



JURNAL ILMIAH MULTIDISIPLIN ILMU

Halaman Jurnal: <https://journal.smartpublisher.id/index.php/jimi>

Halaman UTAMA Jurnal : <https://journal.smartpublisher.id/>



DOI: <https://doi.org/10.69714/bjq05408>

ANALISIS PENERAPAN *SELF QUALITY MANAGEMENT* PADA LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH

Diva Ananda Dinanti^{a*}, Ahmad Hazas Syarif^b

^a Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah, divaanan09@gmail.com,
 UIN Raden Intan Lampung, Kota Bandar Lampung, Lampung

^b Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, hazassyarif@radenintan.ac.id,
 UIN Raden Intan Lampung, Kota Bandar Lampung, Lampung

*Korespondensi

ABSTRACT

This study aims to describe the implementation of Self Quality Management (SQM) in Islamic Financial Institutions. The current development in the Islamic Finance industry is experiencing rapid progress, leading to increasingly intense competition. This situation necessitates Islamic financial institutions to enhance the quality of services provided in order to remain competitive. The method employed in this research is qualitative, utilizing a literature study approach. The findings of this study indicate that the implementation of SQM plays a crucial role in improving quality and performance in accordance with Islamic Principles. SQM not only cultivates individuals who are technically competent but also fosters spiritual integrity and morality.

Keywords: *Self Quality, Sharia Financial Institution, Self Quality Management, Quality Management*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan *Self Quality Management* pada lembaga keuangan syariah. Perkembangan dalam industri keuangan syariah saat ini mengalami kemajuan pesat sehingga menyebabkan persaingan menjadi semakin ketat. Hal ini membuat lembaga keuangan syariah perlu meningkatkan kualitas mutu yang diberikan agar dapat selalu unggul dalam menghadapi persaingan yang dihadapi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi pustaka. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini adalah penerapan SQM memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas dan kinerja mutu yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. SQM tidak hanya membentuk individu yang kompeten secara teknis, tetapi juga membangun integritas spiritual dan moralitas.

Kata Kunci: Kualitas diri, Lembaga Keuangan Syariah, SQM, Manajemen Kualitas

1. PENDAHULUAN

Dalam persaingan industri keuangan yang semakin ketat, lembaga keuangan syariah dihadapkan pada tuntutan untuk menjaga kualitas pelayanan dan tata kelola manajemen yang unggul. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana memastikan bahwa setiap individu dalam organisasi memiliki tanggung jawab terhadap kualitas kerja secara berkelanjutan [1]

Agar mampu bertahan dalam keadaan kompetitif seperti itu, sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai prioritas utama memperoleh keunggulan [2]. Dalam konteks ini, konsep *Self Quality Management* (SQM) menjadi relevan sebagai pendekatan strategis untuk mendorong keterlibatan personal dalam manajemen mutu internal. SQM menekankan pentingnya pengendalian kualitas yang dimulai dari kesadaran dan kompetensi individu sebagai integral dari peningkatan kinerja.

Meskipun beberapa studi telah membahas manajemen mutu secara umum di lembaga keuangan, masih terdapat beberapa kesenjangan dalam literatur terkait implementasi SQM secara spesifik dalam konteks lembaga keuangan syariah. Sebagian besar riset terdahulu lebih berfokus pada manajemen mutu berbasis institusional, padahal karakteristik lembaga syariah menuntut pendekatan yang selaras dengan nilai-nilai spiritual dan etika kerja islami [3].

Oleh karena itu, kajian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji penerapan SQM sebagai model penguatan tata kelola mutu individu. Permasalahan kualitas pelayanan, ketidakefisienan operasional, hingga rendahnya kepercayaan konsumen dapat menjadi konsekuensi serius apabila pendekatan mutu individu tidak dikembangkan secara sistematis. Dengan demikian perlu adanya manajemen yang baik dalam meningkatkan kualitas mutu khususnya pada lembaga keuangan syariah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengeksplorasi dan menganalisis bagaimana *Self Quality Management* diterapkan pada lembaga keuangan syariah serta dampaknya terhadap efektivitas dan integritas operasional. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritik maupun praktis dalam pengembangan kerangka kerja mutu yang berlandaskan pada nilai-nilai spiritualitas, akuntabilitas dan pemberdayaan individu.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penerapan *Self Quality Management* (SGM) dalam lembaga keuangan syariah menjadi topik penting dalam kajian manajemen mutu, terutama dalam konteks peningkatan daya saing dan kepatuhan terhadap nilai-nilai islam. Implementasi prinsip SQM yang mencakup aspek fisik, intelektual, dan spiritual mampu meningkatkan kualitas kerja individu dalam organisasi syariah secara signifikan [4]. Hal ini diperkuat oleh peran dimensi spiritual sebagai pembeda utama antara pendekatan manajemen kualitas konvensional dan syariah [5]. Namun, masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai bagaimana integrasi antar dimensi SQM secara menyeluruh dapat diterapkan secara sistemik dan terukur dalam lembaga keuangan syariah yang berbeda-beda, khususnya dalam konteks digitalisasi dan inovasi.

Beberapa penelitian lainnya juga menemukan bahwa penerapan *self quality management* berbasis Islam dapat berkontribusi terhadap kepatuhan etika kerja dan akuntabilitas karyawan dalam lembaga perbankan syariah [6]. Ini menunjukkan adanya keterkaitan kuat antara nilai-nilai transendental dan efisiensi organisasi. Pada penelitian lain ditemukan bahwa pendekatan SQM yang menekankan pada *self improvement* dan *self control* berdampak langsung terhadap pelayanan nasabah di sektor asuransi syariah [7]. Untuk meningkatkan kualitas individu pada lembaga keuangan syariah, para karyawan harus memiliki kemampuan dan pemahaman menyeluruh dalam segala jenis lingkup instrumen keuangan dan perbankan (*finance & banking expert*) [8]. Sumber daya manusia dalam lembaga keuangan syariah juga harus mampu bertindak dan berfikir sesuai dengan prinsip-prinsip syariah seperti shiddiq, tabligh, amanah, dan fatonah [9].

Secara keseluruhan, SQM bukan hanya strategi pengembangan individu, melainkan juga alat manajerial yang strategis dalam mendukung keunggulan kompetitif lembaga keuangan syariah. SQM didasarkan pada integrasi antara *Total Quality Management* (TQM) dan prinsip-prinsip manajemen Islami. Teori TQM menekankan pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), partisipasi karyawan, dan orientasi pelanggan, jika disandingkan dengan prinsip Islam seperti amanah, ihsan, dan muraqabah, menghasilkan konsep SQM yang lebih utuh dan kontekstual dalam ranah keuangan syariah [10]. Dengan demikian, SQM dipandang sebagai hasil sintesis antara sistem manajemen modern dan nilai-nilai spiritual Islam yang menciptakan keharmonisan antara performa dan pertumbuhan moral individu. Pendekatan ini tidak hanya mengukur kualitas kerja berdasarkan output, tetapi juga pada proses internal individu yang mencerminkan ketakwaan, integritas, dan akuntabilitas

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka. Proses analisisnya difokuskan pada perbandingan secara tertulis untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan kontribusi setiap jurnal terhadap pemahaman konsep SQM. Pendekatan studi pustaka merupakan kegiatan mencari beberapa jurnal yang relevan dengan penelitian mengenai penerapan *self quality management* (SQM) pada lembaga keuangan syariah tanpa harus turun langsung kelapangan. Data yang digunakan berasal dari lima jurnal ilmiah yang relevan dan terkini terkait penerapan *Self Quality Management* (SQM) pada lembaga

keuangan syariah. Jurnal yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu: (1) memuat konsel self *self quality* atau pengembangan kualitas individu, (2) berfokus pada konteks lembaga keuangan syariah. Jenis pengumpulan data yang dilakukan adalah dokumentasi, yaitu dengan menelusuri jurnal-jurnal akademik melalui portal *open access* seperti OJS, DOAJ, dan Google scholar. Selanjutnya, data dianalisis secara sistematis melalui tahapan reduksi data, penyajian data dalam bentuk tabel, dan penarikan kesimpulan berdasarkan tema-tema yang muncul dalam masing-masing artikel. Dikarenakan referensi yang kurang memadai maka peneliti mendeskripsikan hasil analisa dari beberapa jurnal yang peneliti ambil sebagai bahan referensi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Berikut ini adalah hasil analisis *literatur review* dari beberapa data, ditemukan ada 5 jurnal yang relevan dengan topik *self quality management* (SQM) pada lembaga keuangan syariah. Meskipun konteks masing-masing studi berbeda, mulai dari asuransi syariah hingga perbankan digital, namun seluruhnya menekankan pentingnya aspek fisik, intelektual, dan spiritual dalam membentuk sumber daya manusia yang unggul dan sesuai nilai Islam.

Tabel 1. Hasil Analisis Terkait *Self Quality Management* pada Lembaga Keuangan Syariah

Nama Penulis	Judul Artikel	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
Novi Indriyani Sitepu, 2020	<i>Analisis of Self Quality Sharia Life Insurance Agents as Sharia Human Resources Competitiveness</i>	Kualitatif-Analytic Network Process (ANP)	Tiga aspek utama <i>self quality</i> individu syariah adalah kualitas fisik dan kesehatan, kualitas intelektual dan kualitas spiritual. Diantara ketiganya, kualitas spiritual dinilai sebagai yang paling penting menurut responden (77%). Strategi utama untuk meningkatkan SQM adalah pelatihan dan pendidikan berkelanjutan
Novi Indriyani Sitepu & Saparuddin Siregar, 2021	<i>Improving the Quality of Sharia Insurance Agents Through Technology Optimization as a Sharia-Based Marketing Medium</i>	Kualitatif-pendekatan konstruktif	SQM diwujudkan dalam integrasi antara kualitas fisik, intelektual, dan spiritual dalam menghadapi tantangan digital. Kualitas fisik penting dalam menarik minat pelanggan, sementara kualitas intelektual dan spiritual berkontribusi dalam penguasaan dan pemanfaatan teknologi informasi.
Alfi Amalia & Andrew Satria Lubis, 2021	<i>Building The Character of Indonesia's Sharia-Based Human Resources for Facing MEA</i>	Kualitatif-Studi Literatur	Penekanan pada menanamkan nilai tauhid sebagai pondasi utama dalam membentuk karakter SQM syariah yang unggul. Dalam konteks ini bersifat spiritual dan moral, di mana setiap pelaku ekonomi syariah harus mengembangkan integritas diri berdasarkan prinsip Islam.
Sukron Mamun & Tri Hadmiatin Ningsih, 2021	Implementasi Strategi Layanan Teknologi <i>Digital Banking</i> dan <i>Service Quality</i> dalam perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Studi Kasus di Bank	Kualitatif-Studi Kasus Deskriptif	SQM tercermin dalam performa <i>customer service</i> yang profesional, ramah, dan beretika, mencerminkan pengelolaan kualitas pribadi dalam layanan. <i>Customer</i>

	Syariah Mandiri KCP Tomang)		<i>Service</i> menerapkan <i>e-service quality</i> dan <i>service quality</i> dalam interaksi langsung, yang meliputi kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik. Hal ini memperkuat pentingnya pelatihan dan pengembangan kompetensi individu dalam menciptakan kualitas layanan syariah yang memuaskan.
Siti Fatimah & Ema Ema	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> terhadap <i>Kepuasan Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia</i> dengan <i>Digitalisasi</i> sebagai <i>Variabel Moderasi</i>	Kuantitatif- Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Meskipun fokus utama bukan pada <i>self quality</i> SDM, studi ini menyiratkan perlunya kemampuan adaptasi teknologi oleh pengguna dan staf bank. Digitalisasi mendorong peningkatan kapasitas diri staf bank maupun nasabah untuk mandiri, cepat, dan efisien. Adaptasi terhadap teknologi menjadi bagian dari pengembangan kualitas intelektual dan profesional SDM bank syariah.

Self Quality Management (SQM) merupakan konsep manajemen mutu yang menekankan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas individu secara menyeluruh, baik dari aspek fisik, intelektual, emosional, maupun spiritual. Dalam lembaga keuangan syariah, penerapan SQM menjadi relevan karena tidak hanya berorientasi pada peningkatan efisiensi kerja, tetapi juga menjamin bahwa proses kerja dijalankan dengan berlandaskan nilai-nilai islam.

Kajian literatur ini menunjukkan bahwa penerapan *Self Quality Management* (SQM) terbukti mendukung peningkatan kualitas layanan pada lembaga keuangan syariah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sitepu [11], mengemukakan bahwa kualitas spiritual (moral dan motivasi kerja) memiliki pengaruh besar terhadap daya saing, yang diikuti oleh kualitas intelektual dan fisik. Dalam konteks ini, spiritual tidak sekedar menjadi atribut moral, melainkan sumber motivasi kerja yang mempengaruhi dedikasi dan ketekunan individu dalam menjalankan tugas secara syariah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia dan Lubis [12] yang menjadikan aspek spiritual menjadi inti dari pengembangan kualitas individu, khususnya dalam penanaman nilai tauhid. Tauhid dalam konteks ini, bukan hanya pada keyakinan teologis, akan tetapi juga menjadi pedoman dalam perilaku ekonomi. Pentingnya membiasakan diri melakukan perilaku islami dalam seluruh aktivitas ekonomi merupakan bentuk konkrit dari pengelolaan diri.

Sitepu dan Siregar [13], memperluas kajian dengan menambahkan perspektif baru dengan memasukkan unsur teknologi sebagai tantangan dan peluang baru dalam penerapan SQM. Dalam menghadapi era digital, individu dituntut untuk mampu menguasai media dan platform teknologi agar mampu memasarkan produk lebih efektif. Sementara itu, dalam konteks lembaga keuangan syariah, penguasaan teknologi perlu diimbangi dengan kesadaran spiritual agar dapat terus berjalan dalam koridor islam. Mamun dan Ningsing [14] mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi *digital banking* bergantung pada kualitas layanan individu. Seperti *customer service* yang harus mencerminkan nilai kesopanan, empati, ketekunan, dan kehandala saat melayani pelanggan. Karyawan yang mampu memberikan kualitas tinggi tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga telah menanamkan nilai-nilai profesionalisme dan etika islam. Sehingga kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas pegawai yang membuat keberhasilan implementasi digital banking tidak hanya bergantung pada sistemnya saja.

Penelitian ini juga menekankan bahwa pelatihan dan pendidikan berkelanjutan merupakan stratego utama untuk mengembangkan kualitas individu. Fatimah dan Ema [15] memberikan perspektif bahwa efektivitas

layanan *digital banking* juga dipengaruhi oleh kesiapan mental dan keterampilan pengguna maupun staf bank. SQM dalam hal ini mencakup pelatihan digital, manajemen waktu dan disiplin diri dalam menggunakan teknologi secara produktif dan sesuai dengan prinsip syariah. Islam juga mendorong pelatihan agar pegawai memiliki rasa tanggungjawab dan dapat dipercaya.

Secara garis besar, kelima jurnal tersebut memperlihatkan bahwa penerapan *Self Quality Management* (SQM) dalam lembaga keuangan syariah merupakan pendekatan strategis yang menjembatani antara peningkatan kompetensi profesional dengan pemeliharaan nilai-nilai islam. SQM tidak hanya membentuk individu yang kompeten, tetapi juga membangun integritas spiritual dan moralitas yang menjadi ciri khas sistem keuangan berbasis syariah. Baik dalam konteks agen asuransi, *customer service* perbankan, maupun pengguna layanan digital, peningkatan kualitas diri menjadi pondasi keberhasilan institusi dalam merespon tantangan era digital tanpa meninggalkan prinsip dasar Islam. Oleh karena itu, SQM layak dijadikan bagian integral dari kebijakan pengembangan SDM di semua lini keuangan syariah di Indonesia.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan *Self Quality Management* (SQM) berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan daya saing di pasar. Peningkatan kualitas yang ditekankan pada manajemen ini meliputi aspek fisik, intelektual, emosional, maupun spiritual. SQM membantu menciptakan budaya kerja yang disiplin dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah seperti shiddiq, tabligh, amanah, dan fatonah. Penerapan SQM menjadi fondasi peningkatan kualitas diri dan memegang kunci dalam keberhasilan institusi merespon tantangan era digital tanpa meninggalkan prinsip dasar islam. Peningkatan tersebut dalam dilakukan melibatkan seluruh karyawan dalam proses perbaikan berkelanjutan, sehingga setiap individu memiliki rasa tanggung jawab terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, lembaga keuangan syariah juga harus menyediakan pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan kompetensi individu. Lembaga keuangan syariah yang menerapkan manajemen mutu berbasis nilai internal cenderung lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan serta memiliki keunggulan kompetitif di industri keuangan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Ma'arif, M. A., Zuana, M. M. M., & Sirojuddin, *Improving Islamic self-motivation for professional development (Study in Islamic boarding schools). In Supporting modern teaching in Islamic schools.* 2022.
- [2] G. F. Muttaqin and R. Dharmayanti, "Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening," *J. Akunt.*, vol. 19, no. 1, p. 68, 2017, doi: 10.24912/ja.v19i1.114.
- [3] A. Jami, D. Z., & Muharam, "Strategy for improving the quality of Islamic religious education study programs with total quality management," *Nidhomul Haq J. Manaj. Pendidik. Islam*, 2022.
- [4] Siti Masrohatin, "Manajemen kinerja sumberdaya manusia pendekatan Islamic value," *Media Sains Indones.*, vol. 1, no. Juli, p. 427, 2022.
- [5] M. Dr. Ahmad Zain Sartono., M.PdI., *Manajemen pendidikan Islam: Integrasi nilai spiritual dan inovasi institusional.* Takaza Innovatix Labs, 2025.
- [6] I. Z. Dwinanda and C. Sulistyowati, "The Effect of Credit Risk and Liquidity Risk on Bank Stability," *J. Ilmu Ekon. Terap.*, vol. 6, no. 2, p. 255, 2021, doi: 10.20473/jiet.v6i2.31144.
- [7] H. A. K. Prasetyo, H. Tanjung, and A. Devi, "Multi Criteria Analysis for Selecting Sharia Capital Market Management Investment Using ANP," *J. Manaj.*, vol. 12, no. 2, p. 93, 2021, doi: 10.32832/jm-uika.v12i2.4226.
- [8] S. Zebua, "PERANAN BAITUL MAAL WA TAMWIL MENINGKATKAN USAHA MIKRO MELALUI PEMBIAYAAN MUDHARABAH," vol. 3, no. 2, pp. 200–211, 2022.
- [9] D. A. Agustina, A. E. Dimawan, M. F. Ridho, and ..., "Peningkatan Kualitas Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perbankan Syariah," *J. Educ.*, vol. 9, no. 3, pp. 98–101, 2021.
- [10] T. N. A. Ahmad Faidul Mannan, "Integrasi konsep manajemen mutu pendidikan Islam dengan prinsip total quality management (TQM): Studi empiris pada madrasah berbasis pesantren," *J. Multidiscip. Inq. Sci. Technol. Educ. Res.*, vol. 2, no. 3, pp. 4110–4118, 2025.
- [11] N. I. Sitepu, "Analysis of Self-Quality Sharia Life Insurance Agents as Sharia Human Resources

- Competitiveness,” *Proc. AICS-Social Sci.*, pp. 16–23, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.unsyiah.ac.id/AICS-Social/article/view/19907>
- [12] Alfi Amalia and A. S. Lubis, “Building The Character of Indonesia’s Sharia-Based Indonesian Human Resources as An Important Component in Dealing with the ASEAN Economic Community (MEA),” *J. Manag. Anal. Solut.*, vol. 1, no. 2, pp. 51–57, 2021, doi: 10.32734/jomas.v1i2.6285.
- [13] N. I. Sitepu and S. Siregar, “Improving the Quality of Sharia Insurance Agents,” *At-Tijarah J. Ilmu Manaj. dan Bisnis Islam*, vol. 7, no. 441, pp. 15–29, 2021.
- [14] S. Mamun and T. H. Ningsih, “Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang),” *J. Ekon. Syariah Pelita Bangsa*, vol. 6, no. 02, pp. 223–233, 2021, doi: 10.37366/jespb.v6i02.249.
- [15] S. Fatimah and E. Ema, “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia Dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi,” *J. Manaj. Perbank. Keuang. Nitro*, vol. 7, no. 2, pp. 74–88, 2024, doi: 10.56858/jmpkn.v7i2.239.