

**ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM
QUALITY MANAGEMENT DALAM KOREKTIF STIGMA NEGATIF
YANG DI DAPAT BANK SYARIAH DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
DENI ARIYANTO**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM *QUALITY*
MANAGEMENT DALAM KOREKTIF STIGMA NEGATIF
YANG DI DAPAT BANK SYARIAH DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Perbankan Syariah**

**Oleh:
Deni Ariyanto
1601161580**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deni Ariyanto

Nim : 16011615180

Tempat /Tgl.Lahir : Karanganyar /03- Agustus -1998

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikir orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat , tiruan ,plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi /makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 20 Juni 2022



Yang membuat pernyataan

Deni Ariyanto

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Pengaruh Implementasi Sistem
Quality Management Dalam Korektif
Stigma Negatif Yang Di Dapat Bank
Syariah di kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Deni Ariyanto
NIM : 161161580
Fakultas : Perbankan Syariah
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2021-2022
Tempat dan Tanggal Lahir : Karanganyar, 03-Agustus-1998
Alamat : Jln Ir.Phm.Noor Komp. Baruh Batuah

setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk
dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 20-JUNI 2022

Pembimbing

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Dra. Hj. Faridah, MHI
NIP. 196110071988032001



Annisa Sayyid, M.Si
NIP. 198305262011012007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Implementasi Sistem *Quality management* Dalam Korektif Stigma Negatif Yang Di Dapat Bank Syariah Di Kota Banjarmasin” di tulis oleh Deni Ariyanto, telah di ujikan dalam sidang tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Juli 2022

Dinyatakan Lulus dengan predikat B+ (75,0)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Uin Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni M.Ag

NIP. 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr.Hj Faridah, M.H.I (Ketua)	1.
2. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I (anggota)	2.
3. . H. Abdul Gafur, Lc. MA (anggota)	3.
4. Muhammad Qomaruddin, M.E (anggota)	4.

ABSTRAK

Deni Ariyanto. 2022. *Analisis Pengaruh Implementasi Sistem Quality management Dalam Korektif Stigma Negatif yang di Dapat Bank Syariah Di Kota Banjarmasin.* **Skirpsi,** Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam: Dra.Hj.Faridah, M.H.I

Penelitian ini di latar belakangi oleh pentingnya *quality management* (manajemen mutu) dengan meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia baik dari segi pemahaman terhadap akad yang diterapkan, apabila hal ini tidak dapat dicapai maka dapat menimbulkan pandangan negatif dari masyarakat. Jika mutu dari sumber daya manusia nya kurang memahami prinsip akad-akad yang diterapkan sesuai dengan syariat, hal ini nantinya akan akan berdampak langsung terhadap kinerja dari bank syariah.. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti secara empiris tentang pengaruh impelemntasi sistem *Quality management* dalam korektif stigma negatif yang di dapat bank syariah dan bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi implementasi sistem *Quality management* terhadap stigma negatif yang di tujukan kepada bank syariah.

Penelitian ini dipaparkan dengan pendekatan peneliti kuantitatif. Pada penelitian ini yang di jadikan sampel ialah beberapa tenaga pekerja di bank syariah yang berada di Kota Banjarmasin berjumlah 102 orang. Tehnik pengumpulan informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah tehnik purposive sample yang artinya teknik pengambilan sample yang di patokkan atas karakteristik bisa berupa ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang sesuai dengan kebutuhan peneliti dalam penelitian ini.

Melalui metode kuantitatif, penelitian ini yang pertama, menghasilkan bahwa *quality management* memiliki pengaruh terhadap korektif stigma negatif yang di dapat bank syariah, dengan demikian semakin meningkatnya mutu management maka tidak menutup kemungkinan akan terjadi perubahan yang baik pada persepsi masyarakat terhadap bank syariah. Kedua melihat pada kuisisioner yang di sebarakan kepada responden, maka penerapan *quality management* bergantung pada struktur pemberian edukasi atau pemahaman terhadap regulasi yang berlandaskan syariat yang ditujukan kepada karyawan, selanjutnya setiap karyawan akan meraa bertanggung jawab dan akhirnya tujuan organisasi yang di buat akan dapat dicapai.

MOTTO

“Sesungguhnya Agama Yang Di Ridhoi Allah
Hanyalah Islam ...”

(Qs.Al-,Imran:19)

“Islam Harus Di Depan Karena Islam Unggul”

PERSEMBAHAN

Teriring syukur kehadiran Allah swt. saya persembahkan karya tulis sederhana ini kepada:

Kedua orang tuaku tercinta

Ayahanda Suwarjo dan Ibunda Partini

atas setiap doa yang terucap, kasih sayang yang tulus, dukungan, semangat, dan segalanya.

*Tulisan kecil ini adalah setitik asa atas semua yang telah kalian beri padaku **Kepada saudaraku***

Brigadir Dedik Susilo, serta Istriny Nila Winanti Amd.Keb

Tawa canda dan tangis kalian adalah bagian hidup yang kita jalani bersama.

*Semoga kita bisa menjadi anak-anak yang sholeh dan Sholehah.
Aamiin..*

Kepada Pelatih

Senpai Badryantoni,S.Pd.I, M.Pd (DAN III)

Terimakasih atas bimbingannya dalam beberapa tahun ini semoga

Allah membalas dengan kebaikan,Aamiin

Seluruh teman teman terbaik Dikampus

UIN Antasari Banjarmasin dan Umum

khususnya Annisadan Fat'uliya

*Terimakasih atas panduan skripsinya semoga Allah membalas
dengan kebaikan,Aamiin*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang Pembakuan Pedoman Transliterasi Arab-Latin.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„Ain	„	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	„el
م	Mim	M	„em
ن	Nun	N	„en
و	Waw	W	we
هـ	Ha"	H	Ha
ء	Hamzah	„	Apostrof
ي	Ya"	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مَتَعَدِّدٍهـ	Ditulis	<i>muta„,aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>„,iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبت	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جسيت	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya). Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامت الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliā</i>
----------------	---------	-------------------------

b) Apabila ta" marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة انظر	Ditulis	<i>Zakāt ul-fīṭri</i>
-----------	---------	-----------------------

4. Vokal Pendek

—	<i>Kasrah</i>	Ditulis	<i>I</i>
— َ —	<i>fathah</i>	Ditulis	<i>a</i>
— ُ	<i>ḍammah</i>	Ditulis	<i>u</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif - جِبْهَاتٍ	ditulis	<i>ā</i> - <i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya"mati - يَسْعَى	ditulis	<i>ā</i> - <i>yas,,ā</i>
3	Kasrah + ya"mati - كَرِيمٌ	ditulis	<i>ī</i> - <i>karīm</i>
4	Dammah + wawu mati - فُرُوضٌ	ditulis	<i>ū</i> - <i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya" mati - بَيْنَكُمْ	ditulis	ai - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قَوْلٌ	ditulis	au - <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنتُمْ	Ditulis	<i>a,, antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u,, iddat</i>
لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ	Ditulis	<i>la,, in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur"ān</i>
الْقِيَّاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

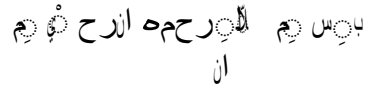
b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

انسمبء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
انشمص	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي انفروض	Ditulis	<i>Żawī al-furūd</i> atau <i>Żawil furūd</i>
أهم انست	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya dan tak lupa shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW atas berkah dan keagungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Implementasi Sistem *Quality management* Dalam Korektif Stigma Negatif Yang Di Dapat Bank Syariah Di Kota Banjarmasin”**

Latar belakang dibuatnya skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) Jurusan Perbankan Syariah yang ditetapkan oleh Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya berbagai pihak yang memberikan bantuan, dukungan berupa pengarahan, bimbingan dan kerjasama kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, dan pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

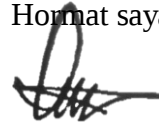
1. Para Ulama serta Guru-Guru yang mulia yang mengajarkan untuk mengenal Allah robbul „Alamin dan kasih sayang sayyidul wujud Rasulullah Muhammad SAW.
2. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Dr.H.Sukarni, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
4. Ibu Annisa Sayyid, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
5. Ibu Dra.Hj.Faridah,MHI selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan perhatian, kesabaran, segala bimbingan serta arahnya selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak M.Jamal Afrianto selaku Branch Manager BSI Banjarmasin yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada ayah, ibu dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan pengorbanan dalam segala keterbatasan, kasih sayang, perhatian serta doa yang tiada henti-hentinya.
8. Sahabat dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan pelajaran, bantuan dan semangat bagi penulis.

Akhirnya penulias menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini karena keterbatasannya ilmu yang penulis miliki. Dengan segala kerendahan hati mohon maaf kepada pengarang buku yang pendapatnya dikutip dalam skripsi ini namun tidak disertai pencatatan sumbernya, serta kritik dan saran sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Akhirnya kepada segenap pembaca penulis mengucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua.

Banjamasin, Juni 2022

Hormat saya,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized capital 'D' followed by a series of loops and a horizontal stroke at the end.

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Kegunaan Penelitian	8
D. Definisi Operasional	9
E. Penelitian Terdahulu	10
F. Hipotesis Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II	14
PERAN SISTEM <i>QUALITY MANAGEMENT</i> TERHADAP STIGMA NEGATIF YANG DI DAPAT BANK SYARIAH.....	14
A. Definisi <i>Quality management</i> (Manajemen Mutu)	14
C. Bank Syariah.....	22
D. Badan Pengawas Kesehatan Bank Syariah	24
E. Fungsi dan Akad- akad di dalam Bank Syariah	27
F. Stigma Negatif	38
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Subjek dan Objek Penelitian	40
D. Data dan Sumber Data	41
E. Populasi dan Sampel	43
F. Metode Pengumpulan Data	44
G. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV	49
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	49
A. Penyajian Data	49
B. Analisis Data.....	51
C. Pembahasan.....	57
BAB V	58
PENUTUP.....	58
A. Simpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	10
Tabel 2.1	41
Tabel 3.1	45
Tabel 4.1	51
Tabel 5.1	52
Tabel 6.1	53
Tabel 7.1	54
Tabel 8.1	55
Tabel 9.1	55
Tabel 10.1	56

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1	31
GAMBAR 2. 2	32
GAMBAR 2. 3	34
GAMBAR 2. 4	36

