

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 DESKRIPSI TEORI

2.1.1 Definisi Sistem Manajemen Mutu

Philip B. Crosby berpendapat bahwa mutu berarti kesesuaian terhadap persyaratan, seperti jam tahan air, sepatu yang tahan lama, atau dokter yang ahli. Ia juga mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang pada proses dalam organisasi. Pendekatan Crosby merupakan proses *top-down*.

Menurut W. Edwards Deming, ia berpendapat bahwa mutu berarti pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus, seperti penerapan *kaizen* di Toyota dan gugus kendali mutu pada Telkom. Pendekatan Deming merupakan *bottom-up*.

Menurut Joseph M. Juran, mutu berarti kesesuaian dengan penggunaan, seperti sepatu yang dirancang untuk olahraga atau sepatu kulit yang dirancang untuk ke kantor atau ke pesta. Pendekatan Juran adalah orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.¹

Selanjutnya, manajemen mutu merupakan aktivitas dari keseluruhan fungsi manajemen yang menetapkan kebijakan mutu, tujuan dan tanggung jawab perusahaan, serta melaksanakannya dengan cara seperti perencanaan mutu, pengendalian mutu, pemastian mutu, dan peningkatan mutu di dalam sistem mutu.

Seorang ahli manajemen Philip B. Crosby memperkenalkan empat dimensi manajemen mutu, yaitu :

- a. Mutu : kesesuaian dengan kebutuhan.
- b. Sistem pencapaian mutu : pendekatan rasional untuk mencegah cacat atau kesalahan

¹ Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 : Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, Cet.2, Penerbit PPM, Jakarta, 2003, hlm. 2-3.

- c. Standar performansi : standar performansi perusahaan atau organisasi yang mempunyai orientasi mutu adalah tidak ada kesalahan (*zero defect*).
- d. Pengukuran : pengukuran performansi yang digunakan adalah biaya mutu (biaya pengembalian dan pekerjaan ulang produk cacat, biaya persediaan, biaya inspeksi, dan pengujian).²

Selanjutnya penjelasan terakhir yaitu mengenai sistem manajemen mutu. Menurut Syafrizal, sistem manajemen mutu adalah sesuatu yang tidak mungkin perusahaan mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dan mempertahankan suatu produk yang bermutu tanpa disertai adanya manajemen proses yang matang dan rapi di dalamnya. Mutu yang baik tidak akan dapat diraihinya hanya dengan mengandalkan keberuntungan semata tapi mutlak harus dengan cara penerapan manajemen bisnis yang baik.

Sistem manajemen mutu juga berarti : a) suatu tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran-sasaran mutu yang direncanakan, b) sistem manajemen mutu, tatanan yang menjamin kualitas output dan proses pelayanan/ produksi.³

2.1.2 Landasan Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu merupakan sebuah sistem yang berevolusi dari sistem pemeriksaan mutu, kendali mutu, kemudian berkembang menjadi sistem penjaminan mutu sampai kemudian menjadi sistem manajemen mutu terpadu. Untuk dapat mengimplementasikan sistem manajemen mutu, maka dibutuhkan berbagai landasan. Landasan-landasan tersebut meliputi : kepedulian, nilai, integritas, pelatihan, dan pengendalian.⁴

² *Ibid.*, hlm. 46-47.

³ Novita Sismawati dan Lilis Ardini, ‘‘Audit Mutu Pada Pelayanan Customer Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT POS Surabaya’’, *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 2013, Vol.2, No.6, hlm. 9.

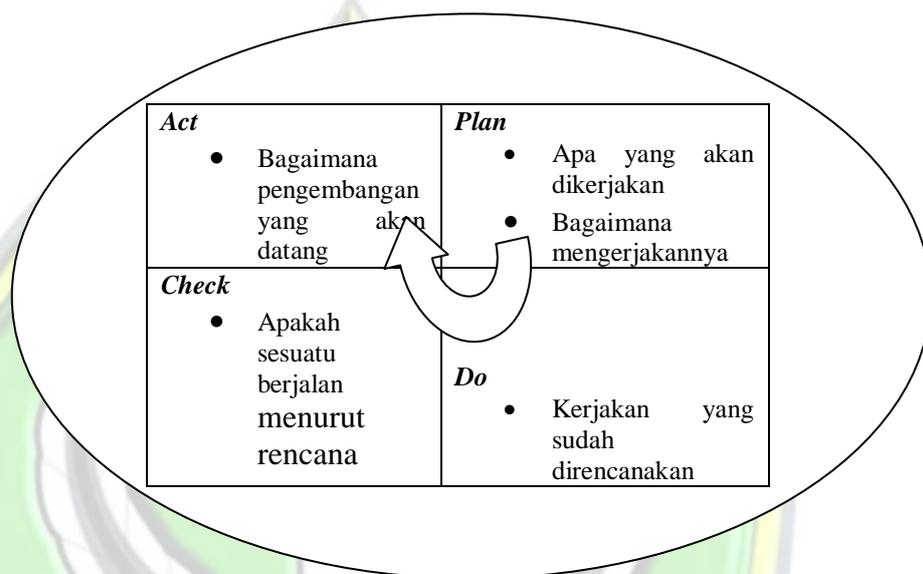
⁴ Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*, UIN-Malang Press, Malang, 2009, hlm. 52-53.

- a. Kepedulian merupakan landasan pertama yang harus dimiliki oleh organisasi yang akan mengimplementasikan SMM, termasuk SMM ISO 9001:2008. SMM akan dapat berjalan dengan sangat efektif jika banyak orang yang ada dalam suatu organisasi tersebut memiliki kepedulian terhadap mutu.
- b. Nilai
Nilai-nilai merupakan pendorong utama untuk menghasilkan sebuah pekerjaan yang bermutu. Dengan nilai-nilai bersama yang dianut oleh orang-orang dalam organisasi, maka mereka akan menjadikan nilai-nilai sebagai acuan kerjanya.
- c. Integritas
Integritas merupakan *soft skill* lain yang harus dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi untuk mampu menjalankan SMM yang baik. Orang-orang yang memiliki integritas yang tinggi akan ditandai dengan memiliki kecintaan yang tinggi terhadap organisasi dan jenis pekerjaannya.
- d. Pelatihan
Pelatihan merupakan sebuah upaya untuk mendorong orang-orang dalam organisasi selalu memiliki kompetensi yang baik dalam menangani berbagai jenis pekerjaannya. Selain itu, pelatihan juga merupakan upaya organisasi untuk mendorong orang-orang dalam organisasi untuk mampu berubah, seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta harapan dan kebutuhan stakeholder.
- e. Pengendalian
Pengendalian merupakan upaya organisasi untuk mampu memfokuskan pada visi organisasi. Dengan adanya pengendalian, seluruh komponen organisasi akan menuju arah yang sama.

Landasan yang digunakan dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu tersebut adalah dengan menerapkan proses manajemen yang disebut dengan proses *Plan-Do-Check-Action*

(PDCA). Landasan ini memberikan petunjuk bahwa setiap pekerjaan yang akan dilaksanakan dalam sistem penjaminan mutu.⁵

Gambar 2.1
Landasan Proses Manajemen PDCA



Plan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memantapkan tujuan dan proses yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi. *Do* merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menjalankan proses. *Check* merupakan tahapan proses monitoring dan evaluasi terhadap proses dan produk yang tidak sesuai dengan kebijakan, tujuan dan persyaratan produk serta melaporkan hasilnya. *Act* merupakan tahapan melaksanakan tindakan untuk proses pengembangan berkelanjutan.⁶

2.1.3 Sistem Proses dalam Sistem Manajemen Mutu

2.1.3.1 Siklus *Input-Proses-Output*

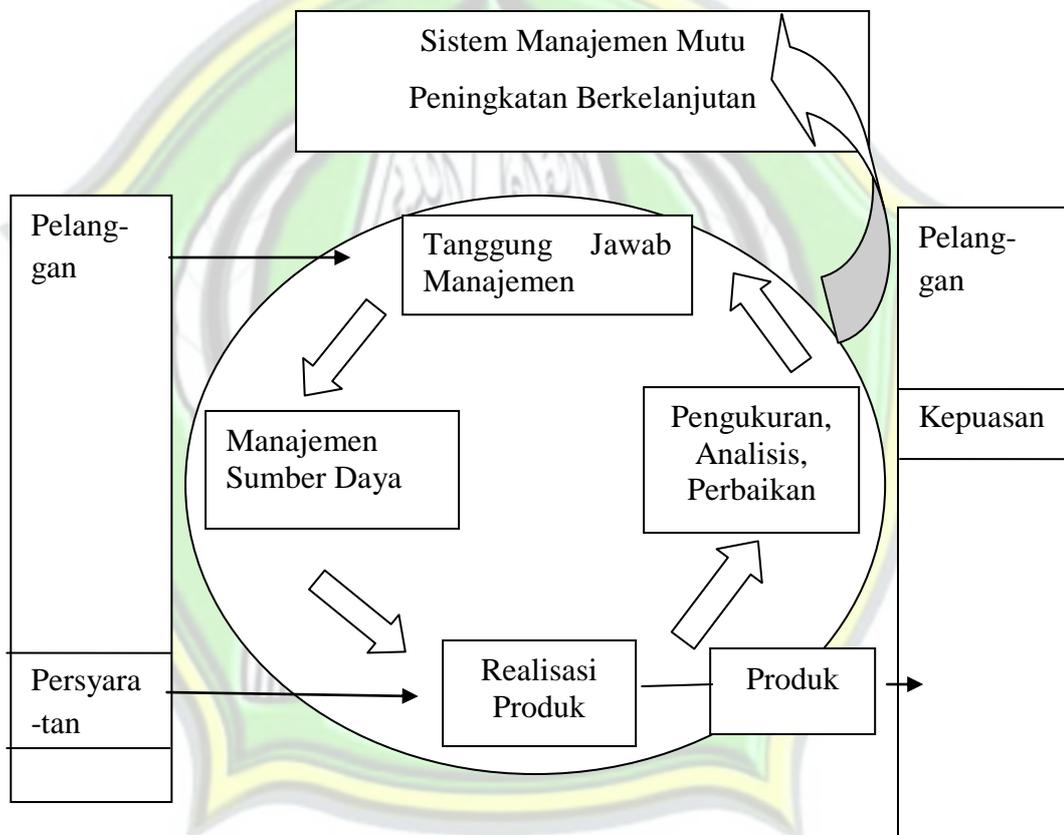
Sistem proses merupakan hal penting yang harus dijelaskan secara khusus dalam SMM. Hal tersebut

⁵ *Ibid.*, hlm. 56.

⁶ *Ibid.*, hlm. 56-57.

dikarenakan sistem proses merupakan sistem yang paling panjang dan menentukan dalam upaya menghasilkan produk/layanan. Keseluruhan proses SMM tersebut digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.2
Sistem Proses dalam SMM



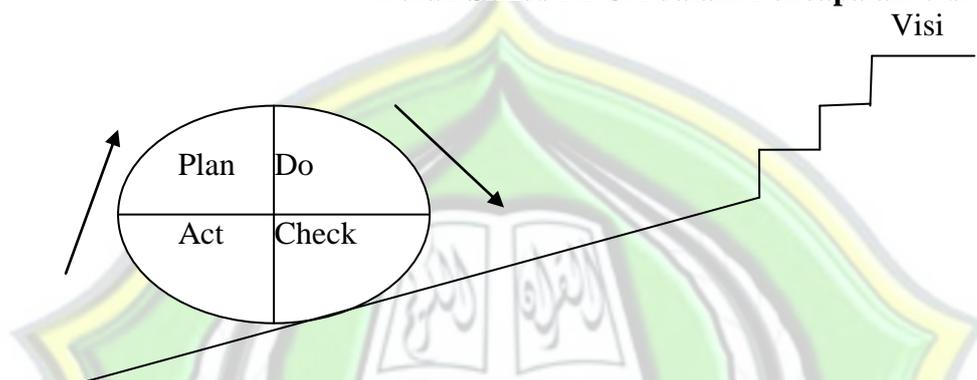
2.1.3.2 Siklus PDCA

Sistem manajemen mutu merupakan sistem manajemen yang berlandaskan pada siklus proses PDCA (*plan-do-check-action*). Pengimplementasian siklus PDCA merupakan sebuah upaya untuk dapat menjalankan suatu peningkatan berkelanjutan.⁷ Hubungan antara implementasi

⁷ *Ibid.*, hlm. 70-77.

PDCA tersebut dengan proses peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*) dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.3
Peran Siklus PDCA dalam Pencapaian Visi



2.1.4 Penjelasan ISO 9001:2008

Sejarah tentang sistem penjaminan mutu ISO berawal dari kondisi perang dunia II yang ingin mendapatkan bahan peledak dengan standar mutu yang bagus. Berawal dari sinilah kemudian bagian pengadaan barang militer Inggris mengembangkan serangkaian standar yang secara umum dapat menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam menyediakan produk bermutu tinggi.

Pada akhir 1960-an dibuat standar sistem mutu AQAP (*Al-ied Quality Assurance Publicators*) yang dikembangkan dari standar-standar sebelumnya. Pada awal 1970-an, Inggris mengembangkan lebih lanjut seri AQAP dan disebut “DEFSTAN 05 series” oleh *United Kingdom Ministry of Defence*. Pada saat bersamaan angkatan bersenjata Amerika Serikat mengembangkan MILSTD 9858A. Di sisi lain perusahaan-perusahaan yang tidak bertransaksi dengan militer kemudian mengembangkan BS 5157 yang kemudian dikembangkan BS 5750 bagian 1,2 dan 3 pada tahun 1979. Pada tahun ini pula pemeriksaan pihak ke tiga yang merupakan karakteristik ISO 9000 mulai dikembangkan. Selain itu, pada tahun ini komisi ISO Inggris

yaitu *British Standard Institute* (BSI) menyerahkan proposal untuk pembentukan komisi teknik baru dengan nomor ISO/TC 176. Sebagai hasil dari ISO/TC 176 yang telah melakukan sosialisasi ke seluruh dunia dalam tahun 1987 seri standar ISO 9000 dipublikasikan.

Sejak diterbitkan pada tahun 1987 sampai sekarang, standar ini sudah dua kali mengalami perubahan, yaitu pada tahun 1994 dan tahun 2000. Perubahan utama antara tahun 1987 sampai dengan 1994 adalah berkaitan dengan *management representative* (MR). Pada ISO versi tahun 1987 MR boleh dipegang dari luar organisasi, tetapi untuk tahun 1994 MR harus orang dalam organisasi. Penambahan yang lain adalah berkaitan dengan perbaikan kata-kata yang membuat rancu standar, penambahan klausul yang dipersyaratkan ada ISO 9002 dan ISO 9003, penyeragaman penomoran pada ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, dan penambahan beberapa definisi serta perluasan persyaratan pada beberapa klausul.⁸

ISO 9001:2000 merupakan ISO versi baru yang diluncurkan pada bulan Oktober 2000. Bagi semua organisasi yang telah memperoleh sertifikat ISO, maka memiliki kewajiban untuk melakukan modifikasi sesuai dengan persyaratan baru yang diterapkan dalam ISO 9001:2000, walaupun tidak terdapat perbedaan yang sangat bertolak belakang. ISO tentang sistem mutu merupakan sistem ISO dengan seri ISO 9000 yang mulai dikeluarkan pada tahun 1987. ISO 9000 terdapat berbagai varian yaitu ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, dan ISO 9004.

Pada bulan Mei 2008 ISO 9001:2000 diperbarui menjadi ISO 9001:2008. Perubahan yang dilakukan dari versi 2000 ke versi 2008 memang tidak sedrastis ketika dilakukannya perubahan dari versi 1994 ke versi 2000. Namun demikian, tetap terdapat banyak hal penting dalam perubahan versi tersebut, utamanya berkaitan dengan penyesuaian terhadap teknologi informasi dan penggunaan tenaga

⁸ *Ibid.*, hlm. 45-46.

kerja luar. Organisasi yang telah memperoleh SMM ISO 9001:2000 harus melakukan *update* pada versi 2008 ini selambat-lambatnya pada bulan November 2010.⁹

2.1.5 Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Prinsip manajemen mutu merupakan metode bagaimana cara memimpin, mengatur, dan mengendalikan suatu organisasi atau Badan Usaha. Dengan prinsip-prinsip manajemen mutu itu SMM dapat dioperasikan secara konsisten, sistematis dan transparan. Keberhasilan Badan Usaha dalam meningkatkan keuntungan dan pengembangan pasar dapat dihasilkan dengan menerapkan dan memelihara suatu sistem manajemen mutu yang dirancang untuk memenuhi persyaratan dari semua pihak yang berkepentingan, dan secara terus-menerus meningkatkan kinerjanya. SMM ISO 9001:2008 memiliki 8 prinsip dalam pelaksanaannya. Kedelapan prinsip manajemen dikenal dan diuraikan dalam penjelasan seri ISO, dan perlu dipahami oleh seluruh Badan Usaha.¹⁰ Diantaranya yaitu :

a. Fokus Pelanggan

Pelanggan merupakan kunci dari kehidupan organisasi profit maupun non profit. Jika pelanggan merasa puas atau terpenuhi kebutuhan dan harapannya, maka pelanggan tersebut akan kembali ke organisasi tersebut.

b. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan prinsip yang digunakan oleh sistem manajemen mutu dalam melandasi kegiatan di suatu organisasi, tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

⁹ *Ibid.*, hlm. 47-48.

¹⁰ Sulistijo Sidarto Mulyo, et.al, *Panduan Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2000*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2005, hlm. 13-15.

c. Pelibatan Karyawan

Dalam upaya mencapai tujuan, yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan stakeholder (orang di luar organisasi) maka harus melibatkan keseluruhan karyawan.

d. Pendekatan Proses

Untuk menghasilkan produk atau layanan yang efektif dan efisien maka suatu organisasi harus memiliki asumsi bahwa produk atau layanan yang baik selalu dihasilkan dari proses yang baik.

e. Pendekatan Sistem pada Manajemen

Hampir sama dengan pendekatan proses, pendekatan sistem merupakan upaya suatu organisasi untuk mendapatkan pengelolaan yang efektif dan efisien. Berlandaskan pada proses kerja P-D-C-A maka proses kerja dapat diketahui melalui sistem evaluasi yang dilaksanakan secara periodik.

f. Perbaikan Berkesinambungan

Prinsip ini merupakan prinsip utama organisasi untuk menghindarkan diri dari kemunduran atau kematian. Sebagaimana diketahui bahwa organisasi pun memiliki usia, agar usia tersebut menjadi panjang maka organisasi harus mampu mengembangkan dirinya secara terus menerus sesuai dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat.

g. Pendekatan Fakta untuk Membuat Keputusan

Sistem manajemen mutu mengindikasikan bahwa proses monitoring, evaluasi, pengecekan atau audit merupakan proses penting dalam sistem manajemen mutu. Hasil dari berbagai proses di atas akan digunakan dalam berbagai pembuatan keputusan, baik pembuatan keputusan untuk tindak perbaikan, pengembangan ataupun perubahan.

h. Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan.

Mendasarkan pada *input-proses-output*, maka sistem manajemen mutu akan sangat tergantung pada kualitas *input* yang ada untuk

menghasilkan *output* yang sesuai dengan kualitas yang dipersyaratkan pelanggan. Berkaitan dengan *input* tersebut maka organisasi akan berhubungan dengan pihak lain yang akan berfungsi sebagai pemasok.¹¹

2.1.6 Klausul-klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Standar ISO 9001:2008 memuat 8 klausul yang berisi beberapa persyaratan dalam bahasa legal formal sehingga barangkali sulit untuk dipahami oleh orang-orang yang baru membaca standar ISO 9001 ini.

Tabel 2.1
Klausul-klausul SMM ISO 9001:2008

Klausul	Persyaratan-persyaratan
1.0	Ruang Lingkup
1.1	Umum
1.2	Penerapan
2.0	Acuan Standar
3.0	Istilah dan Definisi
4.0	Sistem Manajemen Mutu
4.1	Persyaratan Umum
4.2	Persyaratan Dokumentasi
4.2.1	Umum
4.2.2	Pedoman Mutu
4.2.3	Pengendalian Dokumen
4.2.4	Pengendalian Rekaman
5.0	Tanggung jawab Manajemen
5.1	Komitmen Manajemen
5.2	Fokus pada Pelanggan
5.3	Kebijakan Mutu

¹¹ *Ibid.*, hlm. 16.

5.4	Perencanaan
5.4.1	Sasaran Mutu
5.4.2	Perencanaan Sistem Manajemen Mutu
5.5	Tanggung jawab, Wewenang, dan Komunikasi
5.5.1	Tanggung jawab dan Wewenang
5.5.2	Wakil Manajemen
5.5.3	Komunikasi Internal
5.6	Tinjauan Manajemen
5.6.1	Umum
5.6.2	Masukan untuk Tinjauan Manajemen
5.6.3	Keluaran untuk Tinjauan Manajemen
6.0	Pengelolaan Sumber Daya
6.1	Penyediaan Sumber Daya
6.2	Sumber Daya Manusia
6.2.1	Umum
6.2.2	Kompetensi, Pelatihan, dan Kepedulian
6.3	Prasarana
6.4	Lingkungan Kerja
7.0	Realisasi Produk
7.1	Perencanaan realisasi produk
7.2	Proses yang berkaitan dengan pelanggan
7.2.1	Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan produk
7.2.2	Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan produk
7.2.3	Komunikasi pelanggan
7.3	Desain dan pengembangan
7.3.1	Perencanaan desain dan pengembangan
7.3.2	Masukan desain dan pengembangan
7.3.3	Keluaran desain dan pengembangan
7.3.4	Tinjauan desain dan pengembangan

7.3.5	Verifikasi desain dan pengembangan
7.3.6	Validasi desain dan pengembangan
7.3.7	Pengendalian perubahan desain dan pengembangan
7.4	Pembelian
7.4.1	Proses pembelian
7.4.2	Informasi pembelian
7.4.3	Verifikasi produk yang dibeli
7.5	Produksi dan penyediaan jasa
7.5.1	Pengendalian produksi dan penyediaan jasa
7.5.2	Validasi proses produksi dan penyediaan jasa
7.5.3	Identifikasi dan mampu telusur
7.5.4	Milik pelanggan
7.5.5	Preservasi produk
7.6	Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran
8.0	Pengukuran, analisis, dan perbaikan
8.1	Umum
8.2	Pemantauan dan pengukuran
8.2.1	Kepuasan pelanggan
8.2.2	Audit internal
8.2.3	Pemantauan dan pengukuran proses
8.2.4	Pemantauan dan pengukuran produk
8.3	Pengendalian produk yang tidak sesuai
8.4	Analisa data
8.5	Perbaikan
8.5.1	Perbaikan berkesinambungan
8.5.2	Tindakan korektif
8.5.3	Tindakan pencegahan

Keterangan :

Klausul 1-3 hanya bersifat sebagai pengantar standar ISO 9001:2008. Dalam 3 klausul ini, belum ada persyaratan yang harus dijalankan. Hanya saja, klausul 1.2 menjelaskan bahwa klausul 4-8 wajib untuk diterapkan secara penuh, kecuali klausul 7, maka salah satu atau lebih sub klausul boleh tidak diterapkan memang tidak terdapat proses atau kegiatan di organisasi yang berkaitan dengan klausul tersebut.¹²

Klausul 4 secara umum berisi tentang persyaratan umum yang mencakup semua persyaratan yang ada klausul-klausul selanjutnya. Penekanan klausul 4 adalah sebagai konsekuensi penerapan ISO 9001:2008, maka organisasi diwajibkan memiliki dokumen-dokumen tertulis, seperti : Manual Mutu, Sasaran Mutu, 6 Prosedur Wajib, Prosedur Kerja Bagian/ Divisi Departemen, Instruksi Kerja (bila diperlukan), Rekaman Mutu (form dalam semua hal yang digunakan sebagai bukti pelaksanaan suatu kegiatan) yang dipersyaratkan oleh ISO 9001, dan Rekaman mutu yang berkaitan dengan kegiatan operasional organisasi.

Organisasi juga diminta untuk mengendalikan dokumen dan form/ catatan mutu/ rekaman mutu termasuk tata cara penetapan atau pengesahan, revisi, distribusi, penyimpanan, dan cara pemusnahannya.

Klausul 5 berisi beberapa hal yang harus dilakukan oleh Top Manajemen seperti penetapan struktur organisasi, job description, penetapan sasaran mutu (*quality objektif*), penunjukan *management representative* (perwakilan manajemen), dan pelaksanaan salah satu dari dua kegiatan yang harus dijalankan secara rutin dalam periode waktu tertentu : Rapat Tinjauan Manajemen. Klausul 5.6.2 berisi tentang 7 agenda yang wajib dibahas dalam rapat tinjauan manajemen yang pelaksanaannya bisa enam bulan sekali tergantung kebijakan perusahaan.

¹² www.konsultaniso.web.id (diakses pada tanggal 6 Oktober 2015/ pukul 20.00 WIB)

Klausul 6 secara umum berisi persyaratan yang berkaitan dengan pekerjaan HRD dan GA yakni seputar kepegawaian dan Sasaran dan Prasarana. Organisasi diminta untuk menetapkan kompetensi, mengadakan seleksi dan evaluasi karyawan, mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, serta mengelola sarana dan prasarana organisasi.¹³

Klausul 7 berisi beberapa persyaratan ISO yang berkaitan dengan realisasi produk dan jasa mulai dari kontrak atau kesepakatan dengan pelanggan sampai produk atau jasa sampai ke tangan pelanggan. Bila diurutkan, klausul 7 ini mengatur mulai dari tinjauan order, perencanaan (*schedule*), pembelian *raw* material atau jasa pendukung, pelaksanaan produksi atau pemberian jasa, penyimpanan, pengiriman, sampai barang atau jasa diterima oleh pelanggan.

Klausul 7 ini mengatur beberapa divisi yang lazim ditemukan disuatu organisasi seperti Marketing, Purchasing, PPIC, Produksi, Gudang, QC, QA, dll. Sebagai contoh, untuk divisi marketing, organisasi diminta untuk memantau kepuasan pelanggan (dengan cara survey kepuasan pelanggan) dan menangani keluhan pelanggan, setiap keluhan harus dicatat, ditindaklanjuti, dianalisis dan diberikan solusi perbaikan dan pencegahannya di masa mendatang.

Sebagaimana dijelaskan pada klausul 1.2, bila ada salah satu sub klausul yang tidak *applicable*, maka boleh dikecualikan atau diabaikan. Contohnya, organisasi yang bergerak di bidang penjualan (distributor) tentu hanya menjual produk dari produsen lain dan tidak melakukan pengembangan produk (*research and development*), sehingga tidak perlu menerapkan klausul 7.3 tentang desain dan pengembangan.

Klausul 8 seluruhnya berisi tentang analisis proses secara keseluruhan. Klausul ini berisi ketentuan empat dari enam prosedur wajib yang harus dibuat, yaitu : prosedur audit internal (8.2.2),

¹³ www.konsultaniso.web.id (diakses pada tanggal 6 Oktober 2015/ pukul 20.00 WIB)

prosedur pengendalian produk/ jasa tidak sesuai (8.3), prosedur tindakan perbaikan (8.5.3), dan prosedur tindakan pencegahan (8.5.4).

Secara umum dapat dinyatakan bahwa klausul 8 menuntut organisasi untuk terus menerus melakukan perbaikan dengan cara : menganalisis semua data masukan (survey kepuasan pelanggan, keluhan pelanggan, produk reject, kesalahan kerja, dll) termasuk melaksanakan kegiatan audit internal dalam periode waktu tertentu dengan tujuan memastikan kesesuaian antara penerapan dengan Standar ISO 9001:2008 dan prosedur atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.¹⁴

2.1.7 Tinjauan Prespektif Islam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Berusaha merupakan syarat tercapainya sesuatu, tanpa usaha tidak mungkin akan tercapai sesuatu karena kodrat (kehendak) Allah SWT, yang baik atau yang buruk yang telah ditentukan kepada manusia tergantung usaha manusia itu sendiri mau yang baik atau yang buruk dan kesungguhan mereka dalam berusaha. Sebagaimana firman Allah pada surah Ar-ra'd ayat 11.

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ (الرعد: 11)

Artinya : “*Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum kecuali mereka sendiri yang merubahnya*” (QS. Ar-ra'd : 11)¹⁵

Oleh karena itu, orang Islam wajib untuk berusaha dan merencanakan segala sesuatu yang ingin dicapainya. Dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu yang bersertifikasi ISO 9001:2008 menuntun kita melaksanakan sesuatu dengan terencana untuk mencapai sasaran atau tujuan.

¹⁴ www.konsultaniso.web.id (diakses pada tanggal 6 Oktober 2015/ pukul 20.00 WIB)

¹⁵ Al-Qur'an surat Ar-ra'd ayat 11, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* Departemen Agama RI, Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, Kudus, 1974, hlm. 251.

Teratur dan tertib untuk mencapai tujuan bersama dijelaskan dalam surah al-Shaff ayat 4:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَامُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُومٌ
(الصَّف:4)

Artinya : “*Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh*” (QS.Al-Shaff : 4)¹⁶

Maksud dari ayat tersebut menurut al-Qurtubi adalah menyuruh masuk dalam sebuah barisan (organisasi) supaya terdapat keteraturan untuk mencapai tujuan. Suatu pekerjaan apabila dilakukan secara teratur dan terarah, maka hasilnya juga akan baik. Maka dalam suatu organisasi yang baik, proses juga dilakukan secara terarah dan teratur atau *itqan*.

2.1.8 *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT)

2.1.8.1 Pengertian BMT

Secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi utama, yaitu berkaitan dengan “*baitul maal*” dan “*baitul tamwil*”. Secara harfiah, *bait* adalah rumah sedangkan *maal* maksudnya harta. Kegiatan *baitul maal* menyangkut kegiatan dalam menerima titipan dana zakat, infaq dan shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Terkait dengan *baitul tamwil*, secara harfiah *bait* adalah rumah dan *at-tamwil* adalah pengembangan harta. *Baitul tamwil* melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kesejahteraan pengusaha mikro dan kecil melalui kegiatan pembiayaan dan menabung (berinvestasi).

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 552.

Menurut Heri Sudarsono dua fungsi utama BMT yakni sebagai *Bait Al Maal*, yaitu lembaga yang mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti halnya zakat, infaq, dan shadaqah.

Menurut Hosen dan Hasan Ali, BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan pada sistem ekonomi yang salaam: keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian, dan kesejahteraan.¹⁷

2.1.8.2 Sejarah Berdirinya *Baitul Maal Wattamwil* (BMT)

Setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) timbul peluang untuk mendirikan bank-bank yang berprinsip syariah. Operasionalisasi BMI kurang menjangkau usaha masyarakat kecil dan menengah, maka muncul usaha untuk mendirikan bank dan lembaga keuangan mikro, seperti BPR syariah dan BMT yang bertujuan untuk mengatasi hambatan operasionalisasi di daerah.

Disamping itu ditengah-tengah kehidupan masyarakat yang hidup serba berkecukupan muncul kekhawatiran akan timbulnya pengikisan akidah. Pengikisan akidah ini bukan hanya dipengaruhi dari aspek syiar Islam tetapi juga dipengaruhi oleh lemahnya ekonomi masyarakat. Sebagaimana diriwayatkan oleh Rasulullah saw “*kefakiran itu mendekati kekufuran*” maka keberadaan BMT diharapkan

¹⁷ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Alfabeta, Bandung, 2009, hlm. 18.

mampu mengatasi masalah ini lewat pemenuhan kebutuhan-kebutuhan ekonomi masyarakat.

Dilain pihak, beberapa masyarakat harus menghadapi rentenir atau lintah darat. Maraknya rentenir ditengah-tengah masyarakat mengakibatkan masyarakat semakin terjerumus pada masalah ekonomi yang tidak menentu. Besarnya pengaruh rentenir terhadap perekonomian masyarakat tidak lain karena tidak adanya unsur-unsur yang cukup akomodatif dalam menyelesaikan masalah yang masyarakat hadapi. Oleh karena itu, BMT diharapkan mampu berperan lebih aktif dalam memperbaiki kondisi ini.

Dengan keadaan tersebut keberadaan BMT setidaknya mempunyai beberapa peran :

- a. Menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi non-syariah. Aktif melakukan sosialisasi di tengah masyarakat tentang arti penting sistem ekonomi Islami.
- b. Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT harus bersikap aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro.
- c. Melepaskan ketergantungan pada rentenir, masyarakat yang masih tergantung rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera.
- d. Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata. Fungsi BMT langsung berhadapan dengan masyarakat yang kompleks dituntut harus pandai bersikap.

BMT mempunyai beberapa komitmen yang harus dijaga supaya konsisten terhadap perannya, komitmen tersebut adalah :

- a. Menjaga nilai-nilai syariah dalam operasi BMT.

- b. Memperhatikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pembinaan dan pendanaan usaha kecil.
- c. Meningkatkan profesionalitas BMT dari waktu ke waktu.
- d. Ikut terlibat dalam memelihara kesinambungan usaha masyarakat.¹⁸

2.1.8.3 Prinsip-prinsip *Baitul Maal Wattamwil* (BMT)

Dalam kegiatan operasionalnya, BMT menggunakan prinsip bagi hasil, sistem balas jasa, sistem profit, akad bersyarikat, dan produk pembiayaan.¹⁹ Masing-masing akan diuraikan sebagai berikut:

a. Prinsip bagi hasil

Prinsip ini maksudnya, ada pembagian hasil dari pemberian pinjaman dengan BMT, yakni dengan konsep *Al-Mudharabah*, *Al-Musyarakah*, *Al-Muzara'ah*, dan *Al-Musaqah*.

b. Sistem Balas Jasa

Sistem ini merupakan suatu tata cara jual beli yang dalam pelaksanaannya BMT mengangkat nasabah sebagai agen yang diberi kuasa melakukan pembelian barang atas nama BMT, dan kemudian bertindak sebagai penjual, dengan menjual barang yang telah dibelinya dengan ditambah *mark up*. Keuntungan BMT nantinya akan dibagi kepada penyedia dana. Sistem balas jasa yang dipakai antara lain berprinsip pada *Ba'Al-Murabahah*, *Ba'As-Salam*, *Ba'Al-Istishna*, dan *Ba'bitstaman Ajil*.

¹⁸ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, EKONISIA, Yogyakarta, 2013, hlm. 108-109.

¹⁹ *Op.Cit.*, hlm. 18.

c. Sistem Profit

Sistem yang sering disebut sebagai pembiayaan kebajikan ini merupakan pelayanan yang bersifat sosial dan non-komersial. Nasabah cukup mengembalikan pokok simpanannya saja.

d. Akad Bersyarikat

Akad bersyarikat adalah kerjasama antara dua pihak atau lebih dan masing-masing pihak mengikutsertakan modal (dalam berbagai bentuk) dengan perjanjian asing pembagian keuntungan/ kerugian yang disepakati. Konsep yang digunakan yaitu *Al-Musyarakah* dan *Al-Mudharabah*.

e. Produk Pembiayaan

Penyediaan uang dan tagihan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam di antara BMT dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya beserta bagi hasil setelah jangka waktu tertentu. Pembiayaan tersebut yakni: pembiayaan *al-Murabahah* (MBA), pembiayaan *al-Bai' Bitsaman Aji* (BBA), pembiayaan *al-Mudharaba* (MDA), dan pembiayaan *al-Musyarakah* (MSA).²⁰

2.1.8.4 Kegiatan Operasional Baitul Maal Wattamwil (BMT)

2.1.8.4.1 Baitul Maal

a. Kedudukan *Baitul Maal*

Baitul Maal (rumah harta) merupakan bidang sosial dari kegiatan operasional BMT. Sesuai dengan namanya, kedudukan *Baitul Maal* memiliki kesetaraan dengan *Baitul Tamwil*. Artinya, bidang sosial dan bisnis harus

²⁰ *Ibid.*, hlm. 19.

dapat berjalan secara seimbang. Kedua bidang ini sama-sama penting dalam setiap aktivitas BMT. Yang membedakan BMT dari entitas bisnis lainnya adalah kesamaan kedudukan antara bidang sosial dengan bidang bisnis.

Pada perkembangannya, memang sudah semakin banyak lembaga bisnis yang memiliki lembaga sosial. Namun kegiatan sosial biasanya hanya menjadi pelengkap dari aktivitas bisnisnya, atau sekedar memenuhi tuntutan lingkungan sosialnya. Dalam keadaan ini, sudah dapat dipastikan bahwa pengelolaan dan manajemennya tidak akan bisa maksimal.

Kehadiran BMT juga dapat menjadi antitesis dari ungkapan bahwa bisnis dan sosial tidak dapat digabung. Mengelola bisnis dengan sistem sosial memang akan berdampak negatif bagi lembaga bisnis. Sebaliknya mengelola kegiatan sosial dengan pendekatan bisnis dapat mengurangi makna sosialnya. Namun sistem BMT, dengan memadukan kedudukan tersebut, bukan berarti mencampurkan antara sosial dan bisnis.²¹

b. Bidang Kerja *Baitul Maal*

Islam sangat menghendaki terjadinya peningkatan dalam kehidupan. Perubahan demi perubahan harus diupayakan secara maksimal sehingga hasilnya pun bisa maksimal. Itulah sebabnya Islam menganjurkan umatnya untuk

²¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, UII Press, Yogyakarta, 2004, hlm. 188.

bekerja keras, demi perbaikan kehidupannya. Anjuran ini bersifat individual dan sekaligus kolektif.

Individual karena setiap individu dituntut untuk hidup sejahtera bahkan menjadi kaya. Kerja keras secara individu dilakukan dalam rangka mencapai kebahagiaan hidup diri dan keluarganya. Sedangkan secara kolektif atau bersama, umat Islam diharuskan bekerja dan berusaha untuk membantu saudara muslim yang masih miskin supaya hidup lebih layak dan berdaya. Setiap orang secara bersama-sama memiliki tanggung jawab yang mulia untuk mengentaskan kemiskinan umat. Kerjasama ini dilakukan melalui mekanisme zakat, infaq, dan sedekah.

Zakat mempunyai peranan yang sangat strategis dalam upaya pengentasan kemiskinan atau pembangunan ekonomi. Berbeda dengan sumber keuangan untuk pembangunan yang lain, zakat tidak memiliki dampak balik apapun kecuali ridha dan mengharap pahala dari Allah semata.²²

c. Zakat untuk Usaha Produktif

Pendayagunaan zakat harus berdampak positif bagi mustahiq, baik secara layak sedangkan dari sisi sosial, mustahiq dituntun dapat hidup sejajar dengan masyarakat yang lain. Hal ini berarti, zakat tidak hanya didistribusikan untuk hal-hal yang konsumtif

²² *Ibid.*, hlm. 189-190.

saja dan hanya bersifat *charity* tetapi lebih untuk kepentingan yang produktif dan bersifat edukatif.

Kelemahan utama orang miskin serta usaha kecil yang dikerjakan sesungguhnya tidak semata-mata pada kurangnya permodalan, tetapi lebih pada sikap mental dan kesiapan manajemen usaha. Untuk itu, zakat usaha produktif pada tahap awal harus mampu mendidik mustahiq sehingga benar-benar siap untuk berubah. Karena tidak mungkin kemiskinan itu dapat berubah kecuali dimulai dari perubahan mental si miskin itu sendiri.²³

d. Akuntansi *Baitul Maal* dan LAZ

Tujuan utama akuntansi keuangan *Baitul Maal* adalah untuk menyajikan laporan keuangan yang layak sebagai bahan informasi para pihak yang berkepentingan. Para pihak yang berkepentingan tersebut jumlahnya sangat banyak. Pemerintah selaku pemberi ijin operasional membutuhkan laporan keuangan zakat, sebagai bahan pertimbangan dalam pengawasan dan pembinaannya. Akuntan publik, sebagai lembaga profesional di bidang audit berkepentingan untuk memberikan pernyataan tentang kinerja keuangan, sehingga akan semakin meningkatkan performance *Baitul Maal*.

²³ *Ibid.*, hlm. 216-217.

Secara umum, prinsip akuntansi LAZ *Baitul Maal* harus memenuhi standar akuntansi pada umumnya, yakni :

- 1) *Accountability*, yakni pembukuan harus dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, karena harus didukung oleh bukti-bukti yang sah dan otoritatif.
- 2) *Auditable*, yakni pembukuan dapat dengan mudah dipahami oleh para pihak pemakai laporan, mudah ditelusuri dan dapat dicocokkan.
- 3) *Simplicity*, yakni pembukuan disesuaikan dengan kepraktisan, sederhana dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan LAZ tanpa harus mengubah prinsip penyusunan laporan keuangan.²⁴

2.1.8.4.2 Baitul Tamwil

Sebagaimana diketahui, bahwa *baitul tamwil* memiliki dua fungsi utama yaitu *funding* (penghimpunan dana) dan *financing* (pembiayaan).

Penghimpunan Dana

Pengumpulan dana BMT dilakukan melalui bentuk simpanan tabungan dan deposito. Adapun akad yang mendasari berlakunya simpanan terkait atas jangka waktu dan syarat-syarat tertentu dalam penyertaan dan penarikannya, yakni :

a. Prinsip *Wadi'ah*

Wadi'ah berarti titipan. Jadi prinsip simpanan *wadi'ah* merupakan akad penitipan barang atau

²⁴ *Ibid.*, hlm. 224-225.

uang pada BMT, oleh sebab itu, BMT berkewajiban menjaga dan merawat barang tersebut dengan baik serta mengembalikan saat penitip (*muwadi'*) menghendaknya. Prinsip *wadi'ah* dibagi menjadi dua yakni: *Wadi'ah amanah* yaitu penitipan barang atau uang tetapi BMT tidak memiliki hak untuk mendayagunakan titipan tersebut. Kedua, *Wadi'ah yad Dhomanah* merupakan akad penitipan barang atau uang (umumnya berbentuk uang) kepada BMT, namun BMT memiliki hak untuk mendayagunakan dana tersebut.

b. Prinsip *Mudharabah*

Prinsip *Mudharabah* merupakan akad kerja sama modal dari pemilik dana (*shohibul maal*) dengan pengelolaan dana atau pengusaha (*mudhorib*) atas dasar bagi hasil. Dalam hal penghimpunan dana, BMT berfungsi sebagai *mudhorib* dan penyimpan sebagai *shohibul maal*. Prinsip ini dapat dikembangkan untuk semua jenis simpanan di BMT.²⁵

Pembiayaan

Terdapat berbagai jenis pembiayaan yang dikembangkan oleh *Baitul Tamwil*, yang semuanya mengacu pada dua jenis akad, yakni akad *tijarah* dan akad *syirkah*.

a. Akad *tijarah* (jual beli), yakni suatu perjanjian pembiayaan yang disepakati antara BMT dengan anggota dimana BMT menyediakan

²⁵ *Ibid.*, hlm. 150-152.

dananya untuk sebuah investasi dan atau pembelian barang modal dan usaha anggotanya yang kemudian proses pembayarannya dilakukan secara angsuran atau pengembalian dibayarkan pada saat jatuh tempo pengembaliannya.

- b. Akad *syirkah* (penyertaan dan bagi hasil)
- c. *Musyarakah*: penyertaan BMT sebagai pemilik modal dalam suatu usaha yang mana antara risiko dan keuntungan ditanggung bersama secara seimbang dengan porsi penyertaan
- d. *Mudharabah*: suatu perjanjian pembiayaan antara BMT dengan anggota dimana BMT menyediakan dana untuk penyediaan modal kerja sedangkan peminjam berupaya mengelola dana tersebut untuk pengembangan usahanya.

Penggalangan dana BMT disalurkan untuk sektor perdagangan, industri rumah tangga, pertanian, peternakan, perikanan, konveksi, konstruksi, percetakan, dan jasa. Sedangkan pola angsuran dapat berdasarkan pola angsuran harian, mingguan, dua mingguan, bulanan, serta pada saat jatuh tempo.²⁶

2.1.9 Hubungan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)

Ketika membeli suatu produk dari suatu perusahaan, tentu seorang konsumen berharap akan mendapatkan produk dengan mutu yang persis sama seperti yang mereka janjikan. Jaminan bahwa konsumen akan mendapatkan kualitas barang yang sesuai dengan

²⁶ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Op. Cit.*, hlm. 20-21.

harapan tersebut hanya dapat diberikan oleh perusahaan yang telah memiliki sertifikasi suatu standar sistem mutu.

Dengan penerapan suatu sistem mutu tertentu seperti ISO 9001:2008 atau yang lain, tentunya akan membawa dampak positif bagi bisnis, yaitu meningkatkan dan menjamin mutu dari produk yang dihasilkan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang disediakan. Mutu suatu produk dapat dijamin karena suatu produk yang secara otomatis akan berusaha mengontrol dan mencegah setiap potensi timbulnya ketidaksesuaian atau penyimpangan pada seluruh tahapan *supply chain*.²⁷

Sebuah lembaga keuangan yang berbentuk BMT juga dapat menerapkan sistem penjaminan mutu yang berbentuk ISO 9001:2008. Karena 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. Perusahaan atau organisasi yang berbentuk BMT akan menerapkan manajemen mutu yang berupa layanan pada setiap kegiatan operasionalnya yaitu dari segi simpanan maupun pembiayaan.

Dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, suatu organisasi harus mampu memenuhi persyaratan-persyaratan, mengatasi faktor penghambat, serta mengoptimalkan faktor keberhasilan.

²⁷ C. Rudi Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012, hlm. 44-45.

2.2 HASIL PENELITIAN TERDAHULU

Beberapa karya penelitian yang relevan dengan persoalan-persoalan diatas, diantaranya yaitu :

1. Putu Gede Benny Artha, I.B. Rai Adyana, I.A. Rai Widhiawati (2013), “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud” dengan hasil : hasil analisa tingkat implementasi standar mutu ISO 9001:2008 adalah sangat baik dengan presentasinya sebesar 88,57% (80%-100%) dan kendala dalam implementasi ISO 9001:2008 adalah adanya beberapa kegiatan di proyek yang tidak didokumentasikan serta kurangnya konsisten para staff melaksanakan prosedur operasi sistem manajemen mutu sehingga implementasi ISO 9001:2008 belum mencapai 100%.²⁸

Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu terletak dari obyek penelitian. Dimana penelitian yang dilakukan oleh Putu Gede, dkk pada proyek alaya resort Ubud, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di KJKS BMT.

Persamaanya yaitu terletak pada pengimplementasian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

2. Dony Hendartho (2014), “Analisis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia” dengan hasil : implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada STIAMI berjalan dengan baik.²⁹

Perbedaan dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu terletak pada obyeknya. Dimana penelitian yang dilakukan oleh Dony Hendartho di lembaga pendidikan, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan di lembaga keuangan syariah BMT.

²⁸ Putu Gede Benny Artha, I.B. Rai Adyana, I.A. Rai Widhiawati (2013), “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud”, *Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil*, Februari 2013, Vol.2, No.1. hlm. 7.

²⁹ Dony Hendartho, “Analisis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, September 2014, Vol.VI, No.2, hlm. 137.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Dony Hendartho, yaitu sama-sama dalam menerapkan SMM ISO 9001:2008.

3. Susilawati, Sukirma, dan Sri Sumaryati (2013), “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta” dengan hasil : 1) persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang sudah dipenuhi oleh SMA Batik 1 Surakarta, yaitu lingkup penerapan dan proses kegiatan sekolah, acuan yang mengatur, istilah atau definisi, sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, pengelolaan sumber daya, realisasi jasa pendidikan, pengukuran, analisis, serta perbaikan, 2) sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dilaksanakan di masing-masing lini kerja berdasarkan sasaran mutu yang telah dirumuskan sebelumnya dengan berdasarkan pada 8 prinsip manajemen, 3) faktor pendukung keberhasilan SMM 9001:2008 SMA Batik 1 Surakarta yaitu adanya komitmen dan kesadaran semua warga sekolah, kualitas SDM, sarana prasarana yang memadai, dan ketersediaan dana, 4) faktor penghambat SMM 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta, yaitu ketidakpahaman personel tentang ISO, kesulitan mengubah budaya/kebiasaan SDM, masih kurangnya pendokumentasian dan perekaman kegiatan.³⁰

Perbedaan dari penelitian yang penulis lakukan yaitu terletak pada obyeknya. Dimana penelitian yang dilakukan oleh Susilawati, dkk di lembaga pendidikan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lembaga keuangan syariah BMT.

Persamaannya yaitu sama-sama meneliti SMM ISO 9001:2008 dalam penerapannya.

4. Novita Sismawati dan Lilis Ardini (2013), “Audit Mutu Pada Pelayanan *Customer* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Pos Surabaya” dengan hasil : fungsi audit mutu pada perusahaan Pos Indonesia

³⁰ Susilawati, Sukirma, dan Sri Sumaryati, “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta”, *JUPE UNS*, Mei 2013, Vol.1, No.2, hlm. 10-11.

Surabaya Selatan telah berjalan cukup baik tetapi masih ada beberapa kelemahan, hanya sekali masuk media massa, itupun bukan murni kesalahan pos, namun hanya salah paham pada saat pengeposan dan sudah diklarifikasikan.³¹

Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu terletak pada obyek dan variabel yang digunakan oleh Novita Sismawati, dkk. Dimana obyek yang digunakan oleh peneliti yaitu di lembaga keuangan syariah BMT, dalam mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Novita, dkk pada PT POS Surabaya dengan menerapkan audit mutu dan pelayanan *customer*.

Persamaannya yaitu sama-sama menerapkan strategi dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan.

5. Lilis Listiyawati, Zulkarnaen, Sugito (2014), “Implementasi Kebijakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Politeknik Negeri Pontianak” dengan hasil : faktor-faktor yang menyebabkan UPT PP kurang berhasil mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 secara optimal adalah faktor komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi.³²

Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu obyek yang digunakan oleh Lilis Listiyawati, dkk, yaitu di Politeknik Negeri Pontianak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lembaga keuangan syariah BMT.

Persamaannya yaitu sama-sama mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008.

6. Irma Ayu Hapsari (2014), “Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Berbasis Kompetensi dengan Standar ISO 9001:2008 untuk Pengembangan Investasi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

³¹ Novita Sismawati dan Lilis Ardini, “Audit Mutu Pada Pelayanan *Customer* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Pos Surabaya”, *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 2013, Vol.2, No.6, hlm. 15.

³² Lilis Listiyawati, Zulkarnaen, Sugito, “Implementasi Kebijakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Politeknik Negeri Pontianak”, *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN*, 2014, hlm. 13.

Kabupaten Sidoarjo” dengan hasil : dalam penerapan ISO 9001:2008 BPPT melakukan serangkaian kegiatan dan inovasi pelayanan perijinan seperti : *Gathering Workshop* dengan pelaku usaha, *One Day Service* pelayanan antar kecamatan, inovasi paket perijinan (IMB dan HO) serta pemantauan pengaduan secara on-line melalui Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat (P3M) oleh Pemda, kotak saran, *touch screen*, dan IKM.³³

Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu terletak pada obyek dan tujuan penelitian yang dilakukan oleh Irma Ayu Hapsari. Dimana Irma melakukan penelitian pada Badan Pelayanan Perijinan untuk pengembangan investasi sedangkan penelitian peneliti pada lembaga keuangan syariah BMT untuk memperbaiki kualitas (mutu).

Persamaannya yaitu sama-sama mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008.

2.3 KERANGKA BERPIKIR

Kerangka pemikiran merupakan gambaran penulis secara terstruktur guna menjelaskan alur permasalahan yang sedang diteliti. Berdasarkan landasan teori diatas dapat disusun suatu kerangka pemikiran sebagai berikut :

KJKS BMT Fastabiq adalah suatu lembaga keuangan non bank yang seluruh proses simpanan dan pembiayaan dikemas secara syariah, berupa *Baitul Maal (social oriented)* dan *Baitul Tamwil (profit oriented)*. Beralamatkan di Jl. Raya Pati-Tayu Km,3 Tambaharjo Telp. 0295-383999, 383936 (kantor pusat) dan memiliki 22 kantor cabang.

³³ Irma Ayu Hapsari, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Berbasis Kompetensi dengan Standar ISO 9001:2008 untuk Pengembangan Investasi di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo”, *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Januari 2014, Vol.2, No.1, hlm. 6.

Pada bulan April 2015, KJKS BMT Fastabiq Pati mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 tentang sistem manajemen mutu mengenai jasa pelayanan simpan dan pembiayaan dengan sistem syariah.

Dalam pengimplementasian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, KJKS BMT Fastabiq Pati berusaha memenuhi persyaratan sebagai manajemen mutu, mengoptimalkan faktor keberhasilan sistem manajemen mutu, serta mengatasi faktor penghambat sistem manajemen mutu. Pengimplementasian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 menjadi tujuan utama dalam mengutamakan kepuasan anggota (nasabah). Dengan sistem layanan syariah KJKS BMT Fastabiq berupaya semaksimal mungkin untuk meyakinkan anggota dalam menarik simpati mereka.



Gambar 2.4
Kerangka Berpikir

