

**ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN
PENGELOLAAN ZAKAT
(STUDI KASUS PADA BAZNAS PROVINSI
SUMATERA UTARA)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Progam Studi
Perbankan Syariah*

Oleh :

INDAH FADILAH

NPM:1601270088



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

**ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN
PENGELOLAAN ZAKAT (STUDI KASUS PADA BAZNAS
PROVINSI SUMATERA UTARA)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh :

INDAH FADILAH
NPM: 1601270088

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing

Dr. Maya Sari, M.Si, Ak

UMSU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : Indah Fadilah
Npm : 1601270088
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara)

Medan, 26 September 2020

Pembimbing Skripsi

Dr. Maya Sari, M.Si, Ak

Diketahui/ Disetujui
Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program
Studi Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S.Ag, MA



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Indah Fadilah
Npm : 1601270088
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara)

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 26 September 2020

Pembimbing Skripsi

Dr. Maya Sari, M.Si, Ak

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui
Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program
Studi Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S.Ag, MA

PERSEMBAHAN

*Karya Ilmiah Ini Kupersembahkan Kepada Kedua Orangtuaku Dan
Kakakku Serta Penulis Sendiri*

Ayahanda Sumardi

Ibunda Sumarni

Adinda Evy Sundari

*Tak Lekang Selalu Memberikan Do'a Kesuksesan &
Keberhasilan Bagi Diriku*

Motto:

Bermimpilah Semaumu dan Kejarlah Mimpi Itu

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indah Fadilah
Npm : 1601270088
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara)**. Merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 26 September 2020



PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
DALAM MENINGKATKAN PENGELOLAAN ZAKAT
(STUDI KASUS PADA BAZNAS PROVINSI SUMATERA UTARA)**

Oleh:

**INDAH FADILAH
1601270088**

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, 26 September 2020

Pembimbing

Dr. Maya Sari, M.Si, Ak

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

Medan, 26 September 2020

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Eksemplar
Hal : Skripsi
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di-
Medan

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa Indah Fadilah yang berjudul "Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara)". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing


Dr. Maya Sari, M.Si, Ak

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

NAMA MAHASISWA : Indah Fadilah

NPM : 1601270088

PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah

HARI, TANGGAL : Selasa, 10 November 2020

WAKTU : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Selamat Pohan, S.Ag, MA

PENGUJI II : Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. Muhammad Qorib, MA

Zailani, S.PdI, MA

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	Es dan ye
ص	Saf	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	Ain	‘	Koamater balik 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
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
_/	Fattah	A	A
-/	Kasrah	I	I
و_	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ى _/	Fatha dan ya	Ai	A dan i
و- /	Fatha dan waw	Au	A dan u

Contoh :

- Kataba = كتب
- Fa'ala = فعل
- Kaifa = كيف

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	Fattah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
اِ	Kasrah dan ya	I	I dan garis di atas
اُ	Dammah dan wau	U	U dan garis di atas

Contoh :

- Qala = قالا
- Rama = رما
- Qila = قيل

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

1) Ta Marbutah Hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fattah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya (t).

2) Ta Marbutah mati

Ta marbutah yang matibmendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau ada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu pisah, maka ta marbutah itu ditranliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

- Raudah al-atal – raudatul atfal : طفالاتورل
- al- Maidah al-munawwarah : قرلمنواينهلما
- talhah : طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah ataupun tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syahada* atau tanda *tasdid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- Rabbana : ربنا
- Nazzala : نزل
- Al- birr : ليرا
- Al- hajj : حجا
- Nu'ima : نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu :ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah* di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* di transliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

- Ar- rajulu : جلرا
- As- sayyidiatu : قلسدا
- Asy- syamsu : لشمسا
- Al- qalamu : لقلما
- Al- jalalu: للجلا

g. Hamzah

Dinyatakan didepan bahwa hamzah di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- Ta'khuzuna : نوخذتا
- An-nau' : عنوا
- Sai'un : عشي
- Inna : نا
- Umirtu : تمرا
- Akala : كلا

h. Penulisan Kata

pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital

digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu di dahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitnwudi'alinnasilalazibibakkatamubarakan.
- Syahru Ramadan al-lazunazilafihi al-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisannya itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh :

- Nasrunminallahi wafathunqariib
- Lillahi al-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

Abstrak

Indah Fadilah, 1601270088, Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat. (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara).

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan implementasi total quality management (TQM) dalam meningkatkan pengelolaan zakat dan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan TQM pada pengelolaan zakat. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara dan observasi. Penelitian yang dilakukan adalah dengan memberikan serangkaian pertanyaan kepada Ketua Baznas Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menarik kesimpulan bahwa implementasi total quality management (TQM) dalam meningkatkan pengelolaan zakat adalah untuk memperbaiki keseluruhan kualitas yang ada didalam Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Karena dengan perbaikan kualitas yang secara terus menerus akan memperbaiki kinerja perusahaan dan membuat citra baik perusahaan sehingga akan menimbulkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM), Pengelolaan Zakat.*

Abstract

Indah Fadilah, 1601270088, Analysis of the Implementation of Total Quality Management (TQM) in Improving Zakat Management. (Case Study at BAZNAS North Sumatra Province).

This study aims to explain the implementation of total quality management (TQM) in improving zakat management and the obstacles faced in implementing TQM on zakat management. The type of data used is qualitative data using primary and secondary data sources. The data collection method is done by using interviews and documentation. The research conducted was by giving a series of questions to the Head of Baznas North Sumatra Province.

Based on the research results, the researchers concluded that the implementation of total quality management (TQM) in improving zakat management is to improve the overall quality that is in the National Zakat Agency (BAZNAS). Because with continuous quality improvements that will improve company performance and create a good image of the company that will lead to customer satisfaction.

Keywords: *Total Quality Management (TQM), Zakat Management.*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamina segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat beriring salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa dari zaman jahiliyah yang penuh dengan kebodohan kezaman yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, mulai dari awal dengan selesainya penulisan skripsi penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan cukup baik.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Teristimewa Ayahanda tersayang Sumardi dan Ibunda tercinta Sumarni yang telah memberikan kasih sayang, yang telah membesarkan, mendidik, memberikan dukungan serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan kelak bisa menjadi orang yang berguna bagi keluarga.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

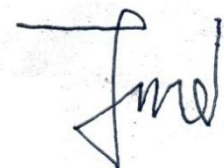
5. Bapak Riyan Pradesyah, SE, Sy, M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Maya Sari, M.Si. Ak selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staf pengajar Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah yang telah membekali penulis ilmu pengetahuan.
8. BAZNAS Provinsi Sumatera Utara yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
9. Buat teman seperjuangan penulis khususnya Erna, Murniati, Mardiyah Br. Suti, dan seluruh teman kelas Perbankan Syariah kelas BI Pagi yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dalam hal penyajian masih dapat banyak kelemahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga amal perbuatan baik tersebut mendapat imbalan yang baik disisi Allah SWT. Amin Ya Rabbal'alam.

Medan, 28 April 2020

Penulis



INDAH FADILAH

160127008

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	9
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Pengertian Kualitas	9
2. Total Quality Management (TQM).....	11
a. Pengertian TQM.....	11
b. Proses Implementasi TQM.....	12
c. Unsur-unsur Total Quality Management	13
d. Prinsip TQM	15
3. Zakat.....	18
a. Pengertian Zakat.....	18
b. Hikmah Zakat.....	19
c. Pengelolaan Zakat	20
d. Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat	22
B. Kajian Peneliti Terdahulu	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28

A. Rencana Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Kehadiran Peneliti	29
D. Tahapan Penelitian	30
E. Data dan Sumber Data	30
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Teknik Analisis Data	31
H. Pemeriksaan Keabsahan Temuan	32
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Penelitian	33
B. Temuan Penelitian	49
C. Pembahasan	54
BAB V : PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Lokasi dan waktu Tempat Penelitian.....	29
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.....	41
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengelolaan zakat yang baik menjadi cerminan Badan Amil Zakat yang amanah. Pelayanan yang diberikan badan amil zakat dapat memiliki bentuk beragam, karena pengelola zakat merupakan sebuah *frontline* yang harus dibekali pengetahuan, akhlak, dan sikap yang baik. Hal tersebut dapat memicu sebuah hal yang positif untuk perkembangan masyarakat sadar zakat yang kemudian akan mendorong para *muzzaki* agar senantiasa membayar zakat pada badan amil zakat yang terpercaya. Salah satu metode yang dapat diterapkan pada manajemen zakat di Badan Amil Zakat adalah melalui *Total Quality Management* (TQM). Dengan metode TQM tersebut, diharapkan pengelolaan zakat mulai dari pemungutan, penyaluran dan pengelolaan zakat dapat benar-benar menghasilkan tatanan ekonomi yang baik bagi umat.

Adapun pengertian TQM secara defenitif adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Sesuai dengan defenisi dari ISO, TQM adalah suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat.

Penerapan Total Quality Management yang efektif pada sebuah badan amil zakat dapat memberikan arahan pelayanan yang maksimal bagi para amil (pekerja) yang berada pada badan amil zakat tersebut, sehingga dapat menghasilkan kepuasan dan tesmoni yang sangat positif dari para stakeholder BAZ itu sendiri seperti para pemerintah, para *muzzaki* dan *mustahiq*. Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan TQM di sebuah badan amil zakat yang berhasil adalah, perbaikan kepuasan pihak terkait, penghapusan

kesalahan-kesalahandan pemborosan anggaran manajemen, peningkatan dorongan semangat kerja dan tanggung jawab para *amilin* atau pegawai serta peningkatan profitabilitas dan kesejahteraan para mustahiq.

Kemiskinan merupakan bahaya besar bagi umat manusia dan tidak sedikit umat yang jatuh peradabannya hanya karena kefakiran. Islam memandang kemiskinan sebagai sesuatu yang membahayakan akidah, akhlak, akal sehat, keluarga, dan masyarakat. Sebab seseorang yang terjerat kesulitan ekonomi, pada umumnya menyimpan kedengkian terhadap orang yang kaya. Perasaan ini mampu melenyapkan kebaikan, memunculkan kehinaan, dan mendorong seseorang melakukan apapun untuk mencapai ambisinya. Islam sebagai al-din telah menawarkan beberapa doktrin bagi manusia yang berlaku secara universal dengan dua ciri dimensi, yaitu kebahagiaan dan kesejahteraan hidup baik di dunia maupun di akhirat.¹

Salah satu cara menanggulangi kemiskinan adalah dukungan orang yang mampu untuk mengeluarkan harta kekayaan mereka berupa dana zakat kepada mereka yang kekurangan. Zakat merupakan ajaran yang melandasi tumbuh kembangnya sebuah kekuatan sosial ekonomi umat Islam. Seperti empat rukun Islam yang lain, ajaran zakat menyimpan beberapa dimensi yang kompleks, meliputi; nilai privat-publik, vertikal-horizontal, serta ukhrawi-duniawi. Nilai-nilai tersebut merupakan landasan pengembangan kehidupan kemasyarakatan yang komprehensif. Bila semua dimensi yang terkandung dalam ajaran zakat ini dapat diaktualisasikan, maka zakat akan menjadi sumber kekuatan yang sangat besar bagi pembangunan umat menuju kebangkitan kembali peradaban Islam.²

Sebagai negara dengan penduduk Muslim terbesar di Indonesia, potensi ini dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan peran zakat demi menciptakan keadilan sosial dengan tujuan mengentaskan kemiskinan yang saat ini sedang

¹Mila Sartika, "Pengaruh Pendayagunaan Zakat Produktif terhadap Pemberdayaan Mustahiq pada LAZ Yayasan Solo Peduli Surakarta La_Riba" :dalam *Ekonomi Islam*, vol. II, h .75.

²Sudirman dan Sri Eko Ayu Indrawati, "Implementasi TQM dalam Pengelolaan Zakat di Kota Malang", De Jure: dalam *Syariah dan Hukum*, vol. III, .h. 135-136.

melanda Indonesia. Pada Maret 2019, jumlah penduduk miskin (penduduk dengan pengeluaran per kapita per bulan di bawah garis kemiskinan) di Indonesia mencapai 25,14 juta orang (9,41 persen), berkurang sebesar 0,53 juta orang dibandingkan dengan kondisi September 2018 yang sebesar 6.89 juta orang (13,10 persen).³

Zakat adalah salah satu rukun Islam yang merupakan kewajiban agama yang dibebankan atas harta kekayaan seseorang menurut aturan tertentu. Di dalam Alquran, kata zakat disebut sebanyak 82 kali dan selalu dirangkaikan dengan shalat yang merupakan rukun Islam kedua.⁴ Seperti yang ada di dalam Alquran surah At-Taubah [9]: 103

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ تُطَهِّرُهُمْ صَدَقَاتِهِمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ
إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.”⁴

Pada ayat tersebut, dijelaskan bahwa penunaian zakat berarti membersihkan harta yang tinggal, sebab pada harta seseorang terdapat hak para mustahiq. Menunaikan zakat akan menyebabkan keberkahan pada harta yang tersisa. Sebaliknya bila zakat itu tidak dikeluarkan, maka harta seseorang tidak akan memperoleh keberkahan.

Pembahasan seputar zakat tidak akan terlepas dari aktivitas manajemen yang menjadi suatu topik menarik. Pada umumnya, zakat dipahami sebagai ibadah yang tidak perlu menggunakan jasa perantara, karena bisa langsung diberikan kepada pihak yang berhak. Bahkan, sebagian masyarakat menilai bahwa pemberian secara langsung dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para muzakki. Mereka merasa gembira karena zakatnya diterima langsung oleh

³“Badan Pusat Statistik”, didapat dari <https://sumut.bps.go.id/> : Internet (diakses tanggal 15 Juli 2019).

⁴Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, (Jakarta: Gema Inani Pres, 2002), h. 7.

mustahiq, berbeda halnya dengan zakat yang diberikan melalui Lembaga Pengelola Zakat. Distribusi zakat melalui lembaga tidak dapat dipantau oleh muzakki dan bahkan mereka khawatir zakat mereka disalahgunakan untuk pos-pos yang tidak semestinya.

Adanya dukungan pemerintah melalui lahirnya UU No. 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat (UUPZ) dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 581 tahun 1999 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 38 tahun 1999 dan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji No. D/291 tahun 2000 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Zakat, maka mulai dibentuk Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Sehingga menjadikan masyarakat berangsurangsur percaya akan kredibilitas penyaluran zakat oleh BAZ maupun LAZ.⁵

BAZNAS diakui oleh Undang-Undang sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam pengelolaan dana Zakat, Infaq, dan Sadaqah (ZIS) di Indonesia. Dana yang telah terkumpul harus didistribusikan sesuai sasaran yang telah direncanakan sebelumnya. Mereka yang mendapat santunan memang orang-orang yang harus disantuni.

Sesuai dengan UU Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, maka dalam rangka meningkatkan daya guna dan hasil guna, zakat harus dikelola secara melembaga sesuai dengan syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi, dan akuntabilitas sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat. Oleh karena itu, diperlukan suatu manajemen yang handal dengan menerapkan salah satu konsep manajemen yang dikenal dengan Total Quality Management (TQM), atau di Indonesia lebih dikenal dengan istilah MMT (Manajemen Mutu Terpadu). TQM merupakan salah satu terobosan manajemen yang umumnya dilakukan oleh perusahaan besar, seperti Xerox, IBM Rochester, dan Motorola dalam rangka meningkatkan kualitas produk yang pada muaranya dapat memuaskan konsumen. Semakin banyak konsumen yang puas dengan produk yang ditawarkan, maka

⁵ Mustolih Siradj, "Jalan Panjang Legislasi Syariat Zakat di Indonesia: Studi terhadap Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat", dalam *Bimas Islam*, vol. VII, h.417.

akan semakin sering mereka menggunakan produk tersebut. Feedbacknya, perusahaan itu akan meraih keuntungan yang besar. TQM pada fase berikutnya banyak dilirik oleh perusahaan penyedia jasa, misalnya FedEx (jasa pengiriman). Fokus kepada pelanggan yang menjadi ciri khas TQM membuat perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang layanan kepada masyarakat itu memperoleh manfaat yang tidak kalah besarnya dengan perusahaan produsen barang. Oleh karenanya, TQM semakin menjadi sesuatu yang tak terelakkan dalam kompetisi global yang kian ketat.⁶

TQM mulai diterapkan di lembaga-lembaga filantropi yang bergerak di bidang pelayanan pengelolaan zakat dan wakaf. Sebagai contoh, Islamic Relief Amerika yang berdiri pada tahun 1993 telah mendapatkan bintang 4 (four stars) dari Charity Navigator dalam manajemen filantropinya. Lembaga yang bermarkas di Alexandria, Virginia ini bergerak di bidang pengelolaan ZIS.⁷

Tahap-tahap yang dilakukan dalam manajemen menurut James Stoner, seperti dikutip Eri Sudewo, meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Berbeda dengan manajemen tradisional yang dianggap sebagai penyebab lemahnya kepercayaan masyarakat, manajemen modern menjadikan profesi pengelola zakat sebagai salah satu pilihan pekerjaan dengan level “white collar (pekerjaan terhormat)” bukan lagi “blue collar (pekerjaan rendah).⁸

Dalam konteks TQM, salah satu BAZNAS yang terus-menerus berupaya mengembangkan pola manajemen mutunya adalah BAZNAS Provinsi Sumatera Utara. Hal ini terlihat dalam visi dan misi, paradigma organisasi, sistem manajemen, dan paradigma program BAZNAS tersebut.

Menurut Arthur Tenner, ada tiga indikator prinsip yang harus diimplementasikan untuk mencapai standar TQM, yakni fokus kepada pelanggan (focus on customer), perbaikan proses (process improvement), dan keterlibatan total (total involvement). Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk

⁶Sudirman dan Sri Eko Ayu Indrawati, “Implementasi TQM dalam Pengelolaan Zakat di Kota Malang”, dalam *Syariah dan Hukum*, vol.III, h. 137.

⁷Ibid. h. 137.

⁸Ibid. h.136.

melakukan penelitian tentang “**Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat**” (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara). BAZNAS Provinsi Sumatera Utara dipilih sebagai tempat penelitian karena visinya yaitu; sebagai lembaga sosial yang benar-benar amanah serta mampu berperan serta secara aktif dalam mengangkat derajat dan martabat umat Islam, khususnya di Sumatera Utara.

B. Identifikasi Masalah

Untuk mengimplementasikan sebuah manajemen yang handal yaitu TQM, tentu diperlukan semangat dan tekad yang kuat dari semua pihak yang terlibat dalam suatu lembaga, baik pimpinan maupun karyawan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka akan timbul beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Kurang adanya optimalisasi peran zakat dalam metode yang dapat diterapkan pada manajemen zakat di Badan Amil Zakat melalui *Total Quality Management (TQM)*.
- b. Masih belum maksimalnya penerapan Total Quality Management (TQM) bagi para pekerja yang berada pada badan amil zakat tersebut.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara?
2. Apa Saja Kendala-kendala Yang Dihadapi Dalam Menerapkan Total Quality Management pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.

2. Untuk Mengetahui Kendala-kendala Yang Dihadapi Dalam Menerapkan Total Quality Management pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.

E. Manfaat Penelitian

Pada penulisan penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Dengan adanya penelitian pada proposal ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta perkembangan teori ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat.

2. Secara praktis

- a. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan kuliah serta sebagai bahan pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dalam karya ilmiah.

- b. Bagi perusahaan

Peneliti ini dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi pimpinan perusahaan khususnya mengenai masalah yang penulis teliti. Sebagai masukan dalam mendorong semua aktivitas perusahaan.

- c. Bagi peneliti selanjutnya.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi motivasi dan tambahan informasi bagi para peneliti yang tertarik untuk meneliti masalah yang sama.

F. Sistematika Penulisan

Adapun Sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi gambaran umum untuk memberikan wawasan tentang arah penelitian yang dilakukan, meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Pada bab ini memaparkan teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan berisikan sub-sub yang terdiri dari kajian pustaka dan kajian penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini pada dasarnya mengungkapkan sejumlah cara yang memuat uraian tentang metode dan langkah-langkah penelitian secara operasional, yang meliputi rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, kehadiran peneliti, tahapan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pemeriksaan keabsahan temuan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan penelitian, berisikan sub-sub bab yang terdiri dari deskripsi penelitian, temuan penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penelitian, berisikan sub sub bab yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORETIS

A. Kajian Pustaka

1. Pengertian Kualitas (Quality)

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari persepektif yang digunakan untuk memnentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu, persepsi konsumen, produk/jasa, dan proses. Utuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hamper selalu dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

Konsistensi kualitas suatu jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat menumbang pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, dan profitabilitas organisasi.⁹

Adapun factor pelayanan kualitas memiliki 8 dimensi pengukuran yang terdiri dari aspek-aspek berikut:

a. Kinerja (Performance).

Kinerja disini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh prefensi subjektif pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum (universal).

b. Keragaman produk (Features)

Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Features suatu produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen)

⁹Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa :Teori dan Praktik*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001). h. 144.

yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk/jasa. Dengan demikian, perkembangan kualitas suatu produk menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.

c. Keandalan (Reliability)

Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (malfunction) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk. Hal ini semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak reable mengalami kerusakan.

d. Kesesuaian (Conformance)

Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industry jasa diukur dalam tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.

e. Daya tahan/Ketahanan (Durability)

Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh oleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat melalui jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.

f. Kemampuan Pelayanan (Serviceability)

Kemampuan pelayanan bias juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan, dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan akan kerusakan produk dan pelayanan lainnya.

g. Estetika (Aesthetics)

Merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat melalui bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana tampak luar suatu produk, rasa, maupun bau. Jadi, estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.

h. Kualitas yang dipersepsikan (Perceived Quality)

Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk dan jasa, namun demikian, biasanya konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan Negara produsen. Ketahanan produk misalnya dapat menjadi sangat kritis dalam pengukuran kualitas produk.¹⁰

2. TQM (*Total Quality Management*)

a. Pengertian TQM

Pengertian TQM dalam buku milik Ibrahim (2008, h.15-46) ialah perpaduan semua fungsi dari perusahaan (organisasi) ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas pengertian serta kepuasan pelanggan (masyarakat).¹¹

Menurut Prawirosentono *Total Quality Management* merupakan suatu ilmu yang dilaksanakan secara berkesinambungan melalui proses manajemen yang melibatkan semua elemen termasuk karyawan untuk mencapai kualitas yang maksimal. Sedangkan menurut Siswanto *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang menggunakan seluruh elemen yang ada di dalam perusahaan termasuk produk, jasa, proses, manusia, dan lingkungannya yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi supaya dapat bertahan dengan para pesaing. Manfaat dari penerapan *Total Quality Management* adalah untuk memperbaiki keseluruhan kualitas yang ada di dalam

¹⁰Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*, (Jakarta : Salemba Empat, 2001). h. 146-147

¹¹Yana Dwi Marizka et.al, Implementasi TQM (Total Quality Management) Pada Organisasi Publik, dalam *Administrasi Publik*, vol. 1, h. 182.

perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan atau profit dari perusahaan. Perbaikan kualitas yang secara terus menerus akan memperbaiki kinerja perusahaan dan membuat citra baik perusahaan sehingga akan menimbulkan kepuasan pelanggan.¹²

Dari berbagai definisi dan pengertian-pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management (TQM) merupakan teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkesinambungan yang berfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan.

b. Proses Implementasi TQM

Dalam penerapan nilai-nilai TQM, Creech (1996, h.521) dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro memaparkan bahwa TQM itu didasarkan oleh lima pilar yang telah digambarkan dan dijelaskan sebelumnya, agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

a)Organisasi :menitik beratkan pada usaha organisasi agar dapat membentuk suatu organisasi yang kuat dan dapat memperlancar program-program organisasi dalam mencapai standar kualitas.

b)Produk :menitik beratkan pada usaha perusahaan untuk mengevaluasi dan menjaga agar produk pelayanan organisasi dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

c)Proses :menitik beratkan pada aktivitas organisasi dalam melakukan produksi agar dapat menghasilkan suatu produk yang mampu mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan organisasi.

d)Kepemimpinan :menitik beratkan pada usaha organisasi agar seluruh anggota organisasi mempunyai motivasi dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya sehingga pada akhirnya akan memberikan dampak yang baik dalam usaha mencapai kepuasan pelanggan.

¹²Pebriani Efendi dan Kastawan Mandala, "Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Barjaz Di Denpasar", dalam *Manajemen Unud*, vol.VII, h. 1657

e) **Komitmen** :menitikberatkan pada usaha organisasi agar seluruh individu dalam organisasi mempunyai kemauan untuk melakukan yang terbaik sesuai dengan fungsinya masing-masing untuk tercapainya tujuan akhir organisasi.¹³

c. Unsur-unsur Total Quality Management

Kehadiran TQM sebagai paradgima baru menuntut komitmen jangka panjang dan perubahan total atas paradgima manajemen tradisional. Secara sederhana. Paradgima dapat diartikan cara pandnag atau cara berpikir. Secara umum unsur-unsur dari TQM adalah sebagai berikut :

a) Fokus pada pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

b) Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas.Dengan kualitas yang diterapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi yang ditentukan tersebut.Oleh karena itu.Karyawan harus mengerjakan pekerjaan sesuai pembagian.

c) Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.

d) Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradgima baru dalam menjalankan bisnis.Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru juga.Oleh karena

¹³Yana D. Marizka et al, "Implementasi TQM (Total Quality Management) Pada Organisasi Publik", dalam *Administrasi Publik*, Vol.1, h. 182.

itu. Komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

e) Kerja sama tim (*teamwork*)

Perusahaan yang menerapkan TQM harus membengun kerja sama tim yang baik. Kerja sama dibangun antara karyawan dan manajer dan karyawan. Perusahaan juga harus menjalin kerja sama dengan baik dengan pihak-pihak lain.

f) Perbaikan system secara berkesinambungan

Setiap produk dan jasa yang dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, system yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.

g) Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan bagi perusahaan yang menerapkan TQM adalah faktor yang sangat fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h) Kebebasan yang terkendali

Dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat.

i) Kesatuan tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

j) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Ada dua manfaat yang bias diambil dengan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Pertama, hal ini dimungkinkan untuk mendapatkan keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau

perbaikan yang lebih efektif pula. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

Adapun dalam suatu perusahaan atau organisasi Manajemen Sumber Daya Manusia sangat erat kaitannya dengan TQM karena berkaitan dengan fungsi-fungsi yang dilakukan oleh seorang manajer. Manajemen Sumber Daya Manusia harus mampu menjalankan fungsinya dengan baik agar tercipta kepuasan kerja dari para karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak baik pada perusahaan, yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen Sumber Daya Manusia mempunyai dua fungsi utama yaitu Fungsi Manajerial, Fungsi Operasional. Fungsi ini dibagi dua dengan tujuan untuk sistematika pembahasan yang lebih baik sehingga membuat analisisnya menjadi lebih terarah, selain itu untuk dijadikan pedoman oleh para manajer dalam mengatur masalah karyawan.¹⁴

d. Prinsip TQM

Dalam tatanan manajerial, pengelolaan zakat di badan amil zakat haruslah dilakukan secara professional. Kualitas sudah bukan hal yang dapat ditawarkan lagi, untuk meraih kualitas itu, sebuah badan amil zakat harus mampu membuat standar-standar yang merupakan kata kunci dalam pelaksanaan TQM. Dengan adanya standar itu kinerja, kinerja sebuah badan amil zakat dapat diukur. Keteraturan ini kemudian dapat menjadi salah satu bahan untuk memprediksi program ke depan sehingga dapat menumbuhkan *trust* (kepercayaan).

TQM di badan amil zakat, diterjemahkan menjadi tiga hal, yakni : adanya standar, indikator, dan bersifat komprehensif. Kata “Total” dalam TQM dimaknai sebagai program yang komprehensif. Oleh sebab itu, beberapa hal yang harus dilakukan oleh badan amil zakat adalah bahwa TQM merupakan proses tanpa akhir. Dengan diterapkannya system manajemen yang mengutamakan mutu serta kualitas pelayanan, maka hal itu berarti badan amil zakat sudah berhak mendapat

¹⁴Edwin B. Flippo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Ghalia Indonesia:2003), h.5.

“ijazah” atau pengakuan bahwa manajemen badan amil zakat memenuhi standar internasional. Namun, hal ini jelas tidak menjamin bahwa prestasi badan amil zakat akan dapat dipertahankan jika SDM yang dimiliki tidak menjalankan prinsip TQM secara konsisten.

Pola pikir yang dibangun oleh Badan Amil Zakat harus terstruktur secara sistematis. Hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya target kerja yang diturunkan dari rencana strategis. Rencana strategis itu pun harus sesuai dengan visi dan misi Badan Amil Zakat. Terdapat tiga prinsip yang harus diimplementasikan untuk mencapai standar TQM di Badan Amil Zakat, yakni fokus kepada pelanggan (*focus in costomer*), perbaikan proses (*process improment*), dan keikutsertaan total (*total involvement*).

TQM merupakan sebuah konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kelas dunia. Untuk itu, perlu perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Hensler dan Brunell, sebagaimana dikutip Nasution menyatakan bahwa ada empat prinsip utama dalam TQM:

- a. kepuasan Pelanggan, dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk dalam harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Dengan demikian, segala gerak dan aktifitas perusahaan harus ditujukan untuk memuaskan pelanggan.
- b. penghormatan terhadap setiap orang, Dalam perusahaan yang berkualitas internasional, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki bakat dan kreatifitas yang unik. Dengan begitu, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh sebab itu, setiap individu dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

- c. manajemen berdasarkan fakta. Setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar perasaan. Ada dua konsep terkait dengan masalah ini.
 - a) prioritas, yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang sama, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh sebab itu, dengan menggunakan data, manajemen dan tim dalam organisasi dapat mengarahkan usahanya pada situasi tertentu yang penting.
 - b) variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran tentang variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian, manajemen dapat memprediksikan hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.
- d. Perbaikan berkesinambungan Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Sedikit berbeda dengan Hensler dan Brunell, Arthur Tenner mengemukakan tiga prinsip utama dalam TQM. Ketiga hal tersebut adalah:
 - a) Fokus kepada Pelanggan (*focus on customer*). Kualitas didasarkan kepada konsep bahwa setiap orang mempunyai pelanggan. Keinginan dan harapan pelanggan harus dipenuhi setiap saat oleh sebuah organisasi. Oleh sebab itu, untuk menentukan keinginan pelanggan, sejumlah analisis harus dilakukan agar tidak salah langkah.
 - b) Perbaikan proses (*process improvement*). Konsep peningkatan kualitas secara terus-menerus berawal dari asumsi bahwa sebuah hasil kerja merupakan akumulasi dari serangkaian langkah kerja

yang saling terakit hingga muncullah output. Perhatian yang berkelanjutan terhadap setiap langkah dalam proses kerja merupakan satu hal yang harus dilakukan demi mengurangi output yang berbeda-beda dan meningkatkan keterpercayaan proses. Tujuan pertama dari perbaikan yang berkesinambungan adalah proses yang tepercaya dalam artian bahwa output yang dihasilkan setiap waktu akansama dan sesuai dengan standar yang ditentukan. Apabila variasi output telah diperkecil namun hasilnya belum dapat diterima, tujuan kedua dari perbaikan proses adalah mendesain ulang proses produksi sehingga memperoleh hasil yang lebih baik dan sesuai dengan harapan pelanggan.

- c) Keikutsertaan Total (*total involvement*). Pendekatan ini dimulai dengan adanya pemimpin yang aktif dari manajemen senior dan mencakup usaha untuk menggunakan keahlian karyawan dari organisasi tersebut untuk meraih keuntungan persaingan di pasar. Karyawan di setiap jenjang diberi bekal untuk meningkatkan hasil kerja dengan bekerja sama dalam struktur bekerja yang fleksibel dalam penyelesaian masalah, peningkatan proses, dan memberikan kepuasan pada pelanggan. Begitu pula mitra kerja luar harus dilibatkan secara aktif dengan bekerja sama dengan karyawan yang terdidik untuk memberikan keuntungan bagi organisasi.¹⁵

3. Zakat

a. Pengertian Zakat

Zakat merupakan ajaran yang melandasi tumbuh kembangnya sebuah kekuatan social ekonomi umat Islam. Seperti empat rukun Islam yang lain, ajaran zakat menyimpan beberapa dimensi yang kompleks meliputi nilai privat-publik, vertikal-horizontal, serta sebagaimana pendapat Sofwan Idris akan menjadi sumber

¹⁵Sudirman dan Eko A. Indrawati, "Implementasi TQM Dalam Pengelolaan Zakat Di Kota Malang", dalam *Syariah dan Hukum*, vol. III, h. 139.

kekuatan yang sangat besar bagi pembangunan umat menuju kebangkitan kembali peradaban Islam.¹⁶

Zakat adalah *isim masdar* dari kata *zakaa-yazkii-zakat*, yang berarti berkah, tumbuh, bersih, baik dan bertambah. Dengan makna tersebut, orang yang telah mengeluarkan zakat, diharapkan hati dan jiwanya akan menjadi bersih.¹⁷

Zakat menurut bahasa, berarti *nama'* (kesuburan), *thaharah* (kesucian), *barakah* (keberkahan), dan berarti juga *tazkiyah*, *tather* (mensucikan). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa zakat menurut termologi syariat (istilah) adalah nama bagi sejumlah harta tertentu yang telah mencapai syarat tertentu yang wajibkan oleh Allah untuk dikeluarkan dan diberikan kepada yang berhak menerimanyadengan persyaratan tertentu pula. Zakat dalam pelaksanaannya dapat diartikan sebagai sebuah mekanisme yang mampu mengalirkan kekayaan yang dimiliki oleh sekelompok masyarakat mampu (*the have not*).

Dalam undang-undang Republik Indonesia nomor 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat pasal 1 ayat 2, “zakat adalah harta yang wajib disisihkan oleh seorang muslim atau badan yang dimiliki oleh seorang muslim sesuai dengan ketentuan agama untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya.¹⁸

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim untuk diberikan kepada orang-orang yang berhak menerimanya dengan ketentuan yang berlaku, sebagai penyucian diri dan harta maupun membangun rasa sosial terhadap sesama.

b. Hikmah Zakat

Di Indonesia, pelaksanaan dan pengelolaan zakat diatur melalui Undang-undang No. 38 Tahun 1999. Alasan dasar penetapan Undang-undang ini adalah adanya jaminan Negara atas kemerdekaan bagi seluruh warga Negara untuk menjalankan agamanya sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya. Karena zakat menjadi salah satu rukun Islam yang harus dilaksanakan

¹⁶Safwan Idris, *Gerakan Zakat dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat :Pendekatan Transformati*, (Jakarta: Citra Putra Bangsa 1997), h. 33.

¹⁷Fakhrudin, *Fiqih dan Manajemen Zakat di Indonesia*, (Malang:2018), h. 13.

¹⁸Direktorat Pemberdayaan Zakat dan Departemen Agama, *PedomanPengelolaan Zakat*, (Jakarta:2007), h. 103.

oleh pemeluknya dan dapat dijadikan sebagai sarana pengembangan perekonomian umat, agar mempunyai daya manfaat lebih besar, maka pemerintah perlu memberikan pembinaan, pelayanan serta perlindungan terhadapnya.

Kewajiban zakat menjadi jalan yang utama yang bias menjembatani kesenjangan. Zakat juga mampu merealisasikan sifat gotong – royong dan tanggungjawab sosial di dalam lingkungan masyarakat muslim.

Adapun hikmah yang terkandung dalam ibadah zakat diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Zakat menjaga dan memelihara harta dari incaran tindak kejahatan para pencuri. Seorang muzzaki akan lebih tenang dan nyaman kehidupan sosialnya. Serta mampu melakukan kebaikan yang berhubungan dunia maupun akhirat.
- b. Zakat merupakan pertolongan bagi orang-orang fakir dan orang-orang yang memerlukan bantuan. Zakat bias mendorong mereka untuk beribadah, bekerja dengan semangat, dan bias mendorong mereka untuk meraih kehidupan yang layak.
- c. Zakat menyucikan jiwa dari kikir dan bakhil. Zakat juga melatih seorang mukmin untuk bersifat pemberi dan dermawan. mereka dilatih untuk tidak menahan diri dari mengeluarkan zakat, melainkan mereka dilatih untuk ikut andil dalam menunaikan kewajiban sosial, yakni kewajiban mengangkat Negara dengan cara memberikan harta kepada fakir dan miskin.
- d. Zakat diwajibkan sebagai ungkapan rasa syukur atas nikmat harta yang telah dititipkan oleh Allah.¹⁹

c. Pengelolaan Zakat

Zakat termasuk ke dalam salah satu jenis perzakatan yang esensinya diwajibkan pada harta yang berkembang wajib disalurkan ke delapan kelompok yang berhak menerimanya. Hal ini dapat diqiyaskan bahwa kewajiban zakat merupakan usaha pemberdayaan, terlebih lagi perubahan yang berusaha

¹⁹Wawan Hermawan, “Politik Hukum Zakat Di Indonesia”, dalam *Pendidikan Agama Islam-Ta’lim*, vol. XI, h. 80.

diwujudkan oleh zakat, yaitu perubahan mereka yang berhak akan harta zakat menjadi pemilik harta tersebut dan menggunakannya dalam kegiatan produksi, sehingga mereka dapat memproduksi sendiri. Jika mereka dapat memproduksi sendiri, itu menjadikan mereka dapat menghasilkan uang dan mengubah mereka hingga mampu menutupi kebutuhan sendiri.

Pengelolaan zakat bukanlah semata-mata dilakukan secara individual, dari muzaki diserahkan langsung kepada mustahiq, tetapi dilaksanakan oleh sebuah badan khusus menangani zakat, yang memenuhi persyaratan tertentu yang disebut dengan amil zakat. Amil zakat inilah yang bertugas untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat, melakukan penagihan, pengambilan, dan pendistribusikan zakat secara tepat dan benar.

Lembaga Zakat harus menerapkan sistem tanggungjawab yang baik, dengan demikian tata kelola Lembaga Zakat menjadi faktor penting dalam pengoptimalan sumber daya yang dimiliki lembaga pengelola zakat, sehingga BAZNAS maupun Lembaga Zakat mampu mengelola zakat sesuai dengan syariat Islam (*Compliance fully with Islamic Law and Principle*), jaminan rasa kenyamanan (*Assurance*), tingkat kepercayaan atau amanah (*Reliability*), bukti nyata (*Tangibles*), rasa empati (*Empathy*), dan tanggapan pengelola terhadap keluhan pengguna jasa (*Responsiveness*).²⁰ Dengan demikian untuk memenuhi tata kelola yang baik, maka BAZNAS harus memenuhi standarisasi tata kelola yang baik dan salah satu indikatornya adalah efisiensi.

Efisiensi merupakan salah satu instrument dalam mengukur kinerja lembaga yang memiliki laporan keuangan, dalam hal ini BAZNAS. Pengukuran efisiensi dilakukan dengan membandingkan input dengan output yang dihasilkan. Kemudian untuk menunjang efisiensi tersebut, maka salah satu metodenya adalah dengan menerapkan Total Quality Management secara manajerial pada sebuah badan amil zakat.

²⁰ Abdul Q. Othman, "The Multi Dimensionality Of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Lazing Industry", dalam *Of Islamic Financial Service*, vol. III, h. 33.

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

d. Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat

Implementasi pelaksanaan TQM di Badan Amil Zakat adalah bahwa TQM berpeluang untuk diterapkan di badan amil zakat yang sebenarnya aktivitas utamanya adalah pengelolaan dan penyaluran dana ZIS. Penerapan TQM pun dapat menunjang Badan Amil Zakat untuk mengelola dana zakat secara baik dari sisi administrasi dan keuangan serta dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan internal dan eksternal dalam hal ini adalah para muzakki dan mustahiq. Hal ini dapat menguatkan bahwa Badan Amil Zakat dapat pula menerapkan TQM dalam manajemen.

Meskipun begitu, setiap Badan Amil Zakat berhak dan sangat mungkin untuk menerapkan prinsip TQM dalam manajemennya. Karakter Badan Amil Zakat akan memberikan kesempatan kepada TQM untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan, situasi, dan kultur yang dimiliki. Lebih lanjut secara teoretik, hasil penelitian tentang Implementasi TQM di Badan Amil Zakat memberikan kontribusi penting terhadap bangunan teori TQM yang sudah digagas oleh para pendirinya. Secara teoritis TQM dapat diterapkan di Badan atau Lembaga yang bergerak dibidang produksi barang dan produksi jasa, baik dalam skala kecil maupun besar. Dengan penerapan TQM, Badan atau Lembaga tersebut diharapkan akan dapat meraih keuntungan, misalnya keuntungan materi. Temuan penelitian ini yang mengungkapkan penerapan TQM di Badan Amil Zakat menunjukkan bahwa penerapan TQM dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, tidak hanya bagi pelanggan internal namun juga dengan pelanggan eksternal. Dengan begitu, memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan dapat menjadi salah satu bentuk ibadah sosial yang yang tak kalah besar manfaatnya dibanding dengan ibadah ritual. Hal ini senantiasa akan selaras dengan tujuan pengelolaan dana zakat sesuai dengan amanat UU Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat yang menunjukkan bahwa penerapan TQM

dalam manajemen Badan Amil Zakat dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi anggotanya sehingga harapan untuk memberikan darma bakti terbaik kepada Tuhan dapat terwujud.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus BAZNAS Provinsi Sumatera Utara) peneliti perlu melakukan peninjauan terhadap penelitian-penelitian yang terkait atau pernah dilakukan disini peneliti mengambil beberapa hasil penelitian yang terkait dengan perilaku muzakki dalam menunaikan zakat.

Penelitian terdahulu yang diambil dalam penelitian ini mengandung berbagai manajemen mengenai suatu lembaga zakat baik itu BAZNAS atau LAZ yang ada di Indonesia.

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevandengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan masalah kontribusi strategi LAZ terhadap perilaku muzakki dalam menunaikan zakat di Badan Amil Zakat. Oleh karena itu peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil temuan berupa Jurnal atau Deseratsi melalui internet.

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Sudirman dan Sri Eko Ayu Indrawati (2011, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang)	Implementasi TQM dalam Pengelolaan Zakat di Kota Malang	Hasil penelitian ini antara lain; inovasi pelayanan Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Malang lebih terbuka dan bebas ketimbang Baitul Mal Hidayatullah (BMH)

			<p>Malang, YDSF Malang dan BMH Malang telah melakukan berbagai usaha untuk melakukan perbaikan terus-menerus untuk mencapai visi dan misi mereka, YDSF Malang dan BMH Malang telah melakukan berbagai usaha untuk melibatkan seluruh potensi yang dimiliki lembaga guna mencapai pelayanan yang berkualitas.</p>
2	<p>Sudirman Hasan (2012, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang)</p>	<p>Implementasi Total Quality Management dalam Pengelolaan Wakaf di Dompot Dhuafa</p>	<p>Implementasi nilai TQM Dompot Dhuafa dalam pengelolaan wakaf dapat dikatakan relatif maju karena perhatian lembaga kepada pelanggan, baik eksternal maupun internal cukup bagus. Begitu pula dalam hal perbaikan proses dan keterlibatan total, Dompot Dhuafa menunjukkan semangat perbaikan yang terencana dan</p>

			terstruktur, serta melibatkan semua elemen organisasi.
3	Musran Munizu (2010, Universitas Hasanuddin)	Praktik Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar)	Variabel-variabel praktik TQM yang terdiri atas; kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan, informasi dan analisis, manajemen SDM, dan manajemen proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Ari Zaqi Al Faritsy dan Suseno (2014, Universitas Teknologi Yogyakarta)	Penerapan TQM (Total Quality Management) dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan UMKM	Unsur-unsur TQM yang sudah diterapkan adalah fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerja sama tim, kebebasan terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan, dan pemberdayaan karyawan. Sedangkan unsur-unsur yang belum diterapkan adalah pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, perbaikan

			sistem secara berkesinambungan, pendidikan serta pelatihan.
5	Aprita Nur Rahmadany (2014, Universitas Gadjah Mada)	Analisis Implementasi Total Quality Management pada Organisasi Pengelola Zakat di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah	Tingkat implementasi TQM secara umum pada OPZ di DIY dan Jateng belum cukup baik. Kriteria mutu jika diurutkan dari yang terbaik implementasinya adalah: kepemimpinan, perencanaan strategis, pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan, manajemen proses, fokus amilin, fokus pangsa zakat, hasil aktivitas. Hasil selanjutnya bahwa implementasi TQM berpengaruh terhadap efisiensi pengelolaan dana, pertumbuhan penerimaan dana utama, serta pertumbuhan biaya utama. Akan tetapi, implementasi tersebut tidak

			berpengaruh terhadap ketersediaan sumber daya keuangan.
--	--	--	---

Persamaan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama membahas tentang perbaikan terus-menerus untuk mencapai pelayanan yang berkualitas.

Perbedaan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang akan diteliti terletak pada objek penelitian. perbedaan penelitian ini terletak pada studi kasus. Dari teknis data penelitian sebelumnya menggunakan beberapa pendekatan, sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan deskriptif kualitatif.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian dirumuskan dengan tujuan adanya arah yang jelas dan target yang hendak dicapai dalam penelitian. Jika tujuan penelitian jelas dan terumuskan dengan baik, maka penelitian dan pemecahan masalah akan berjalan dengan baik pula. Langkah paling awal dalam penelitian adalah identifikasi masalah yang dimaksudkan sebagai penegas batas-batas permasalahan sehingga cakupan penelitian tidak keluar dari tujuannya. Dilanjutkan dengan penguraian latar belakang permasalahan yang dimaksudkan untuk mengantarkan dan menjelaskan latar belakang problematika dan fenomena yang ada di lapangan. Apabila latar belakang permasalahan telah diuraikan dengan seksama, maka pokok permasalahan yang hendak diteliti dirumuskan dalam bentuk kalimat tanya dan hendak dicari jawabannya dalam penelitian.

Sebelum melaksanakan penelitian, pada penelitian kualitatif merumuskan masalah terlebih dahulu yang menjadi fokus penelitian, akan tetapi, rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk lapangan atau situasi sosial tertentu, pertanyaan penelitian kualitatif dirumuskan dengan maksud untuk lebih memahami gejala yang masih remang-remang, tidak teramati, dinamis dan kompleks, sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas apa yang ada dalam situasi sosial tersebut²¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu di BAZNAS, Jl. Rumah Sakit Hj. No.47.Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.Kode pos 20371.

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung:ALFABETA,2015), Hal.290

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Januari sampai dengan selesai.

Tabel 1.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jadwal Penelitian	Bulan / Minggu																																		
		Januari		Februari				Maret				April				Mei		Juni		Agustus		September				Oktober				Nov						
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2					
1	Pengajuan Judul	■																																		
2	Penyusunan Proposal							■																												
3	Bimbingan Proposal							■																												
4	Seminar Proposal														■																					
5	Pengumpulan Data														■																					
6	Bimbingan Skripsi																				■															
7	Sidang Skripsi																														■					

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di lapangan dalam penelitian kualitatif adalah suatu yang mutlak, karena peneliti bertindak sebagai instrument penelitian sekaligus pengumpul data. Keuntungan yang didapat dari kehadiran peneliti sebagai instrument adalah subjek lebih tanggap akan kehadiran peneliti, peneliti dapat menyesuaikan diri dengan setting penelitian, keputusan yang berhubungan dengan penelitian dapat diambil dengan cara cepat dan terarah, demikian juga dengan

informasi dapat diperoleh melalui sikap, dan cara informan dalam memberikan informasi.

Peneliti Kualitatif berfungsi sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memiliki informan sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data dan menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

D. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan salah satu hal yang penting, tahapan penelitian yang baik dan benar akan berpengaruh pada hasil penelitian. Adapun tahapan dilakukannya penelitian ini oleh penulis yaitu :

1. Pengajuan permohonan izin kepada pihak Badan Amil Zakat untuk melakukan penelitian.

2. Pengumpulan data.

Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data di lapangan yang akan menjawab permasalahan penelitian. Disini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi.

3. Analisis dan penelitian

Analisis dan penelitian merupakan kegiatan menganalisis data yang sudah diperoleh dari lapangan

4. Kesimpulan

Merupakan sebuah gagasan yang mengandung makna atau inti dari penelitian atau pembahasan.

E. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka.

2. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari

sumber asli. Dimana peneliti langsung mengambil data dari Kantor BAZNAS Provinsi Sumatera Utara yang bersumber dari subjek penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam. Wawancara dilakukan langsung di lokasi penelitian dengan memanfaatkan informasi itu sendiri.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung suatu objek yang akan diteliti dalam waktu singkat dan bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai objek penelitian. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data langsung dari lapangan dan mengidentifikasi tempat yang akan diteliti.

G. Teknik Analisis Data.

Analisis data dari penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti khususnya mengenai Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara).

H. Pemeriksaan Keabsahan Temuan

Dalam menetapkan keabsahan dan diperlukan teknik pemeriksaan, ada empat cara untuk menjamin keabsahan data hasil penelitian kualitatif sebagai penelitian ilmiah, yakni *credibility*, *transferability*, *dependability* dan *confirmability*. Adapun uji keabsahan data yang dilaksanakan yaitu *credibility*. *Credibility* (*Kredibilitas*) adalah suatu kriteria untuk memenuhi bahwa data informasi yang dikumpulkan harus mengandung nilai kebenaran, yang berarti bahwa hasil penelitian kualitatif dapat dipercaya oleh pembaca dan dapat diterima oleh responden yang memberikan informasi yang dikumpulkan selama penelitian berlangsung.²²

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data. Triangulasi merupakan pengecekan kebenaran data yang dikumpulkan dari suatu sumber berdasarkan kebenarannya dari sumber-sumber lain. Selain itu triangulasi juga dilakukan untuk pengecekan kebenaran informasi atau data penelitian dari berbagai sumber atau teknik pengumpulan data. Misalnya informasi atau data yang diperoleh melalui teknik wawancara dicek kebenarannya melalui observasi.²³

²² Amri Darwis, *Metode Penelitian Pendidikan Islam*, Pengembangan Ilmu Berparadigma Islami (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h. 154.

²³ Mawardani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif*, (Sleman : CV Budi Utama, 2020), h. 84

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

Dalam tatanan manajerial, pengelolaan zakat di badan amil zakat haruslah dilakukan secara profesional. Kualitas sudah bukan hal yang harus ditawarkan lagi. Untuk meraih kualitas itu, sebuah badan amil zakat harus mampu membuat standar-standar yang merupakan kata kunci dalam pelaksanaan TQM. Dengan adanya standar itu, kinerja sebuah badan amil zakat dapat diukur. Keteraturan ini kemudian dapat menjadi salah satu bahan untuk memprediksi program kedepan sehingga dapat menumbuhkan *trust* (kepercayaan).

1. Sejarah singkat perusahaan

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara merupakan lembaga resmi yang dibentuk oleh Pemerintah untuk melaksanakan pengelolaan zakat di Sumatera Utara. BAZNAS Provinsi Sumatera Utara secara kelembagaan dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 186 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2014 tentang Pembentukan Badan Amil Zakat Nasional Provinsi, dan Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 118.44/715/KPTS/2016 tentang Pembina dan Pimpinan BAZNAS Provinsi Sumatera Utara Periode 2016-2017.

Baznas Provinsi Sumatera Utara dalam melaksanakan tugas pengelolaan zakat di tingkat Provinsi Sumatera Utara, dengan fungsi:

- a. Perencanaan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat di tingkat Provinsi Sumatera Utara.
- b. Pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat di tingkat Provinsi Sumatera Utara.

- c. Pengendalian pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat ditingkat Provinsi Sumatera Utara.
- d. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan zakat ditingkat Provinsi Sumatera Utara.
- e. Pemberian rekomendasi dalam proses izin pembukaan perwakilan Lembaga Amil Zakat (LAZ) berskala nasional di Provinsi Sumatera Utara.

Berkaitan dengan tugas dan fungsi tersebut, maka BAZNA Provinsi Sumatera Utara berkewajiban :

- a. Melaksanakan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian atas pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat di tingkat Provinsi Sumatera Utara.
- b. Melakukan koordinasi dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dan instansi terkait di tingkat Provinsi Sumatera Utara dalam melaksanakan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.
- c. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan zakat, infak dan sedekah, serta dana social keagamaan lainnya kepada BAZNAS dan Gubernur Sumatera Utara setiap 6 (enam) bulan dan akhir tahun.
- d. Melakukan verifikasi administrasi dan factual atas pengajuan rekomendasi dalam proses izin pembukaan perwakilan Lembaga Amil Zakat (LAZ) berskala nasional di Sumatera Utara.

2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

Adapun Visi, Misi dan Tujuan BAZNAS Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut :

Visi : “Mewujudkan BAZNAS Provinsi Sumatera Utara sebagai pusat Zakat yang kompeten dan terpercaya dalam melayani muzakki berzakat dengan benar serta mensejahterakan mustahiq menuju Sumatera Utara penuh berkah.”.

Misi :

- a) Mengkoordinasikan pengelolaan zakat yang dilaksanakan BAZNAS Kabupaten/Kota, Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) dalam mencapai target-target di Sumatera Utara.
- b) Mengoptimalkan secara terukur pengumpulan zakat di Sumatera Utara.
- c) Mengoptimalkan pendistribusian dan pendayagunaan zakat untuk mengentaskan kemiskinan, peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan pemoderasian kesenjangan sosial.
- d) Menerapkan sistem manajemen keuangan yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi dan komunikasi terkini.
- e) Menerapkan sistem pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan zakat di Sumatera Utara.
- f) Menggerakkan dakwah Islamiyah untuk kebangkitan zakat di Sumatera Utara.
- g) Terlibat aktif dan memimpin gerakan kebangkitan zakat di Sumatera Utara.
- h) Mengarusutamakan zakat sebagai instrument membangun menuju masyarakat yang adil dan makmur, *baldatun toyyibatun wa rhabbun ghafar*.
- i) Mengembangkan kompetensi amil zakat yang unggul dan menjadi rujukan dalam pengelolaan zakat di Sumatera Utara.

a. Tujuan Perusahaan

- a) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat.
- b) Meningkatkan manfaat zakat untuk memujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

3. Kegiatan Operasional

Adapun BAZNAS Provinsi sebagai UPZ milik pemerintah melakukan pengumpulan zakat, pendayagunaan zakat dan penyaluran zakat. Sebagaimana

juga bidang usaha yang dilakukan BAZNAS Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pengumpulan segala jenis zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) dari masyarakat terutama PNS, TNI, dan POLRI.
- b. Mendayagunakan hasil pengumpulan ZIS kepada mustahik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Melaksanakan penyuluhan kepada masyarakat secara berkesinambungan guna menimbulkan kesadaran berzakat, berinfaq, dan bersedekah yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan ZIS.
- d. Melakukan pembinaan pemanfaatan ZIS secara berkesinambungan kepada para mustahik agar lebih produktif dan lebih terarah.
- e. Pengendalian dan pengawasan atas pelaksanaan pengumpulan & pendayagunaan ZIS.
- f. Mengadministrasikan penerimaan, pengeluaran, pendayagunaan ZIS, asset dan kewajiban BAZNAS Provinsi Sumatera Utara dengan berpedoman pada standard keuangan yang berlaku secara amanah, profesional dan transparan.

5. Program-program BAZNAS

Adapun program-program bantuan pendayagunaan dana ZIS di BAZNAS Provinsi Sumatera Utara, adalah :

- a. Sumut Peduli, yaitu seperti :
 - a) Bantuan individu dan keluarga misin untuk sesaat/konsumtif.
 - b) Bantuan kepada lembaga atau ormas Islam.
 - c) Bantuan musibah atau bencana alam kebakaran, banjir, gempa bumi, longsor, dan sebagainya.
- b. Sumut Sehat, yaitu seperti :
 - a) Unit kesehatan klinik (LKD) melayani & membantu kaum dhu'afa, pengobatan gratis .
 - b) Klinik kesehatan dhu'afa dengan pengobatan gratis.
 - c) Sunat masal.
- c. Sumut Cerdas, yaitu seperti :

- a) Beasiswa bagi siswa-siswi tingkat SD, SMP, SMA.
- b) Bantuan penulisan Skripsi/Tesis bagi mahasiswa D3/S1/S2 yang kurang mampu.
- c) Perpustakaan BAZ terutama tentang zakat.
- d) Perpustakaan di masjid-masjid.
- e)

6. Sistem Penyaluran Dana ZIS BAZNAS

Adapun juga sistem penyaluran dana ZIS pada setiap tahun antara lain:

a. Zakat

- 1) Fakir miskin pada bantuan konsumtif dan produktif
 - a) Bantuan jompo, anak yatim asuhan BAZNAS SU, bantuan keluarga miskin (dalam dan luar daerah), bantuan untuk orang sakit dan cacat kurang mampu, biaya perbaikan rumah kumuh dan pembangunan rumah baru, bantuan klinik duafa dan bantuan pendidikan anak miskin (beasiswa; aliyah/SMA,S1/D3).
 - b) Bantuan pendidikan anak miskin terdiri dari: pendidikan 9 tahun (paket perlengkapan sekolah), tingkat aliyah/SMU, S1/D3 dan pemberdayaan ekonomi keluarga miskin.
- 2) Amil.
 - a) Biaya operasional pengumpulan dan penyaluran zakat.
 - b) Biaya operasional petugas.
- 3) Muallaf.
- 4) Gharim.
 - a) Bantuan untuk orang berhutang
 - b) Bantuan untuk korban bencana alam.
- 5) Sabilillah.
 - a) Pembinaan da'i.
 - b) Honorarium da'i.
 - c) Bantuan rehabilitas dan pembangunan rumah ibadah.(mesjid/mushollah).
 - d) Bantuan sarana/prasarana lembaga pendidikan keagamaan swasta.

- e) Bantuan pembinaan tahfizul qur'an, qori/qori'ah, kaligrafi, alqur'an, TPA/TKA.
- f) Bina belajar al-qur'an dan tafsir huruf braile kepada PERTUNI Sumut.
- g) Bantuan penulisan tesis/disertasi.

6) Ibnu Sabil

Yaitu bantuan untuk orang musafir pulang ke kampungnya.

b. Sedekah

- 1) Pembinaan keagamaan.
 - a) Bantuan kegiatan keagamaan.
 - b) Pesantren kilat.
 - c) PHBI/MTQ.
 - d) Seminar keagamaan.
 - e) Pembelian buku-buku agama islam.
 - f) Sarana pendidikan islam.
- 2) Bantuan Konsumtif dan Produktif.
 - a) Bantuan untuk anak yatim, fakir miskin, dan muallaf (konsumtif).
 - b) Bantuan bina usaha desa produktif.
 - c) Bantuan produktif bergulir.
- 3) Penyuluhan pembinaan dan sosialisasi.
 - a) Penerbitan risalah dan info zakat.
 - b) Biaya pengadaan dan penerbitan buku-buku perpustakaan dan himbauan/sosialisasi zakat.
 - c) Biaya penyuluhan langsung, TVRI/Radio, mimbar dan ceramah serta kegiatan ramadhan.
 - d) Biaya diklat pengolahan zakat di SUMUT.
 - e) Biaya mengikuti seminar, diklat pusat, rakornas.
 - f) Informasi, publikasi, komunikasi sosial, baliho, dan biaya gerakan sadar zakat.

- g) Biaya pengembangan kualitas SDM BAZNAS Provinsi Sumatera Utara. h) Biaya pembiayaan muzakki, mustahik dan unit pengumpulan zakat (UPZ).

7. Persyaratan Mendapatkan Santunan BAZNAS

Adapun Persyaratan untuk mendapatkan santunan anak yatim dan jompo, yaitu:

- a. Adanya surat keterangan tidak mampu dari lurah/kepling.
- b. Memberikan berkas-berkas yang dibutuhkan kepada kasir di BAZNAS. Seperti: fotokopi, KK, KTP, foto anak yatim, akta lahir (kecuali jompo), SK kepolisian (khusus musafir), surat keterangan muallaf (dana muallaf) dan surat permohonan bantuan dana.

8. Daerah Pemasaran

Melakukan penyuluhan, pembinaan dan sosialisasi BAZNAS sekitar Provinsi Sumatera Utara yaitu lokal karya pengembangan potensi zakat. Sasaran dalam daerah pemasaran BAZNAS Provinsi Sumatera Utara adalah sekitar Provinsi Sumatera Utara dengan cara sosialisasi zakat yaitu: mengarahkan, mendorong dan menyadarkan masyarakat muslim, agar melaksanakan pengelolaan dan pemberdayaan zakat seperti:

a. Umat Islam

- 1) Memberikan dorongan kepada muzakki, agar menunaikan zakat.
- 2) Memahami dan mengamalkan pengetahuan tentang fiqih zakat.
- 3) Memenuhi perundang-undang yang berlaku.
- 4) Memperkokoh kesatuan dan persatuan bangsa.
- 5) Melatih sikap sosial untuk memberikan sebagian hartanya dan membuang jauh sifat kikir bakhil.

b. Metode Sosialisasi

Metode secara umum dapat dikelompokkan menjadi dua:

1) Metode Langsung

Metode yang dipergunakan secara langsung, bertatap muka antara peserta dan penyuluh pengelolaan zakat, antara lain:

- a) Ceramah.

- b) Diskusi.
- c) Serasehan.
- d) Penataan/orientasi.
- e) Media percontohan.

Menerangkan kasus-kasus keberhasilan pengelolaan zakat dengan harapan dapat dijadikan contoh oleh masyarakat, dalam kegiatan ini dapat dipergunakan antara lain:

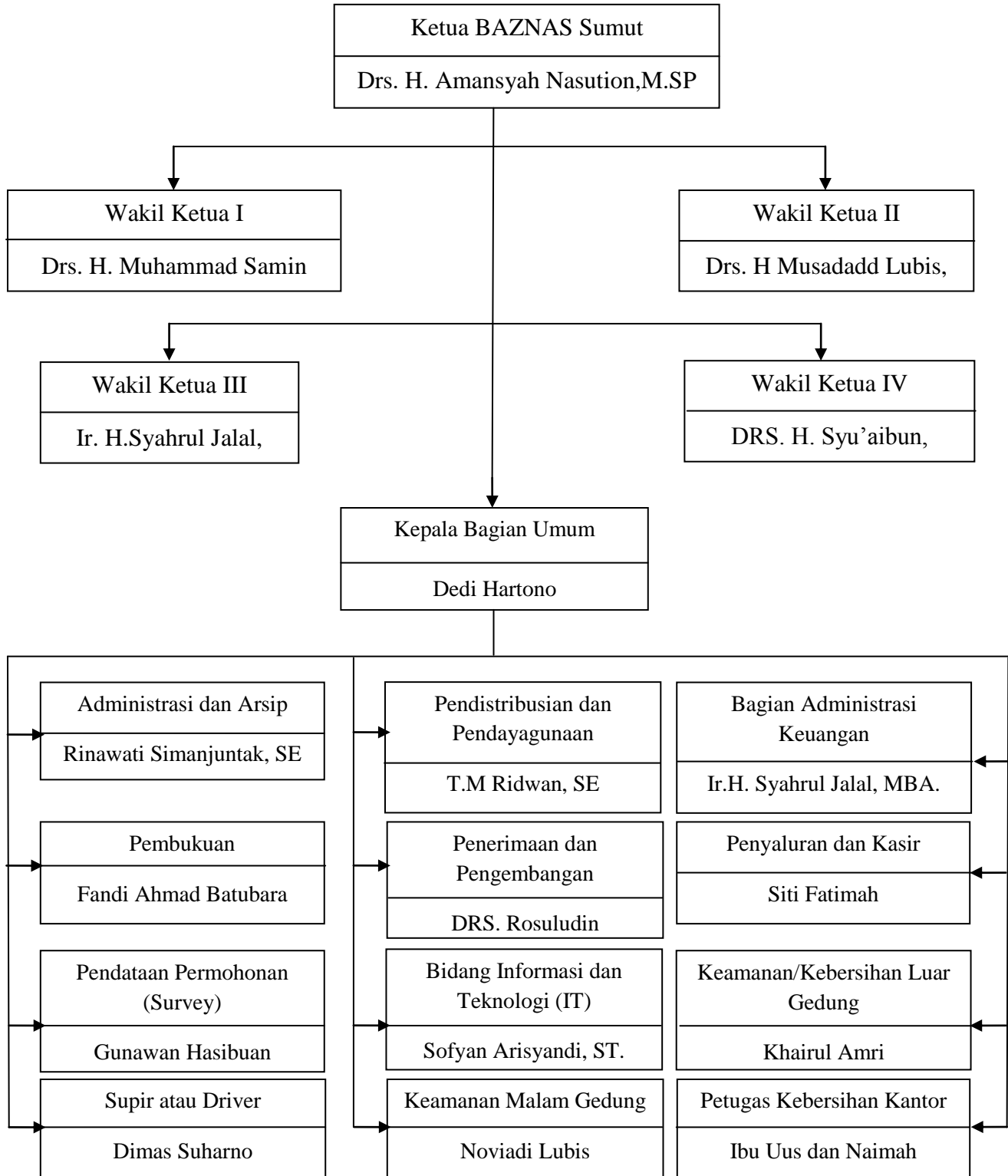
- a) Keteladanan, perbuatan nyata para tokoh masyarakat atau tokoh agama dalam menunaikan zakat.
- b) Pilot project (proyek percobaan), membina potensi ekonomi umat, keberhasilannya dipergunakan pembuatan proyek percontohan.
- c) Mengadakan kunjungan/Studi banding, mengunjungi daerahdaerah yang telah berhasil menghimpun dan mengelola dana zakat akan memotivasi kesadaran masyarakat untuk berzakat.

2) Metode Tidak Langsung

- a) Media Cetak Suatu informasi atau pengetahuan dapat diberikan secara detail dan mendalam melalui media cetak., buku , brosur , majalah..
- b) Media Elektronik Suatu informasi atau pengetahuan dapat diberikan secara detail dan mendalam melalui media elektronik, televisi , radio, internet, billboard.²⁴

²⁴ Syu'aibun, Mengenal Baznas Provinsi Sumatera Utara. (Medan: Perdana Publishing, 2017), h. 36.

9. Struktur Organisasi BAZNAS Provinsi Sumatera Utara



Gambar 2.1 Struktur Organisasi BAZNAS Provinsi Sumatera Utara

Seluruh tugas inti di BAZNAS Provinsi Sumatera Utara dipecah dalam beberapa pekerjaan yang lebih kecil yang berurutan mengkhususkan dan tugas-tugas dibagi serta dikhususkan diantara orang-orang dalam unit itu disebut pembagian tugas. Hakikat pembagian tugas di BAZNAS adalah bahwa seluruh pekerjaan tidak dilakukan oleh satu individu melainkan dipecah-pecah menjadi langkah-langkah dengan setiap langkah diselesaikan oleh orang yang berbeda. Setiap karyawan mengkhususkan diri untuk mengerjakan sebagian kegiatan bukannya seluruh kegiatan itu. Dalam kebanyakan organisasi beberapa tugas pekerjaan menuntut tingkat keterampilan yang tinggi sementara pekerjaan yang dapat dilakukan oleh pekerja yang tidak terampil. Tugas pokok dan fungsi pegawai sekretariat Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Sumatera utara antara lain:

10. Deskripsi Tugas pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara

a. Ketua.

Bertugas memimpin pelaksanaan tugas pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara.

b. Wakil Ketua I.

Bertugas pada bidang pengumpulan, antara lain :

- a) Penyusunan strategi pengumpulan zakat.
- b) Pelaksanaan, pengelolaan dan pengembangan data muzakki.
- c) Pelaksanaan dan pengendalian pengumpulan zakat.
- d) Pelaksanaan pelayanan muzakki.
- e) Pelaksanaan, evaluasi, pengelolaan pengumpulan zakat.
- f) Penyusunan, pelaporan dan pertanggung jawaban pengumpulan zakat.
- g) Pelaksanaan, penerimaan dan tindak lanjut pengaduan atas layanan muzakki dan koordinasi pelaksanaan, pengumpulan zakat tingkat kabupaten/kota se Sumatera Utara.

c. Wakil Ketua II

Bertugas memimpin pelaksanaan tugas pada bidang pendistribusian dan pendayagunaan, antara lain :

- a) Penyusunan strategi pendistribusian dan pendayagunaan zakat.

- b) Pelaksanaan, pengelolaan dan pengembangan mustahik.
- c) Pelaksanaan, pengendalian, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.
- d) Pelaksanaan evaluasi, pengelolaan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.
- e) Penyusunan, pelaporan dan pertanggungjawaban pendistribusian dan pendayagunaan zakat.
- f) Koordinasi pelaksanaan pendistribusian dan pendayagunaan zakat tingkat Kabupaten/Kota se Sumatera Utara.

d. Wakil Ketua III

Bertugas memimpin pelaksanaan tugas pada bagian perencanaan, keuangan dan pelaporan, antara lain :

- a) Penyiapan, penyusunan rencana strategi pengelolaan zakat tingkat Kabupaten/Kota se Sumatera Utara.
- b) Penyusunan rencana tahunan.
- c) Pelaksanaan evaluasi tahunan dan lima tahunan rencana pengelolaan zakat.
- d) Pelaksanaan pengelolaan keuangan.
- e) Pelaksanaan sistem akuntansi.
- f) Penyusunan laporan keuangan dan laporan akuntabilitas kinerja.
- g) Penyiapan penyusunan laporan pengelolaan zakat kepada Gubernur dan BAZNAS serta mempedomani ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

e. Wakil Ketua IV

Bertugas memimpin pelaksanaan tugas pada bagian administrasi, sumberdaya manusia, dan umum.

- a) Penyiapan strategi pengelolaan amil.
- b) Melaksanakan perencanaan amil.
- c) Pelaksanaan rekrumen amil.
- d) Pelaksanaan pengembangan amil.
- e) Pelaksanaan administrasi perkantoran komunikasi dan hubungan masyarakat.

- f) Pelaksanaan strategi komunikasi dan hubungan masyarakat.
- g) Pemberian rekomendasi pembukaan UPZ di Provinsi Sumatera Utara.

f. Koordinator Administrasi Umum

- a) Mengkoordinasikan dan bertanggungjawab atas pelaksanaantugas dan fungsi bagian administrasi umum.
- b) Mengelola dan bertanggungjawab atas keberadaan buku-bukuperpustakaan.
- c) Mengkoordinir dan mengawasi jalannya website ataskeberadaan buku-buku perpustakaan.
- d) Melaporkan perkembangan kegiatan dan kelancaran dalam pelaksanaan tugas kepada ketua baik diminta atau tidak minimal 1 minggu sekali.

g. Kepala Bagian Umum

- a) Melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan, kerumahtanggaan, dan humas/ infokom.
- b) Menyiapkan konsep, mengetik dan menindaklanjuti surat-surat.
- c) Menyiapkan keperluan/ perlengkapan administrasi sekretariat.
- d) Menyiapkan bahan-bahan penerbitan majalah dan risalah, infozkat, beliho, stiker dan lain-lain.
- e) Mendokumentasikan seluruh kegiatan BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.
- f) Mengkliping berita-berita BAZNAS yang terbit dimedia massa.
- g) Belanja alat tulis kantor (ATK) bersama bagian keuangan.
- h) Mengangkat dan menjawab telepon masuk dan termasuk mengirim dan menerima faksimile.
- i) Mendampingi pengurus dalam melaksanakan tugas-tugas luar termasuk ke daerah.
- j) Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada koordinator administrasi umum.
- k) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diperintahkan pengurus.
- l) Administrasi dan Arsip.

- m) Menerima, mengagendakan surat masuk dan keluar secara tertib dan teratur melalui buku agenda.
- n) Meneruskan surat-surat masuk dan keluar kepada coordinator administrasi umum setelah terlebih dahulu dikoreksi oleh kepala bagian umum.
- o) Mengetik surat-surat keluar yang telah dikonsepsi oleh kepala bagian umum dan setelah dikoreksi dan diparaf oleh coordinator administrasi umum selanjutnya diteruskan kepada ketua BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.
- p) Menerima dan menyeleksi tamu yang bermaksud menjumpai ketua BAZNAS Sumatera Utara.
- q) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diperintahkan oleh coordinator administrasi umum.

h. Bidang Informasi dan Teknologi (IT)

- a) Bertugas mengunggah (Upload) data termasuk laporan keuangan BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.
- b) Mempublikasikan berita kegiatan BAZNAS provinsi Sumatera Utara melalui website.
- c) Mengelola ketatausahaan dibidang informasi dan teknologi BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.
- d) Mengkoordinir pelaksanaan program SIMBA sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh BAZNAS Pusat.
- e) Melakukan komunikasi dan monitoring dengan BAZNAS Kabupaten dan BAZNAS Kota terkait dengan pelaksanaan program SIMBA.
- f) Dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Koordinator Administrasi Umum.
- g) Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh pengurus.

i. Keamanan dan Kebersihan Luar Gedung

- a) Melayani dengan baik dan sopan terhadap tamu yang berkunjung ke sekretariat BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.

- b) Bertanggung jawab terhadap keamanan pengurus dan staff pada saat jam dan hari kerja.
 - c) Mengisi buku tamu yang berkunjung ke sekretariat BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.
 - d) Disamping melaksanakan keamanan dan kenyamanan selama berlangsungnya hari dan jam kerja juga ditugaskan sebagai petugas kebersihan kantor yang meliputi halaman gedung depan dan belakang termasuk kaca luar kantor.
 - e) Bertugas dan bertanggung jawab atas kenyamanan dan keamanan perkantoran pada saat hari dan jam kerja (senin-jumat) pukul 08:30-16:30.
 - f) Melaksanakan serah terima tugas keamanan siang dengan petugas penjaga malam dari pukul 18:00 WIB sore ke pukul 06:00 WIB pagi pada setiap hari kerja (Senin-Jumat).
 - g) Melaporkan hal-hal yang berkenaan dengan kenyamanan dan keamanan kantor kepada Koordinator Administrasi Umum.
 - h) Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh pengurus.
- j. Supir (Driver)**
- a) Sebagai supir ketua BAZNAS Provinsi Sumatera Utara dalam perjalanan dinas dari rumah ke kantor dan sebaliknya. Dalam melaksanakan tugas sebagai supir ketua BAZNAS Provinsi Sumatera Utara agar menjaga keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan dinas.
 - b) Melakukan perawatan (service) berkala mobil dinas ketua BAZNAS Provinsi Sumatera Utara melalui seksi 2 bidang distribusi dan pendayagunaan.
 - c) Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada ketua BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.

k. Keamanan malam gedung

- a) Bertanggungjawab atas kenyamanan dan keamanan gedung BAZNAS Provinsi Sumatera Utara pada malam hari, mulai sejak 18:00 s.d 06:00 WIB.
- b) Melaporkan hal-hal yang berkenaan dengan kenyamanan dan keamanan gedung BAZNAS Provinsi Sumatera Utara kepada koordinator administrasi umum.
- c) Melaksanakan serah terima tugas keamanan siang dengan petugas jaga malam dari pukul 18:00 WIB sore ke pukul 06:00 WIB pagi pada setiap hari kerja (senin s.d jum'at).
- d) Sebagai teknisi sound system dan bertanggung jawab dalam setiap penggunaannya.
- e) Menghidupkan dan mematikan lampu usai melaksanakan tugas jaga malam.
- f) Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada koordinator administrasi umum.

l. Petugas Kebersihan Kantor

- a) Bertugas melaksanakan kebersihan kantor gedung BAZNAS Provinsi Sumatera Utara baik 1 maupun lantai 2.
- b) Mencuci piring dan gelas pecah belah yang berada di dapur umum kantor BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.
- c) Jam kerja petugas kebersihan adalah pukul 07:30 WIB sebelum staf BAZNAS Provinsi Sumatera Utara memulai aktivitas pekerjaan dan pulang pukul 17:00 WIB.
- d) Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Koordinator Administrasi Umum melalui Kepala Bagian Umum.

m. Bagian Administrasi Keuangan

- a) Mengkoordinasikan dan bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi bagian administrasi keuangan.
- b) Memeriksa kas dan penutupan buku pada setiap akhir bulan bekerja sama dengan seksi pembukuan dan pembayaran/kasir.

- c) Mempersiapkan rencana anggaran tahunan BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.
- d) Melaporkan perkembangan anggaran tahunan BAZNAS Provinsi Sumatera Utara

n. Bagian Administrasi Keuangan (Seksi 1: Pembukuan)

- a) Melaksanakan tugas-tugas dalam bidang administrasi keuangan yang meliputi: kegiatan akuntansi, rencana anggaran dan pertanggung jawaban keuangan, memelihara data dokumen keuangan serta asset, laporan keuangan dan internal audit.
- b) Menyiapkan data di bidang keuangan bagi kepentingan pengambilan kebijakan dan keputusan pimpinan serta input data keuangan melalui internet.
- c) Mengkoordinasikan data penerimaan infaq PNS muslim dan zakat dan infak kementerian agama se-Sumatera Utara dan selanjutnya dipublikasikan melalui internet setiap minggu pertama awal bulan.
- d) Input data keuangan melalui program GL.
- e) Bersama bagian umum belanja barang alat tulis kantor (ATK).
- f) Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada koordinasi administrasi keuangan.
- g) Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan pengurus.
- h) Menyampaikan laporan tertulis kepada koordinasi administrasi keuangan pada setiap tanggal 1 (satu) di awal bulan.

o. Bagian Administrasi Keuangan (Seksi 2: Penerimaan dan Pengembangan)

- a) Melaksanakan tugas-tugas penerimaan dan pengembangan.
- b) Mengambil dan menjemput zakat, infak dan sedekah dikalangan para muzakki baik perorangan maupun lembaga/ kantor dinas/ instansi.
- c) Menyiapkan kwitansi dan penerimaan pembayaran zakat, infak dan sedekah dan menyiapkan data serta menyusun peta muzakki.
- d) Meminta print out (rekening koran) pada bank yang berkaitan dengan setoran infak PNS muslim SKPD setiap tanggal 5 berjalan.

- e) Melaporkan dan menyerahkan zakat, infak dan sedekah kepada seksi 1 pembukuan.
- f) Membangun komunikasi dan informasi dengan muzakki dan calon muzakki serta melaksanakan kegiatan-kegiatan pembinaan muzakki.
- g) Mencari dan menggali potensi zakat, infak dan sedekah yang belum tergarap.
- h) Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh pengurus.
- i) Menyampaikan laporan tertulis atas pelaksanaan tugas kepada Koordinator Administrasi Keuangan setiap 1(satu) minggu sekali.

p. Bagian Administrasi Pembukuan dan Pertanggungjawaban Seluruh Penerimaan dan Pengeluaran Keuangan Baznas Provinsi Sumatera Utara.

- a) Menyiapkan administrasi pembukuan dan pengeluaran keuangan Baznas Provinsi Sumatera Utara.
- b) Menyusun dan mengarsipkan seluruh bukti tanda terima yang terkait dengan penerimaan dan pengeluaran dana.
- c) Melaksanakan transport pengurus, transport pegawai dan bantuan yang bersifat konsumtif.

B. TEMUAN PENELITIAN

Berdasarkan hasil riset yang penulis lakukan pada tanggal 13 Agustus 2020 di Baznas Provinsi Sumatera Utara. Dengan beberapa pertanyaan yang diajukan, informasi yang didapatkan oleh penulis dalam melaksanakan wawancara bersumber dari Bapak Amansyah Nasution selaku Ketua Baznas Provinsi Sumatera Utara. Hasil yang telah dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ketua Baznas Provinsi Sumatera Utara bahwa Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat salah satunya adalah untuk memperbaiki keseluruhan kualitas yang ada di dalam perusahaan. Perbaikan kualitas yang secara terus menerus akan memperbaiki kinerja perusahaan dan membuat citra baik perusahaan sehingga akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Dalam pengelolaan zakat sangat diperlukan fungsi perencanaan untuk menetapkan aktivitas-aktivitas yang relevan dalam pencapaian tujuan. Demikian juga fungsi pengorganisasian, sangat dibutuhkan untuk menetapkan secara tepat dan selektif unit-unit pelaksana pengumpulan, pendistribusian maupun pendayagunaan zakat. Fungsi pengarahan diperlukan untuk memberikan stimulus dan dorongan kepada semua komponen yang terlibat, sehingga tujuan pengelolaan zakat oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara dapat terwujud secara efektif dan efisien serta berkesinambungan”.²⁵

Dalam meningkatkan kualitas, dibutuhkan persiapan untuk upaya peningkatan yang matang. Artinya, dibutuhkan sarana dan prasarana untuk memfasilitasi program kerja atau rencana yang telah tersusun secara matang sebagai gerak langkah ke depan. Peningkatan kualitas tidak hanya berkonsentrasi pada kualitas lembaga namun juga kualitas karyawan.²⁶

Untuk meningkatkan kualitas karyawan Baznas juga memberikan sarana prasarana berupa komputer disetiap meja kerja dengan tujuan agar mempermudah proses manajemen dan kerja karyawan Baznas serta pengembangan pribadi atau SDM karyawan.²⁷

Pelaksanaan TQM di Badan Amil Zakat adalah bahwa TQM berpeluang untuk diterapkan di badan amil zakat yang sebenarnya aktivitas utamanya adalah pengelolaan dan penyaluran dana ZIS. Penerapan TQM pun dapat menunjang Badan Amil Zakat untuk mengelola dana zakat secara baik dari sisi administrasi

²⁵Amansyah Nasution, Ketua Baznas Provinsi Sumatera Utara, Wawancara di Kantor Baznas Provinsi Sumatera Utara, tanggal 13 Agustus 2020.

²⁶Sudirman dan Sri Eko Ayu Indrawati, “Implementasi Tqm Dalam Pengelolaan Zakat Di Kota Malang”, dalam *Syariah dan Hukum*, Vol. III, h. 145

²⁷Amansyah Nasution, Ketua Baznas Provinsi Sumatera Utara, Wawancara di Kantor Baznas Provinsi Sumatera Utara, tanggal 13 Agustus 2020

dan keuangan serta dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan internal dan eksternal dalam hal ini adalah para muzzaki dan mustahiq. Hal ini dapat menguatkan bahwa Badan Amil Zakat dapat pula menerapkan TQM dalam manajemen. Dengan demikian untuk memenuhi sistem tata kelola yang baik, maka Lembaga Zakat harus memenuhi standarisasi tata kelola yang baik dan salah satu indikatornya adalah efisiensi

2. Apa Saja Kendala-kendala Yang Dihadapi Dalam Menerapkan Total Quality management pada Baznas Provinsi Sumatera Utara?

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Ketua Baznas Provinsi Sumatera Utara bahwa kendala yang terjadi di Baznas adalah Masih minimnya kesadaran membayar zakat dari masyarakat menjadi salah satu kendala dalam pengelolaan dana zakat agar dapat berdayaguna dalam perekonomian. Karena sudah melekat dalam benak sebahagian kaum muslim bahwa perintah zakat itu hanya diwajibkan pada bulan Ramadhan saja itupun masih terbatas pada pembayaran zakat fitrah. Padahal zakat bukanlah sekedar ibadah yang diterapkan pada bulan Ramadhan semata, melainkan juga dapat dibayarkan pada bulan-bulan selain Ramadhan. Sehingga ide dasar zakat untuk kemaslahatan umat telah bergeser menjadi sekedar ibadah ritual semata yang dikerjakan bersamaan dengan ibadah puasa. Terdapatnya syarat haul (satu tahun kepemilikan) menandakan bahwasanya zakat tersebut tidak mengenai pembayaran pada satu bulan tertentu saja. melainkan setiap bulan zakat dapat dibayarkan. Apabila kesadaran masyarakat akan pentingnya zakat bagi peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran umat sudah semakin baik, hal ini akan berimbas pada peningkatan penerimaan zakat”

Kemudian Kesiapan Sumber daya manusia yang akan menjadi modal utama dalam menjalankan program. Adapun program yang terdapat di Baznas Provinsi Sumatera Utara yaitu :

1) Bidang Kemanusiaan (Sumut Peduli)

Sifat program bidang kemanusiaan adalah karitatif. Program bidang kemanusiaan ini meliputi:

- a) Bantuan pemenuhan kebutuhan hidup untuk fakir dan kemiskinan dibidang pangan, sandang dan papan.
- b) Bantuan penyelesaian masalah hutang dalam pemenuhan kebutuhan dasar hidup serta penyelesaian tunggakan uang sekolah untuk fakir miskin.
- c) Bantuan musafir.
- d) Bantuan bersifat emergency atau tanggap darurat disebabkan bencana alam atau lainnya.

2) Bidang Dakwah-Advokasi (Sumut Taqwa)

Sifat program dakwah-advokasi ini adalah produktif. Program dakwah-advokasi ini meliputi :

- a) Keterampilan da'i.
- b) Pengembangan dakwah Islamiyah di masjid/musholla, di desa-desa terpencil dan minoritas muslim.
- c) Pembangunan masjid secara utuh yang diprioritaskan di desa-desa terpencil minoritas muslim, bantuan renovasi masjid/musholla dan madrasah.
- d) Penguatan akidah dan ekonomi muallaf.
- e) Bantuan perayaan hari besar Islam.

3) Bidang Pendidikan (Sumut Cerdas)

Sifat program bidang pendidikan adalah produktif. Program bidang pendidikan ini meliputi :

- a) Bantuan biaya pendidikan untuk SD, SMP dan Aliyah (Sederajat).
- b) Bantuan penulisan tugas akhir, skripsi, tesis dan disertasi.
- c) Bantuan pembinaan kepribadian/lkarakter.
- d) Bantuan biaya hidup dan biaya pendidikan satu keluarga miskin satu orang sarjana.

4) Bidang Ekonomi (Sumut Makmur)

Sifat program bidang ekonomi adalah produktif. Program bidang ekonomi ini meliputi:

- a) Bantuan modal usaha/profesi diberbagai sektor perekonomian, seperti pertanian, peternakan, perikanan dan bidang-bidang perekonomian lainnya.
- b) Bantuan pelatihan kewirausahaan.
- c) Biaya pendampingan pengelola usaha.

5) Bidang Kesehatan (Sumut Sehat)

Sifat program bidang kesehatan adalah karitatif dan produktif. Program bidang kesehatan ini meliputi:

- a) Karitatif.
Pemeriksaan kesehatan dan pengobatan gratis untuk fakir miskin. Khitanan missal untuk anak fakir miskin. Pelayanan paket gizi untuk anak-anak fakir miskin, muslim-muslimah lanjut usia miskin, anak/keluarga terlantar. Bantuan alat-alat kesehatan untuk keluarga miskin termasuk penyandang cacat. Pelayanan Klinik Pratama BAZNAS Sumatera Utara.
- b) Produktif.
Penyuluhan dan penyadaran serta perncerdasan masalah-masalah kesehatan.

Maka dari itu kemungkinan dalam menghadapi hambatan penerapan manajemen dapat dilakukan dengan cara memupuk komitmen yang tinggi oleh semua anggota organisasi untuk melakukan perubahan terhadap peningkatan kualitas sehingga program yang terdapat di Baznas dapat terlaksana dengan baik. Komitmen yang dimaksud disini adalah komitmen jangka panjang, karena pelaksanaan Total Quality Manajemen (TQM) dilaksanakan secara terus menerus dan berkesinambungan²⁸.

Menurut Nawawi, sebagaimana dikutip Noerlina, ada 3 pengertian SDM.

- 1) Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).

²⁸Amansyah Nasution, Ketua Baznas Provinsi Sumatera Utara, Wawancara di Kantor Baznas Provinsi Sumatera Utara, tanggal 13 Agustus 2020.

- 2) Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material dan non financial) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.
- 3) Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.²⁹

Kinerja dalam bahasa Inggris, sering diartikan dengan kata *performance* yang mempunyai arti pelaksanaan. Manfaat pengukuran kinerja adalah memberikan pemahaman mengenai ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja manajemen, memberikan arah untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan, dan untuk memonitor dan mengevaluasi pencapaian kinerja dan membandingkannya dengan target kinerja serta melakukan tindakan korektif untuk memperbaiki kinerja.³⁰

Kinerja perusahaan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan suatu perusahaan. Kinerja perusahaan yang baik akan berpengaruh positif terhadap masa depan perusahaan.³¹

Kinerja perusahaan diwujudkan dalam berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan karena setiap kegiatan tersebut memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuan perusahaan.³²

C. Pembahasan

Dari hasil wawancara di atas bahwa validitas data dapat dari kesamaan jawaban narasumber, uji ini menggunakan uji validitas triangulasi sumber data. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang bagaimana implementasi total quality management (TQM) dalam meningkatkan pengelolaan zakat pada Baznas Provinsi Sumatera Utara. Dapat dilihat dari temuan sebagai berikut:

²⁹Noerlina, "Evaluasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia pada Bidang Usaha Jasa", dalam *CommIT*. Vol.II. h. 100

³⁰ Maya Sari, "Penerapan Good Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan", dalam *Pemberdayaan dan Penguatan Daya Saing Bisnis Dalam Era Digital*, h.19

³¹Ibit, h. 19.

³²Ibid, h. 20.

Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat salah satunya adalah untuk memperbaiki keseluruhan kualitas yang ada di dalam perusahaan. Perbaikan kualitas yang secara terus menerus akan memperbaiki kinerja perusahaan dan membuat citra baik perusahaan sehingga akan menimbulkan kepuasan pelanggan pengelolaan zakat oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara dapat terwujud secara efektif dan efisien serta berkesinambungan.

Pelaksanaan TQM di Badan Amil Zakat yaitu TQM berpeluang untuk diterapkan di badan amil zakat yang sebenarnya aktivitasnya adalah pengelolaan dan penyaluran dana ZIS. Penerapan TQM pun dapat menunjang Badan Amil Zakat untuk mengelola dana zakat secara baik dari sisi administrasi dan keuangan serta dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan internal dan eksternal dalam hal ini adalah para muzakki dan mustahiq. Hal ini dapat menguatkan bahwa Badan Amil Zakat dapat pula menerapkan TQM dalam manajemen. Dengan demikian nilai pelanggan adalah terpenuhinya niat muzakki untuk melaksanakan pembayaran Zakat, Infak dan Shadaqoh (dana ZIS) dan terangkatnya kehidupan, derajat dan martabat mustahiq.

Kendala ataupun hambatan yang dihadapi Baznas dalam pelaksanaan Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat yaitu Masih minimnya kesadaran membayar zakat dari masyarakat menjadi salah satu kendala dalam pengelolaan dana zakat agar dapat berdayaguna dalam perekonomian. Dalam hal ini masyarakat masih belum memahami bahwa pembayaran zakat tidak hanya dilakukan pada saat bulan suci ramadhan saja, melainkan pembayaran zakat bisa dilakukan setiap saat.

Kemudian Kesiapan Sumber daya manusia yang akan menjadi modal utama dalam menjalankan program. Apalagi pada saat pandemi covid-19 yang telah terjadi di Indonesia, baznas harus lebih sigap dalam menjalankan program pengelolaan zakat untuk kesejahteraan masyarakat. Kinerja perusahaan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan suatu perusahaan. Kinerja perusahaan yang baik akan berpengaruh positif terhadap masa depan perusahaan. Kinerja perusahaan diwujudkan dalam berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan

perusahaan karena setiap kegiatan tersebut memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Diharapkan dengan perbaikan kualitas secara terus menerus dengan cara di atas maka BAZNAS diharapkan dapat mencapai tujuannya yaitu dapat meningkatkan dana zakat, infak dan shadaqoh dari muzakki dan mampu mendistribusikan dana zakat, infak dan shadaqoh kepada mustahiq, serta mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara optimal dan akhirnya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat kepada keberhasilan lembaga juga meningkatkan daya saing lembaga dalam bentuk kinerja yang tinggi.³³

Menurut samdin terdapat beberapa alasan mengapa Total Quality Management perlu diterapkan dalam pengelolaan zakat oleh LAZ diantaranya, untuk dapat meningkatkan daya saing dan unggul dalam persaingan, menghasilkan output/kinerja LAZ yang baik, meningkatkan kepercayaan muzakki, dan melakukan perbaikan kualitas pengelolaan dana zakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.³⁴

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dilihat bahwa penelitian yang dirancang saat ini menunjukkan indikator bahwa Total Quality Management Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat yang terdapat di Baznas Provinsi Sumatera Utara adalah baik.

Dalam penelitian ini membuktikan bahwa Baznas Provinsi Sumatera Utara selaku Badan amil zakat mampu terlibat luas dalam mengimplementasikan total quality management dalam meningkatkan pengelolaan zakat dan lebih lanjut juga didukung dengan baiknya total quality management dalam meningkatkan pengelolaan zakat yang ada pada Baznas Provinsi Sumatera Utara.

³³ Sri Fadilah, Yuni Rosdiana, dkk, "Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM):Studi Pada Lembaga Amil Zakat Seluruh Indonesia", dalam *Akuntansi Riset*, Vol. IV. h. 806

³⁴ Ibid, h. 800

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Adapun hasil penelitian di BAZNAS Provinsi Sumatera Utara dari skripsi ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan zakat adalah untuk memperbaiki keseluruhan kualitas yang ada di dalam perusahaan. Perbaikan kualitas yang secara terus menerus akan memperbaiki kinerja perusahaan dan membuat citra baik perusahaan sehingga akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Dalam pengelolaan zakat sangat diperlukan fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pengarahan, sehingga tujuan pengelolaan zakat oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Utara dapat terwujud secara efektif dan efisien serta berkesinambungan.
2. Kendala yang dihadapi dalam menerapkan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat pada Baznas Provinsi Sumatera Utara adalah Masih minimnya kesadaran masyarakat membayar zakat menjadi salah satu kendala dalam pengelolaan dana zakat. Yang harus dilakukan oleh Baznas yaitu dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar zakat. Dan kurangnya kesiapan sumber daya manusia yang akan menjadi modal utama dalam menjalankan program. Maka dari itu kinerja perusahaan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan suatu perusahaan, Kinerja perusahaan yang baik akan berpengaruh positif terhadap masa depan perusahaan.

B. SARAN

1. Baznas Provinsi Sumatera Utara lebih meningkatkan total quality management dalam meningkatkan pengelolaan zakat dapat berjalan efektif. Perlu diperhatikan sumber daya manusia yang terdapat dibaznas adalah akses kesejahteraan umat muslim.
2. Baznas Provinsi Sumatera Utara perlu melaksanakan strategi yang lebih progresif dengan memberi layanan dan sosialisasi zakat secara intensif dan langsung melalui media masa maupun media sosial seperti radio, televisi, agar timbul kesadaran dari para wajib zakat untuk membayarkan zakatnya di BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri Darwis, *Metode Penelitian Pendidikan Islam*, Pengembangan Ilmu Berparadigma Islami, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2014
- Badan Pusat Statistik. Diakses pada 15 Juli 2019.
- Didin Hafidhuddin,M.Sc, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Jakarta:Gema Inani Pres,2002.
- Direktorat Pemberdayaan Zakat, Departemen Agama, *PedomanPengelolaan Zakat*, Departemen Agama RI, Jakarta:2007.
- Edwin B. Flippo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia:2003.
- Fakhrudin, *Fiqh dan Manajemen Zakat di Indonesia*,Malang:2018.
- Mila Sartika, “Pengaruh Pendayagunaan Zakat Produktif terhadap Pemberdayaan Mustahiq pada LAZ Yayasan Solo Peduli Surakarta”, *La_Riba: Jurnal Ekonomi Islam*, vol 2, no. 1 ,2008.
- Mustolih Siradj, “Jalan Panjang Legislasi Syariat Zakat di Indonesia: Studi terhadap UndangUndang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat”, *Jurnal Bimas Islam*, vol. 7, no. 3, 2014.
- Maya Sari, “Penerapan Good Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan”, *JurnalPemberdayaan dan Penguatan Daya Saing Bisnis Dalam Era Digital*.
- Mawardani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif*, Sleman : CV Budi Utama, 2020.
- Noerlina, “Evaluasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia pada Bidang Usaha Jasa”, *JurnalCommIT*.Vol.2.no.2. 2008.
- Pebriani Efendi, Kastawan Mandala, Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Barjaz Di Denpasar, *Jurnal Manajemen Unud*, vol.7, no.3.2018.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa:Teori dan Praktik*, Jakarta : Salemba Empat, 2001.

- Sudirman dan Sri Eko Ayu Indrawati, “Implementasi TQM dalam Pengelolaan Zakat di Kota Malang”, *De Jure: Jurnal Syariah dan Hukum*, vol. 3, no. 2 , 2011.
- Safwan Idris, *Gerakan Zakat dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat, Pendekatan Transformati*, Jakarta: Citra Putra Bangsa 1997.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Bandung:ALFABETA,2015*.
- Syu’aibun, *Mengenal Baznas Provinsi Sumatera Utara*. Medan: Perdana Publishing, 2017.
- Sri Fadilah, dkk, “Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM):Studi Pada Lembaga Amil Zakat Seluruh Indonesia”,*JurnalAkuntansi Riset*, Vol. 4. No. 1.
- Wawan Hermawan, Politik Hukum Zakat Di Indonesia, *Jurnal Pendidikan Agama Islam-Ta’lim*, vol. 11, no.2, 2013.
- Yana Dwi Marizka, Soesilo Zauhar, Sukanto, Implementasi TQM (Totatl Quality Management) Pada Organisasi Publik, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*,vol.1,no.1. 2013.

LAMPIRAN



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul, Berprestasi & Berkeadilan

Bila diperlukan akses tol agar diadakan
kompleks kampusnya



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di
Tempat

14 Rajab 1441 H
09 Maret 2020 M



Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Indah Fadilah
Npm : 1601270088
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,48
Mengajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM). ^{13/03/20} <i>Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara)</i>	<i>Acc.</i> <i>13/03/2020</i>	<i>Dr. Maya Sari</i> <i>M.Si. Ak</i>	<i>13/3/20</i>
2	Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menggunakan Asuransi Syariah di Kota Medan.	/	/	/
3	Analisis Tingkat Kesehatan Koperasi Syariah.	/	/	/

catatan sudah mencetak buku panduan skripsi

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

10/03/20

Wassalam
Hormat Saya
Imel
Indah Fadilah

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA
Dosen Pembimbing : Dr. Maya Sari, M.Si, Ak

Nama Mahasiswa : Indah Fadilah
Npm : 1601270088
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
28 April 2020	<ol style="list-style-type: none"> Pada Bab I fenomena permasalahan mengenai TQM dalam meningkatkan pengelolaan zakat belum muncul dilatar belakang. Tambahkan teori yang mendukung. 		
29 April 2020	<ol style="list-style-type: none"> Diperbaiki semua identifikasi masalahnya. Sesuaikan dengan fenomena yang ada di latar belakang. 		
30 April 2020	<ol style="list-style-type: none"> Sebelum tabel terlebih dahulu dibuatkan penjelasan. Pada tabel dibuatkan tahun pada nama peneliti. 		
02 Mei 2020	ACC Proposal		

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Medan, 02 Mei 2020

Pembimbing Proposal

Dr. Maya Sari, M.Si, Ak



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menewati surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

——————

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pada hari ini Senin, Tanggal 22 Juni 2020 M telah diselenggarakan Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah menerangkan bahwa :

Nama : Indah Fadilah
 Npm : 1601270088
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Proposal : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara).

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara).
Bab I	1) Lihat buku panduan - konsep ada bab apa masalah yang diteliti? 2) Buat tempat lembaga yang pada kemana masalah dan di j. perantara
Bab II	—
Bab III	Judul kegiatan penelitian Buat syarat kata jali saja - lama kasus sangat nanti.
Lainnya	1) Kata penyantar diperbaiki 2) penulisan format diperbaiki. lihat panduannya. 3) Daftar pustaka di Buat sesuai abjad. dulu urutannya.
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, 22 Juni 2020

Tim Seminar

Ketua

(Selamat Pohan, M.A.)

Pembimbing

(Dr. Maya Sari, M.Si. Ak)

Sekretaris

(Riyan Pradesyah, S.E.Sy.M.E.I.)

Pembahas

Indah Fadilah



Unggul Berkeadilan
Berprestasi

Dita menjabat surat ini agar diartikan
Nama dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada hari
Senin, 22 Juni 2020 M, menerangkan bahwa :

Nama : Indah Fadilah
Npm : 1601270088
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan
Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara).

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi.

Medan, 25 Juni 2020

Tim Seminar

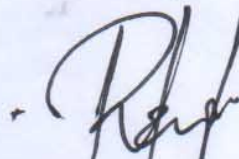
Ketua Program Studi


(Selamat Pohan, M.A)

Pembimbing

(Dr. Maya Sari, M.Si. Ak)

Sekretaris Program Studi


(Riyan Pradesyah, S.E.Sy.M.E.I)

Pembahas


(Selamat Pohan)

Diketahui/ Disetujui
A.n Dekan
Wakil Dekan I

Zailani, S.PdI, M.A



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA
Dosen Pembimbing : Dr. Maya Sari, M.Si, Ak

Nama Mahasiswa : **Indah Fadilah**
Npm : **1601270088**
Semester : **VIII (Delapan)**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara)**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
9 September 2020	Pertajam pembahasan dengan menjawab pertanyaan dari identifikasi masalah dan rumusan masalah.		
15 September 2020	Perbaiki abstrak penelitian.		
18 September 2020	Penulisan Footnote diperbaiki.		
22 September 2020	Kesimpulan sesuaikan dengan hasil penelitian		
23 September 2020	Acc Skripsi		

Medan, 23 September 2020

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing Skripsi

Dr. Maya Sari, M.Si, Ak



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id Email : rektor@umsu.ac.id

Nomor : 129/II.3/UMSU-01/E/2020
Lamp :
Hal : Izin Riset

15 Dzulqadah 1441 H
06 Juli 2020 M

Kepada Yth : Pimpinan BAZNAS Provinsi Sumatera Utara
Di

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Indah Fadilah
NPM : 1601270088
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara)

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh



Dekan,

Dr. Muhammad Qurib, MA

Surat – Keterangan

Nomor: 180 /SB/C/2020

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 129/II.3/UMSU-01/F/2020, tanggal 15 Dzulqa'dah 1441 H/06 Juli 2020, perihal *Izin Riset*, dapat kami maklumi dan selanjutnya **BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI SUMATERA UTARA** dengan ini memberikan izin riset kepada mahasiswa dibawah ini :

- N a m a : **Indah Fadilah**
- NIM : **1601270088**
- Semester : **VII**
- Fakultas : **Agama Islam**
- Strata : **S-1**
- Universitas : **Muhammadiyah Sumatera Utara**

Untuk melakukan penelitian guna penyelesaian tugas akhir Program Strata Satu (S-1), yang dilaksanakan pada saat ini, dengan judul skripsi "*Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara)*".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 28 Juli 2020

**PIMPINAN BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
PROV. SUMATERA UTARA**

An Ketua
Wakil Ketua IV,



Drs. H. SYU'AIBUN, M.Hum

Tembusan :

- Ketua BAZNAS Provinsi Sumatera Utara di Medan.

Alamat Kantor :

Gedung BAZNAS Sumatera Utara, Jl. Rumah Sakit Haji – Medan Estate 20371 – Deli Serdang Sumatera Utara

Telp. : 061.6617626 Fax.: 061.6617580

Email: baznasprov.sumut@baznas.go.id Web: sumut.baznas.go.id



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
UPT PERPUSTAKAAN

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Telp. 6624567 - Ext. 113 Medan 20238
Website: <http://perpustakaan.umsu.ac.id>

SURAT KETERANGAN

Nomor: *29/10/2020*/KET/IL.10-AU/UMSU-P/M/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Indah Fadilah
NPM : 1601270088
Fakultas : Agama Islam
Jurusan/ P.Studi : Perbankan Syariah

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 6 Rabiul Awal 1442 H
23 Oktober 2020 M

Kepala UPT Perpustakaan,


Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd

Daftar Riwayat Hidup

Nama Lengkap : Indah Fadilah
Tempat, Tanggal Lahir : Lubuk Besar, 28 April 1998
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Dusun VI Desa Simpang Dolok, Kec. Lima Puluh,
Kab. Batu Bara
No. Tlp/Hp : 0822-1048-8136

Nama Orang Tua

Ayah : Sumardi
Ibu : Sumarni
Alamat : Dusun VI Desa Simpang Dolok, Kec. Lima Puluh,
Kab. Batu Bara

Riwayat Pendidikan

Tahun 2004-2010 : SD Negeri 010211 Simpang Dolok
Tahun 2010-2013 : SMP Negeri 2 Lima Puluh
Tahun 2013-2016 : SMA Negeri 1 Lima Puluh
Tahun 2016-2020 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara