

Evaluasi Penerapan *Total Quality Management* pada Bank BSI KCP Sengkang dalam Menghadapi Persaingan Perbankan Digital

Andi Yuniarti¹, Asriani², Nurwindah³, Andi Nur Azisah⁴
^{1,2,3,4}Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng

Abstrak

Perkembangan perbankan digital yang semakin pesat telah meningkatkan persaingan di industri jasa keuangan, termasuk perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sengkang dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kinerja operasional agar mampu bersaing di era digital. Salah satu pendekatan manajemen yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja organisasi adalah *Total Quality Management* (TQM). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan TQM pada Bank Syariah Indonesia KCP Sengkang Sudirman dalam menghadapi persaingan perbankan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi literatur dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM, seperti fokus pada nasabah, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan karyawan, dan komitmen kepemimpinan, berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan dan kepuasan nasabah. Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam hal adaptasi sumber daya manusia dan optimalisasi layanan digital. Oleh karena itu, penerapan TQM secara konsisten diperlukan untuk memperkuat daya saing dan keunggulan layanan perbankan syariah di era digital.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Mutu Layanan, Bank Syariah, Perbankan Digital, Kepuasan Nasabah*

Abstract

The rapid development of digital banking has intensified competition in the financial services industry, including Islamic banking. Bank Syariah Indonesia (BSI) Sengkang Branch Office is required to continuously improve service quality and operational performance to compete in the digital era. One management approach that can be applied to improve organizational performance is Total Quality Management (TQM). This study aims to evaluate the implementation of TQM at Bank Syariah Indonesia Sengkang Branch Office, Sudirman, in facing digital banking competition. This research used a qualitative descriptive approach using literature review and field observation methods. The results indicate that the application of TQM principles, such as customer focus, continuous improvement, employee engagement, and leadership commitment, plays a significant role in improving service quality and customer satisfaction. However, challenges remain in terms of adapting human resources and optimizing digital services. Therefore, consistent implementation of TQM is necessary to strengthen the competitiveness and excellence of Islamic banking services in the digital era.

Keyword: *Total Quality Management, Service Quality, Islamic Bank, Digital Banking, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam industri perbankan. Transformasi menuju perbankan digital mendorong bank untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan perilaku nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, mudah, aman, dan berbasis teknologi. Persaingan antarbank tidak hanya terjadi pada bank konvensional, tetapi juga melibatkan bank syariah yang terus berkembang di Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah sekaligus mampu bersaing secara digital. BSI KCP Sengkang Sudirman sebagai salah satu unit pelayanan perbankan syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal, profesional, dan berbasis teknologi guna memenuhi kebutuhan nasabah. Dalam menghadapi persaingan perbankan digital, peningkatan kualitas layanan menjadi faktor kunci keberhasilan. Nasabah tidak hanya menilai bank dari produk yang ditawarkan, tetapi juga dari kualitas pelayanan, kecepatan transaksi, kemudahan akses digital, serta kenyamanan dalam berinteraksi dengan bank. Oleh karena itu, bank perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kualitas secara menyeluruh.

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang menekankan pada perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan fokus pada kepuasan pelanggan. Penerapan TQM dalam sektor jasa, termasuk perbankan syariah, diyakini mampu meningkatkan mutu layanan, efisiensi operasional, serta daya saing organisasi. Namun, penerapan TQM di era perbankan digital juga menghadapi berbagai tantangan, seperti kesiapan sumber daya manusia, perubahan budaya kerja, serta integrasi teknologi digital dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap penerapan TQM pada Bank Syariah Indonesia KCP Sengkang Sudirman untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip TQM telah diterapkan dan bagaimana perannya dalam menghadapi persaingan perbankan digital.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan TQM pada Bank Syariah Indonesia KCP Sengkang Sudirman dalam menghadapi persaingan perbankan digital, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan TQM serta mengidentifikasi peran dan tantangan penerapannya dalam meningkatkan mutu layanan perbankan syariah di era digital.

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
Fauzan (2022)	Implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gresik Menganti	Penerapan TQM mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah melalui fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan

		keterlibatan karyawan.
Perbedaan: Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas layanan, sedangkan penelitian penulis mengevaluasi penerapan TQM dalam menghadapi persaingan perbankan digital pada BSI KCP Sengkang Sudirman.		
Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil peneliti
Aisyah (2021)	Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Brebes	Implementasi TQM berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan nasabah dan profesionalisme karyawan.
Perbedaan: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan berfokus pada mutu pelayanan, sedangkan penelitian penulis mengaitkan TQM dengan strategi menghadapi digitalisasi perbankan .		
Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil peneliti
Rahman & Sari (2023)	Pengaruh Implementasi <i>Total Quality Management</i> terhadap Kinerja Manajerial pada Bank Syariah Indonesia Cabang Surabaya Dharmawangsa	TQM berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja manajerial dan kinerja internal organisasi.
Penelitian ini menitikberatkan pada kinerja manajerial internal, sedangkan penelitian penulis menekankan evaluasi TQM dalam konteks persaingan dan tantangan perbankan digital .		

Gap Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian hanya membahas penerapan TQM dalam meningkatkan kualitas layanan atau kinerja manajerial. Belum banyak penelitian yang secara khusus mengevaluasi penerapan TQM dalam menghadapi persaingan perbankan digital, khususnya pada Bank Syariah Indonesia KCP Sengkang Sudirman. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dan relevansi yang kuat.

Tinjauan Pustaka

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dan berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh anggota organisasi. Menurut Juhami (2017), TQM bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memperbaiki proses, produk, dan layanan secara terus-menerus.

Pendekatan manajemen yang fokus pada perbaikan kualitas secara menyeluruh, mengutamakan kepuasan pelanggan, keterlibatan seluruh elemen organisasi, dan perbaikan berkelanjutan (*continual improvement*). Dalam industri perbankan, khususnya syariah, TQM tidak hanya dilihat dari aspek pelayanan tradisional tetapi juga integrasi dengan teknologi digital untuk menjawab tantangan kompetisi bank digital.

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada upaya peningkatan kualitas secara menyeluruh dan berkelanjutan dengan melibatkan seluruh elemen organisasi. TQM menempatkan kualitas sebagai strategi utama dalam mencapai kepuasan pelanggan serta keberlanjutan organisasi. Menurut Goetsch dan Davis, TQM adalah pendekatan sistematis untuk mencapai keunggulan organisasi melalui perbaikan berkelanjutan pada produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Dalam konteks organisasi jasa, termasuk perbankan, TQM berperan penting

dalam memastikan konsistensi mutu layanan. Kualitas tidak hanya menjadi tanggung jawab manajemen puncak, tetapi juga seluruh karyawan yang terlibat dalam proses pelayanan. Dengan demikian, TQM mendorong terciptanya budaya kualitas (*quality culture*) yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu filosofi manajemen yang menempatkan kualitas sebagai strategi utama organisasi dalam mencapai kepuasan pelanggan dan keunggulan kompetitif secara berkelanjutan. Konsep TQM berkembang sebagai respons terhadap kebutuhan organisasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya saing dalam lingkungan bisnis yang semakin dinamis. TQM tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang menghasilkan produk atau jasa tersebut.

Menurut Deming, TQM menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan melalui pengendalian proses dan keterlibatan seluruh elemen organisasi. Sementara itu, Juran memandang TQM sebagai upaya sistematis dalam merencanakan, mengendalikan, dan meningkatkan kualitas agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, TQM dapat dipahami sebagai pendekatan holistik yang mengintegrasikan aspek manajemen, sumber daya manusia, proses operasional, dan budaya organisasi. Dalam organisasi jasa seperti perbankan, TQM menjadi sangat relevan karena kualitas layanan sangat bergantung pada interaksi antara karyawan dan pelanggan. Oleh karena itu, keberhasilan TQM dalam sektor perbankan ditentukan oleh komitmen manajemen, kompetensi karyawan, serta sistem dan prosedur yang mendukung.

Mutu layanan perbankan syariah mencerminkan kemampuan bank dalam memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah, profesional, dan memenuhi harapan nasabah. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Rusmawati et al., 2021).

Mutu layanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang mampu memenuhi harapan nasabah. Dalam perbankan syariah, mutu layanan tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, transparansi, dan larangan riba.

Mutu layanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan lembaga perbankan, termasuk perbankan syariah, dalam mempertahankan keberlangsungan usaha dan meningkatkan daya saing. Dalam konteks perbankan syariah, mutu layanan tidak hanya diukur dari aspek teknis dan fungsional sebagaimana perbankan konvensional, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah Islam. Hal ini menjadikan mutu layanan perbankan syariah memiliki karakteristik yang unik dan berbeda.

Mutu layanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan layanan yang diharapkan oleh nasabah dan kemampuan bank dalam memenuhi atau melampaui harapan tersebut secara konsisten. Menurut konsep manajemen jasa, kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antara persepsi nasabah terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka sebelum menerima layanan. Apabila layanan yang diterima melebihi harapan, maka nasabah akan merasa sangat puas; sebaliknya, apabila layanan berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.

Dalam perbankan syariah, mutu layanan harus selaras dengan tujuan maqashid syariah, yaitu menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Oleh karena itu, kualitas layanan tidak hanya berorientasi pada kepuasan nasabah secara material, tetapi juga pada aspek keberkahan, keadilan, dan kepercayaan (*trust*). Pelayanan yang baik harus dilandasi oleh prinsip amanah, kejujuran (*shiddiq*), keterbukaan (transparansi), serta

tanggung jawab (*mas'uliyah*).

Perbankan Digital dan Persaingan. Sejak layanan perbankan online dilakukan oleh Stanford Federal Credit pada tahun 1994, secara online perbankan menyebar dengan cepat ke seluruh dunia. Internet banking sudah berkembang dan diterapkan di Indonesia pada tahun 1998 oleh BII dan *mobile banking* diterapkan oleh BCA pada tahun 2001, *mobile banking* Islami diterapkan oleh BCA Syariah pada tahun 2014 dan diikuti oleh bank lain. Transaksi menggunakan digital Perbankan semakin masif setelah pertumbuhan *Start-Up Business* di tahun 2010 dan terus berkembang hingga sekarang. Perkembangan teknologi, perubahan perilaku konsumen, dan tren bisnis Persaingan menjadi faktor pendorong bagi bank untuk terus berinovasi, khususnya bank syariah yang memiliki dua aturan dalam menjalankan bisnisnya (hukum Islam dan peraturan pemerintah). Menurut Riza (2019) Pada dekade berikutnya, pada tahun 2010-an dan seterusnya perbankan digital memanfaatkannya menjadi salah satu poin penting yang membuat bank bisa bertahan dalam krisis ekonomi kedua. Fase ini mendorong bank untuk berinvestasi lebih banyak dalam proyek digital, menciptakan gelombang kedua digitalisasi di Indonesia. Beberapa bank mulai menggunakan berbagai platform media sosial untuk menyampaikan, memperkenalkan, dan mensosialisasikan berbagai fitur.

Perbankan digital merupakan layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah transaksi dan interaksi dengan nasabah. Persaingan perbankan digital menuntut bank untuk memiliki sistem pelayanan yang efisien, inovatif, dan berorientasi pada nasabah.

Dengan kehadiran bank digital, diharapkan institusi perbankan dapat lebih mudah dalam mengelola dan menganalisis informasi nasabah. Hal ini akan mendukung bank dalam membina hubungan yang baik dengan pelanggan, menangani keluhan mereka secara lebih efektif, serta memungkinkan pengembangan produk atau layanan yang lebih akurat dan cepat, dengan biaya yang terjangkau serta jelas dan transparan bagi klien. Bank menjadi lebih efisien karena tidak perlu lagi berinvestasi pada cabang fisik, sehingga nasabah pun tidak perlu repot untuk pergi ke kantor cabang hanya untuk melakukan transfer uang kepada keluarga di daerah lain (Mawarni et al., 2021).

Menurut survey dari PWC (2018) menunjukkan hanya 14 persen dari bank syariah yang mengatakan bahwa tujuan dari digitalisasi adalah untuk meningkatkan pendapatan dari bank syariah. Padahal adanya digitalisasi perbankan syariah dapat berdampak pada efisiensi biaya yang dikeluarkan sehingga bisa meningkatkan pendapatan bank syariah. Bank syariah dewasa ini tidak bisa hanya mengandalkan outlet fisik saja namun juga harus menjangkau nasabahnya melalui layanan digital seperti internet.

Kepuasan Nasabah. Kepuasan nasabah merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan perbankan syariah di tengah persaingan industri perbankan digital yang semakin kompetitif. Perkembangan teknologi digital telah mengubah perilaku nasabah dalam mengakses layanan perbankan, dari layanan tatap muka menjadi layanan berbasis aplikasi dan platform digital. Kondisi ini menuntut bank syariah untuk mampu menyediakan layanan digital yang tidak hanya cepat, mudah, dan aman, tetapi juga tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Dalam persaingan digital, kepuasan nasabah perbankan syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti kualitas layanan digital, kemudahan penggunaan (*user friendly*), keandalan sistem, keamanan data, serta transparansi akad dan transaksi. Layanan digital yang berkualitas akan meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap bank syariah, sehingga mendorong loyalitas dan kepercayaan jangka panjang. Hal ini

menjadi penting karena nasabah perbankan syariah tidak hanya mempertimbangkan aspek fungsional layanan, tetapi juga aspek kepatuhan syariah sebagai nilai tambah yang membedakan dengan bank konvensional. Selain itu, persaingan dengan bank digital dan fintech mendorong bank syariah untuk terus berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan digital. Inovasi tersebut harus diiringi dengan peningkatan mutu layanan dan pengelolaan pengalaman nasabah (*customer experience*) secara menyeluruh. Dengan demikian, kepuasan nasabah tidak hanya menjadi tujuan akhir, tetapi juga strategi utama bagi perbankan syariah dalam mempertahankan daya saing dan keberlanjutan usaha di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dan observasi terhadap praktik pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Sengkang Sudirman. Data dianalisis secara kualitatif untuk mengevaluasi penerapan prinsip-prinsip TQM dalam meningkatkan mutu layanan dan daya saing perbankan digital.

Penelitian kualitatif, analisis datanya bersifat induktif, tak memiliki usaha dalam mengusut bukti-bukti sebagai uji hipotesis dari sebuah teori, yakni peneliti memberikan bukti dengan menelaah kepada fakta di lapangan, kemudian ia merumuskan teori. Penelitian kualitatif memiliki kerangka acuan kerja saat sebelum peneliti terjun ke lapangan dalam pengumpulan data-data.

PEMBAHASAN

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sengkang Sudirman telah menerapkan beberapa prinsip utama dalam *Total Quality Management* (TQM) secara cukup baik. Salah satu prinsip yang paling terlihat adalah fokus pada kepuasan nasabah, di mana pihak bank berupaya memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal ini tercermin dari sikap karyawan dalam melayani nasabah serta kesediaan untuk menerima masukan dan keluhan sebagai bahan perbaikan pelayanan. Selain itu, BSI KCP Sengkang Sudirman juga melakukan perbaikan proses pelayanan secara berkelanjutan. Bank terus mengevaluasi alur pelayanan agar menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama saat melakukan transaksi. Perbaikan ini dilakukan dengan menyesuaikan prosedur kerja, meningkatkan koordinasi antarbagian, serta memanfaatkan teknologi untuk mendukung kelancaran pelayanan.

Prinsip TQM lainnya yang telah diterapkan adalah keterlibatan karyawan dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Karyawan tidak hanya menjalankan tugas sesuai dengan prosedur, tetapi juga didorong untuk berperan aktif dalam memberikan ide, saran, dan solusi terkait peningkatan mutu pelayanan. Dengan adanya keterlibatan karyawan, proses pelayanan dapat berjalan lebih optimal karena setiap pegawai merasa memiliki tanggung jawab terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Dalam menghadapi perkembangan dan persaingan perbankan digital, BSI KCP Sengkang Sudirman juga telah menerapkan digitalisasi layanan sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan. Beberapa bentuk digitalisasi yang diterapkan antara lain penggunaan mobile banking untuk memudahkan transaksi nasabah serta penerapan sistem antrian elektronik guna mengatur alur pelayanan di kantor cabang. Digitalisasi ini tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga meningkatkan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan bank.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip-prinsip TQM yang didukung oleh pemanfaatan teknologi digital menunjukkan bahwa BSI KCP Sengkang Sudirman berupaya meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, langkah-langkah yang telah dilakukan menunjukkan komitmen bank dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah serta dalam menghadapi persaingan perbankan di era digital. Namun, tantangan masih ditemukan dalam hal adaptasi sumber daya manusia terhadap teknologi digital serta konsistensi penerapan budaya kualitas. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan berkelanjutan dan penguatan komitmen manajemen dalam menerapkan TQM secara menyeluruh.

Penerapan TQM di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sengkang Sudirman merupakan upaya strategis dalam meningkatkan daya saing di tengah pesatnya perkembangan perbankan digital. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa prinsip-prinsip TQM telah diimplementasikan secara bertahap melalui fokus pada kualitas layanan, keterlibatan sumber daya manusia, perbaikan berkelanjutan, serta pemanfaatan teknologi digital.

Dari aspek fokus pada pelanggan, BSI KCP Sengkang Sudirman telah berupaya meningkatkan kepuasan nasabah dengan menyediakan layanan yang cepat, aman, dan sesuai prinsip syariah. Penerapan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking menjadi bentuk respons bank terhadap perubahan perilaku nasabah yang semakin mengutamakan kemudahan dan efisiensi. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa perbedaan tingkat literasi digital nasabah, sehingga optimalisasi layanan digital belum sepenuhnya merata.

Pada dimensi keterlibatan dan komitmen karyawan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa pihak manajemen telah mendorong partisipasi aktif pegawai melalui pelatihan, *briefing* rutin, serta pembinaan budaya kerja yang berorientasi pada kualitas. Karyawan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima sekaligus beradaptasi dengan sistem digital yang terus berkembang. Meski demikian, tantangan yang dihadapi adalah kebutuhan peningkatan kompetensi digital secara berkelanjutan agar karyawan mampu mengikuti inovasi teknologi perbankan.

Selanjutnya, pada aspek perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sengkang Sudirman secara konsisten melakukan evaluasi terhadap berbagai aspek layanan perbankan. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap kinerja pelayanan karyawan, efektivitas prosedur operasional, serta penanganan keluhan dan masukan dari nasabah. Setiap keluhan yang diterima tidak hanya diselesaikan secara langsung, tetapi juga dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada. Hasil dari evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam melakukan pembaruan sistem dan penyempurnaan proses kerja. Pihak bank berupaya memperbaiki alur pelayanan agar menjadi lebih sederhana, cepat, dan mudah dipahami oleh nasabah. Selain itu, BSI KCP Sengkang Sudirman juga melakukan penyesuaian terhadap prosedur kerja agar selaras dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah yang semakin dinamis.

Penerapan prinsip TQM mendorong bank untuk tidak hanya berfokus pada mempertahankan kualitas layanan yang sudah ada, tetapi juga untuk terus melakukan inovasi dan pengembangan layanan. Inovasi tersebut sangat penting agar bank mampu bersaing dengan lembaga keuangan lain, terutama dalam menghadapi tantangan dan persaingan di era perbankan digital. Dengan adanya perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan, BSI KCP Sengkang Sudirman diharapkan dapat meningkatkan kepuasan

nasabah, efisiensi operasional, serta daya saing bank secara keseluruhan. Dari sisi kepemimpinan dan komitmen manajemen, pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sengkang Sudirman memiliki peran yang sangat penting dalam mengarahkan dan memastikan penerapan TQM berjalan dengan baik. Pimpinan cabang tidak hanya bertugas sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam membangun kesadaran seluruh karyawan mengenai pentingnya kualitas layanan. Melalui kebijakan yang jelas dan terarah, pimpinan cabang memberikan pedoman bagi karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Selain itu, pimpinan cabang juga melakukan pengawasan secara konsisten terhadap pelaksanaan pelayanan dan kinerja karyawan. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap proses kerja berjalan sesuai prosedur serta selaras dengan prinsip-prinsip TQM. Apabila ditemukan kendala atau kekurangan dalam pelayanan, pimpinan cabang segera mengambil langkah perbaikan agar kualitas layanan tetap terjaga.

Komitmen manajemen juga terlihat dari dukungan yang diberikan terhadap transformasi digital dan upaya peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi. Manajemen mendorong pemanfaatan teknologi digital, seperti sistem layanan elektronik dan aplikasi perbankan digital, sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kenyamanan nasabah. Dukungan ini mencakup penyediaan fasilitas, pelatihan bagi karyawan, serta pembaruan sistem agar dapat mengikuti perkembangan teknologi perbankan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan TQM di BSI KCP Sengkang Sudirman sangat dipengaruhi oleh peran aktif pimpinan dan komitmen manajemen dalam membangun budaya mutu di lingkungan kerja. Dengan adanya kepemimpinan yang kuat dan dukungan manajemen yang berkelanjutan, karyawan menjadi lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik, sehingga tujuan peningkatan kualitas layanan dan daya saing bank dapat tercapai.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan menunjukkan bahwa penerapan TQM di BSI KCP Sengkang Sudirman telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kesiapan bank menghadapi persaingan perbankan digital. Namun, masih diperlukan penguatan pada aspek pengembangan sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi digital, serta peningkatan edukasi kepada nasabah agar implementasi TQM dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Bank Syariah Indonesia KCP Sengkang Sudirman berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan dan menghadapi persaingan perbankan digital. Prinsip-prinsip TQM telah diterapkan dengan cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan dalam hal pengembangan sumber daya manusia dan optimalisasi layanan digital. Penerapan TQM secara konsisten dan berkelanjutan menjadi strategi penting untuk memperkuat daya saing perbankan syariah di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- A. B. Salman, A. Yuniarti & Faisal. (2023). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Sengkang: CV Mange.
- Adam, M., & Seprini, D. (2020). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Organisasi Jasa. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 15(2), 45–58.

- Andi Nurwana, Andi Jamaluddin, Reza R, & Sri Wahyuni. (2024). Efektivitas Sistem Produksi dan Manajemen Dokumen Administratif dalam Mendukung Audit Kepatuhan Syariah pada Bank Syariah. *Precise Journal of Economic*, 3(2), 21–28. Diambil dari <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/143>
- Andi Yuniarti, Novianti, & M. Zhali. (2024). Manajemen Produksi Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Produk Pembiayaan Halal di Bank Syariah. *Precise Journal of Economic*, 3(2), 29–36. Diambil dari <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/144>
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Laporan tahunan Bank Syariah Indonesia*. Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
- Fahrurrazi. (2020). Total Quality Management dan Peningkatan Kinerja Perusahaan Jasa. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 67–78.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Boston: Pearson Education.
- Ismail Ali & Andi Sumangelipu. (2023). *Pengantar Hukum Bisnis*. Sengkang: CV Mange.
- Juhami, H. (2017). Total Quality Management (TQM) practices in service organizations: A conceptual framework. *International Journal of Business and Management*, 12(3), 45–53.
- Mawarni, F., Rachmawati, N., & Setiawan, A. (2021). Digital banking adoption and service quality: Implications for customer satisfaction in Islamic banks. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 8(2), 120–135.
- Nadilah, S., & Fasa, M. I. (2024). Strategi Pemasaran Digital Terhadap Produk Bank Muamalat Syariah Di Tengah Persaingan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5), 7111-7126.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Perkembangan perbankan syariah dan perbankan digital di Indonesia*. Jakarta: OJK.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2005). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Rusmawati, R., Nugroho, A., & Wibowo, A. (2021). Service quality and customer satisfaction in Islamic banking: Evidence from Indonesia. *Journal of Islamic Finance*, 10(1), 33–45.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zebua, Y. (2021). Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah pada Industri Perbankan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 9(1), 12–25.