

**ANALISIS IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY*
MANAGEMENT (TQM) DAN RELIGIUSITAS DALAM
MENINGKATKAN KINERJA MANAJERIAL DI BANK
SYARIAH INDONESIA KC SURABAYA DHARMAWANGSA**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Nama Penulis :

Faqiha Awfa

(G94218171)

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
SUNAN AMPEL SURABAYA**

2022

PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI

Saya (Faqiha Awfa) dengan NIM G94218171, menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya, bukan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain. Skripsi ini juga belum pernah diajukandalam mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan referensi dengan menyebutkan nama penulis dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan jika di kemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak kebenaran pada pernyataan ini, makasaya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh.

Surabaya, 14 Juni 2022



Faqiha Awfa

NIM. G94217188

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ditulis oleh Faqiha Awfa dengan NIM: G94218171 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqoshkan

Surabaya, 22 Juni 2022

Pembimbing



Helmina Ardyanfitri, M.M
NIP. 199407282019032025

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN RELIGIUSITAS DALAM MENINGKATKAN KINERJA MANAJERIAL DI BANK SYARIAH INDONESIA KC SURABAYA DHARMAWANGSA

Oleh
Faqiha Awfa
NIM: G94218171

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 Juni 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Helmina Ardyanfitri, S.M.,M.M
199407282019032025
(Penguji 1)
2. Hj. Nurlailah, S.E.,M.M
196205222000032001
(Penguji 2)
3. Deasy Tantriana, MM
198312282011012009
(Penguji 3)
4. Riska Agustin, S.Si.,M.SM
199308172020122024
(Penguji 4)

Tanda Tangan:

.....
.....
.....
.....

Surabaya, 22 Juni 2022

Dekan,



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Faizha Anifa
NIM : 509218171
Fakultas/Jurusan : FEEL / Ekonomi Syariah
E-mail address : faizhanifa1992@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul:

Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dan Kelogisitas dalam
Meningkatkan Kinerja Manajemen di Bank Syariah Indonesia KE Surabaya
Dharmawangsa

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 07 Maret 2024.

Pemulis

(FAIZHA ANIFA)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Analisis Implementasi *Total Quality Management (Tqm)* Dan Religiusitas Dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial Di Bank Syariah Indonesia Kc Surabaya Dharmawangsa**” merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui analisis implementasi *Total Quality Management (TQM)* dan Religiusitas di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa serta analisis implementasi *Total Quality Management (TQM)* dan Religiusitas demi meningkatkan kinerja manajerial di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian diperoleh dari data primer dan data sekunder. Sedangkan sumber data primer yaitu empat karyawan Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa dengan data sekunder berbagai literature seperti buku, jurnal, maupun artikel yang relevan. Teknik pengumpulan data digunakan dengan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Sedangkan Teknik pengolahan data dilakukan dengan editing, organizing serta penganalisaan data.

Hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti adalah penerapan *Total Quality Management (TQM)* di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa sejalan dengan teori *Total Quality Management (TQM)* menurut Tjiptono dan Diana, yaitu sebuah strategi dalam manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan yang melibatkan seluruh karyawan atau bagian dari perusahaan. Selain itu, religiusitas yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa sudah sejalan dengan teori yang relevan.

Penyerapan *Total Quality Management (TQM)* dan religiusitas di *Total Quality Management (TQM)* dan Religiusitas memiliki relevansi dengan kinerja manajerial di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya aspek yang dapat dihubungkan seperti evaluasi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja manajerial juga dilakukan dalam *Total Quality Management (TQM)* dan religiusitas di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa.

Kata kunci : *Total Quality Management (TQM)*, Religiusitas, Kinerja Manajerial, Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Kajian Teori	12
1.5 Tujuan Penelitian	16
1.6 Manfaat Penelitian.....	17
1.6.1 Aspek Teoritis.....	17
1.6.2 Aspek Praktis	17
1.7 Definisi Operasional	18
1.7.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	19
1.7.2 Religiusitas.....	20
1.7.3 Kinerja Manajerial	20
1.7.4 Bank Syariah.....	21
BAB II KERANGKA TEORETIS.....	24
2.1 Landasan Teori	24

2.1.1	<i>Total Quality Management (TQM)</i>	24
2.1.2	Religiusitas.....	32
2.1.3	Kinerja Manajerial	37
2.2	Kerangka Konseptual.....	39
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Pendekatan Penelitian	42
3.2	Pengumpulan Data.....	42
3.3	Sumber Data	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5	Teknik Pengolahan Data.....	47
3.6	Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN		50
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1	Profil PT. Bank Syariah Indonesia Tbk	50
4.1.2	Sejarah Perusahaan	50
4.1.3	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	51
4.1.4	Nilai- nilai Bank Syariah Indonesia.....	52
4.1.5	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa.....	55
4.2	Data Temuan Lapangan	56
4.2.1	Penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa.....	56
4.2.2	Penerapan Religiusitas di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa.....	62
4.2.3	Kinerja Manajerial di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa.....	64
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN		68
5.1	Analisis Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> Dan Religiusitas di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa.....	68
5.2	Analisis implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> dan Religiusitas demi meningkatkan kinerja manajerial di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dharmawangsa.....	88

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	96
6.1 Simpulan	96
6.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	105



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Laporan posisi keuangan Bank Syariah Indonesia 2021.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka konseptual penelitian	41



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu12



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R., Laiya, R., Jan, A. H., & Pondaag, J. (2018). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21047>
- Abdullah, W. (2022). *Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Makassar Veteran)*. 3(1), 11–25.
- Albi Anggito dan Johan Setiawan S.Pd. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Jawa Barat : CV. Jejak. 2018) hal 7-10
- Al-Swidi, A. K., & Mahmud, R. (2011). Fostering the performance of banks through total quality management (TQM) practices: A bank branches perspective. *European Journal of Social Sciences*, 19(2), 268–285.
- Amalia Fuadah, (2018) *Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan Dan Persepsi Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung)*.
- Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. CV. Penerbit Qiara Media, 536.

- Ayu, I., Wulandari, P., & Lestari, S. (2022). *Strategi Meningkatkan Funding Dimasa Pandemi Pada*. 10(1), 113–130.
- Ayuning Tyas, Rischa Sa'ki (2019) *Studi Komparasi Tingkat Religiusitas Dan Nasionalisme Antara Siswa Kelas Xi Smk Muhammadiyah 1 Kota Kediri Dan Smk Almahrusiyah Kota Kediri*.
- Bachri, Bahtiar.S. “Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif”, Universitas Negeri Surabaya, *Jurnal Teknologi Pendidikan, Vol 10 No.1*, April 2016
- Citraluki, Jaeqline. 2016. Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Sekecamatan Kartasura Tahun 2016. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Surakarta
- Deviesa. D. (2019). *Akuntansi Manajemen Strategis dan Praktis* (Edisi Pertama). Yogyakarta:ANDI.
- Hakami Nasab, S., Hemmati, Y., & Kia, S. H. (2014). An investigation on how TQM influences employee performance: A case study of banking industry. *Management Science Letters*, 4, 31–36.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2013.12.002>
- Hidayat, T. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Manajerial. *Akuntabilitas*, 7(1), 56–68. <https://doi.org/10.15408/akt.v7i1.2646>
<https://dukcapil.kemendagri.go.id> diakses pada 12 Desember 2021

- Jannah, A. W., Fauziah, N. E., & Abdurrahman, D. (2017). Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial di Bank BRI Syariah KCI Citarum Bandung. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntans*, 472–478.
- Jatmiko, D. S. S. K., Djatnika, D., & Setiawan, S. (2021). Ketahanan Bank Umum Syariah di Indonesia Terhadap Fluktuasi Makroekonomi dalam Negeri dan Suku Bunga Dana Federal Reserve. *Journal of Applied Islamic Economics and Finance*, 1(2), 349–361. <https://doi.org/10.35313/jaief.v1i2.2469>
- Juharni, *Management Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Makasar: CV SAH Media, 2017)
- Jumady, E., & Atestasi, /. (2020). Implementation of Total Quality Management and Leadership on Islamic Banking Financial Performance. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2), 163–170. <https://doi.org/10.33096/atestasi.v3i2.588>
- Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 330
- Maulana, R., Studi, P., Syariah, P., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., Ar-raniry, U. I. N., & Aceh, B. (2019). *Skripsi analisis pengaruh religiusitas terhadap kinerja karyawan pt bank aceh syariah*.
- Mintje, N. (2013). Pengaruh Tqm, Sistem Penghargaan Dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Air Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 52–62.

<https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.1939>

Munadzar, M. S. I., & Sulis Rokhmawanto, M. S. I. (2021). *Total Quality Managemen (Tqm) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Mts Ma'arif Nu 01 Kecamatan Bruno Kabupaten Purworejo* (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (Iainu) Kebumen).

Rawashdeh, A. M. (2014). Tqm As a Source of Bank Performance and Competitive Advantage Empirical Study in Jordanian Banking Sector. *European Scientific Journal August, 10(22)*.

Sari, C. N. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Akuntansi Syariah Dan Religiusitas Terhadap Kinerja Manajerial* (Doctoral Dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).

Sari, G. A. (2018). *Pelaksanaan Total Quality Management Di Perpustakaan Mtsn Sungai Jambu Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (Iain) Batusangkar. Pelaksanaan Total Quality Management Di Perpustakaan Mtsn Sungai Jambu Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan.*

Sit, W. Y., Ooi, K. B., Loke, S. P., & Wei Han, G. T. (2011). TQM and service quality: a survey of commercial banking industry in Malaysia. *International Journal of Services, Economics and Management, 3(1), 78–91.*

<https://doi.org/10.1504/IJSEM.2011.037179>

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:CV. Alfabeta

Thabrani, G. (2018). *Total Quality Management , Dynamic Capabilities , and Competitive Advantages : Mediating Effect of Innovation*. 57(Piceeba), 162–173.

Yanuarti, E. (2018). Pengaruh Sikap Religiusitas terhadap Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) Masyarakat Kelurahan Dusun Curup Kabupaten Rejang Lebong. *FOKUS Jurnal Kajian Keislaman Dan Kemasyarakatan*, 3(1), 21.
<https://doi.org/10.29240/jf.v3i1.387>



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A