

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan sistem ekonomi Islam dewasa ini memunculkan gagasan tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS). LKS tersebut menjadi salah satu ciri dari kegiatan ekonomi Islam modern. Salah satu bentuk pengembangan dari konsep ekonomi Islam dalam bidang keuangan adalah *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT).

BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang bersifat *non profit oriented* akan tetapi bersifat mensejahterakan ummat dan tolong menolong. Lahirnya lembaga keuangan syariah termasuk "*Baitul Maal Wa Tamwil*" merupakan suatu sistem perekonomian yang digunakan untuk mengatasi masalah riba, karena dalam Al-Qur'an sudah di nas kan dan hukumnya adalah haram. BMT merupakan Lembaga Keuangan Syariah non bank yang bernaungan di bawah koperasi yang melakukan kegiatan jasa simpanan dan pembiayaan. BMT juga dikemas secara syariah berupa *Baitul Maal* (bidang sosial) yang bergerak dalam penggalangan dana zakat, infaq, sedekah dan dana-dana sosial lain serta *mentasyarufkannya* untuk kepentingan sosial secara terpola dan berkesinambungan. Sedangkan *Baitul Tamwil*, merupakan bidang bisnis yang menjadi penyangga operasional BMT. Bidang *tamwil* ini bergerak dalam penggalangan dana masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan usaha mikro dengan sistem jual beli, bagi hasil maupun jasa.¹

Dengan adanya produk-produk yang ada di BMT tersebut, dalam upaya menarik minat masyarakat menjadi anggota di BMT, diperlukan suatu strategi khusus. Masyarakat yang pintar pastinya selalu membandingkan kondisi suatu produk dengan produk lain yang sejenis yang dikeluarkan oleh

¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, UII Press, Yogyakarta, 2004, hlm. 8.

lembaga keuangan lain dalam memperoleh produk yang bermutu. Salah satu upaya yang dilakukan oleh BMT yaitu penerapan sistem manajemen mutu.

Mutu merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan eksternal yang berlebihan. Mutu didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Peningkatan mutu menjadi semakin penting bagi institusi yang digunakan untuk memperoleh kontrol lebih baik.

Sebenarnya mutu/ kualitas telah dikenal sejak empat ribu tahun yang lalu, ketika Bangsa Mesir Kuno mengukur dimensi batu-batu yang digunakan untuk membangun piramida. Namun seiring dengan perkembangan zaman dan revolusi industri, fungsi kualitas kemudian mengalami perkembangan, menjadi manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*).²

Total Quality Management (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.³ Karena kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan nasabah, pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan asing satu-satunya jalan menuju pertumbuhan perusahaan, dan menuju pendapatan yang langgeng.⁴ Menurut Dr. Kaoru Ishikawa, *total quality* merupakan fungsi kualitas seluruh input yang diproses untuk mendapatkan nilai tambah dalam organisasi. Selanjutnya Kaoru mengartikan TQM sebagai penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan pada organisasi, memperbaiki seluruh proses penting dalam

² Dony Hendartho, "Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia", *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, September 2014, Vol. VI, No. 02, hlm. 125.

³ C. Rudi Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012, hlm. 71.

⁴ Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, PUSTAKA SETIA, Bandung, 2013, hlm. 280.

organisasi, dan memperbaiki upaya guna memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa (*customer*) pada masa kini dan waktu yang akan datang.⁵

Implementasi TQM membuat organisasi harus memelihara standar mutu di segala aspek bisnis organisasi bersangkutan. Hal ini untuk memastikan bahwa segala sesuatu dikerjakan dengan benar sejak awal dan dapat mengurangi maupun menghilangkan cacat dan pemborosan selama operasi. Inti dari implementasi standar mutu adalah terjaganya mutu hasil dari suatu produk, yaitu suatu sistem *knowledge sharing* yang memungkinkan setiap orang untuk menghasilkan hal sama dengan mutu sama, sehingga akan mengurangi ketergantungan terhadap satu orang.

Salah satu standar sistem manajemen mutu (SMM) yang telah berkembang adalah ISO 9001. ISO 9001 memuat sistem mutu untuk desain/pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan. ISO 9001 versi 2000 dan versi 2008 lebih mengutamakan pada pola *business process* yang terjadi dalam organisasi perusahaan. Dengan demikian hampir semua jenis usaha dapat mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001 ini. Versi 2008 adalah versi terbaru yang diterbitkan pada Desember 2008. ISO 9001:2008 lebih mengedepankan pada efektivitas proses dari suatu organisasi dalam melakukan proses *corrective* dan *preventive action*.⁶

Penerapan ISO 9001:2008 berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat memuaskan pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan mutu. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Suardi, bahwa sistem manajemen mutu akan memberikan jaminan bagi pelanggan bahwa perusahaan mempunyai tanggung jawab tentang mutu dan mampu menyediakan produk maupun jasa sesuai dengan kebutuhan mereka.⁷

⁵ Soewarso Hardjosoedarmo, *Bacaan Terpilih Tentang Total Quality Management*, Ed.II, Cet.3, ANDI, Yogyakarta, 2002, hlm. 72.

⁶ Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*, UIN-Malang Press, Malang, 2009, hlm. 47.

⁷ Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 : Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, Cet.2, Penerbit PPM, Jakarta, 2003, hlm. 3.

Kualitas pelayanan sangatlah penting pada industri jasa seperti perbankan. Salah satu cara membedakan perusahaan jasa dengan bukan jasa adalah pemberian pelayanan dengan kualitas yang konsisten yakni memenuhi ekspektasi pelayanan sasaran. Kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu profit strategi untuk memilah lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari kaburnya pelanggan, dan menciptakan keunggulan khusus yang tidak hanya bersaing dari segi harga.

KJKS BMT Fastabiq Pati adalah lembaga keuangan non bank yang seluruh proses simpanan dan pembiayaan dikemas secara syariah, berupa *Baitul Tamwil (profit oriented)* dan *Baitul Maal (social oriented)* yang bergerak untuk kepentingan sosial, serta seluruh kegiatan operasionalnya berbasis syariah. Sertifikasi ISO 9001:2008 di dapat KJKS BMT Fastabiq atas rekomendasi dari Kementerian Koperasi dan UMKM, bukan atas usaha sendiri dari organisasi tersebut. Karena se-Jawa Tengah yang ditunjuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 ada 4 lembaga koperasi. Proses sertifikasi ISO 9001:2008 sudah dimulai sejak tahun 2014 dan selesai pada bulan April 2015. Pada bulan Agustus 2015, KJKS BMT Fastabiq Pati juga sudah melakukan audit eksternal pertama kali.⁸ Dalam hal ini bagaimana cara KJKS BMT Fastabiq Pati dalam menerapkan atau mengimplementasikan sistem manajemen mutu dengan bersertifikasi ISO 9001:2008, karena sistem manajemen mutu ISO ini merupakan hal baru di KJKS BMT Fastabiq Pati.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam lembaga keuangan syariah, KJKS BMT Fastabiq Pati perlu melaksanakan upaya peningkatan kualitas karyawan maupun anggotanya melalui suatu penerapan. Salah satunya adalah mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Karena diakui oleh Bapak Agus Jamaluddin, S.Ag, selaku manajer Sumber Daya Insani di BMT Fastabiq Pati, pada kegiatan operasionalnya baik dari segi simpanan maupun pembiayaan, BMT Fastabiq Pati belum sepenuhnya menerapkan prinsip syariah. Dimana salah satu

⁸ Wawancara dengan Ibu Fatma M.A, SE di kantor pusat KJKS BMT Fastabiq Pati, pada tanggal 6 Januari 2016, pukul 09.00 WIB.

cabang BMT Fastabiq Pati, yakni cabang Demak menyetorkan dana yang terkumpul ke Bank BPD Jawa Tengah, yang mana BPD Jawa Tengah merupakan lembaga keuangan yang berbasis konvensional. Dengan alasan dana yang sudah disetorkan dapat diambil sewaktu-waktu tanpa menunggu proses yang cukup panjang. Sedangkan dari pihak anggota banyak yang belum paham dengan prinsip syariah, mereka masih menyamakan sistem bagi hasil dengan sistem bunga.⁹

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat permasalahan yang berjudul “**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008**” (Studi di KJKS BMT Fastabiq Pati).

1.2 FOKUS PENELITIAN

Terkait dengan kondisi di atas, studi ini memfokuskan pada permasalahan bagaimana pengimplementasian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka permasalahan yang ada yaitu :

- 1.3.1 Bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati ?
- 1.3.2 Apa saja faktor pendukung pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati ?
- 1.3.3 Apa saja faktor penghambat pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati ?

⁹ Penjelasan Bapak Agus Jamaluddin, S.Ag, pada tanggal 22 September 2015, pukul 09.00 WIB, di kantor pusat KJKS BMT Fastabiq Pati.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin di capai oleh peneliti dalam penelitian ini, antara lain :

- 1.4.1 Untuk mengetahui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati.
- 1.4.2 Untuk mengetahui faktor pendukung pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati.
- 1.4.3 Untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini, antara lain, yaitu :

1.5.1 Manfaat Teoritis

1.5.1.1 Bagi Peneliti dan Akademis

Penelitian ini sebagai bahan masukan dan menambah pengetahuan dalam pengimplementasian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati. Penelitian ini juga bermanfaat dalam pengimplementasian teori-teori yang telah dipelajari oleh peneliti selama perkuliahan.

1.5.1.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Dapat memberikan masukan kepada KJKS BMT Fastabiq Pati dalam menentukan dan menerapkan strategi pengimplementasian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.