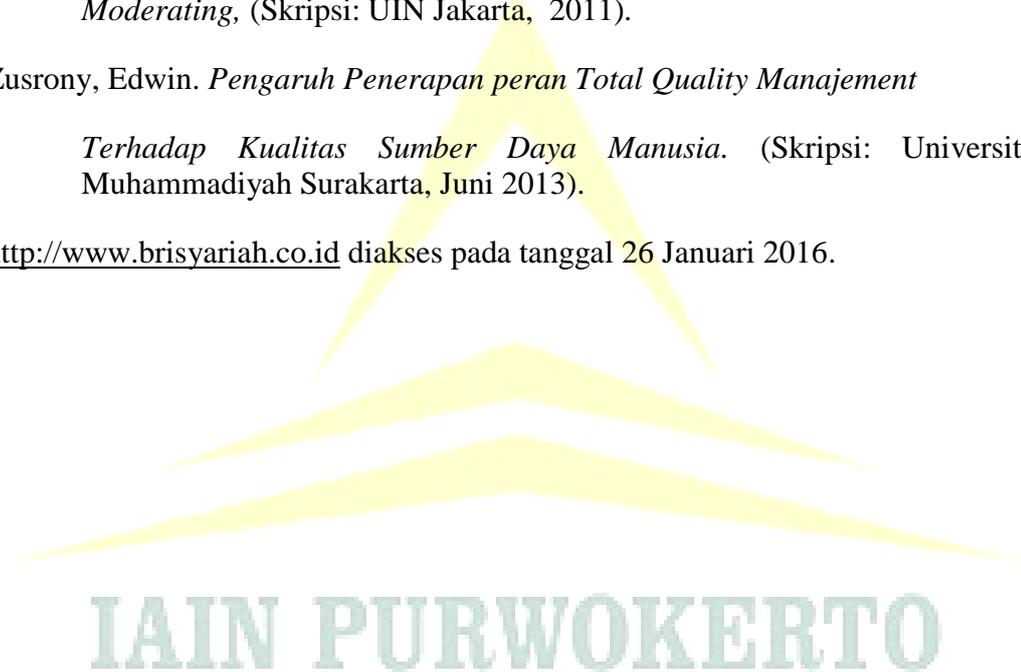
Hasnah, Hikmah. *Pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial dengan system*

Pengukuran Kinerja dan system penghargaan sebagai variabel Moderating, (Skripsi: UIN Jakarta, 2011).

Zusrony, Edwin. *Pengaruh Penerapan peran Total Quality Manajemen*

Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia. (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta, Juni 2013).

<http://www.brisyariah.co.id> diakses pada tanggal 26 Januari 2016.



IAIN PURWOKERTO