

**KAJIAN SOSIOLOGIS IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
PELAYANAN DI LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL  
YATIM MANDIRI CABANG KUDUS**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
Dalam Ilmu Manajemen Zakat Dan Wakaf**

*Oleh :*

**ANIFAH PURBOWANTI**

**NIM: 1420410027**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
PRODI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
TAHUN 2018**



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) KUDUS

### NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

**Yth. Rektor IAIN Kudus**

**Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam**

di-

**Kudus**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara **Anifah Purbowanti**, NIM: 1420410027, dengan judul "**Kajian Sosiologis Implementasi *Total Quality Management* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Cabang Kudus**" pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Manajemen Zakat Wakaf. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqasahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqasah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Kudus, 18 April 2018

Dosen Pembimbing

**Dr. H. Yasin, M. Ag**  
NIP.19560501 198803 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) KUDUS**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Anifah Purbowanti  
 NIM : 1420410027  
 Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / Manajemen Zakat Wakaf  
 Judul Skripsi : **"Kajian Sosiologis Implementasi *Total Quality Management* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Cabang Kudus"**

Telah dimunaqosahkan oleh TIM Penguji Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus pada tanggal:

**25 April 2018**

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam.

Kudus, 7 Mei 2018

Ketua Sidang / Penguji I

**Dr. H. Ahmad Atabik, Lc., M.S.I.**  
 NIP. 197802252009121001

Penguji/II

**Lina Kushidavati, SHL, MA**  
 NIP. 198007032009122002

Dosen Pembimbing

**Dr. H. Yasin, M.Ag**  
 NIP. 19560501 198803 1 002

Sekretaris Sidang

**Faridatuz Zakiyah, M.E.I**  
 NID. 199104252011092017

Mengetahui,  
 Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



**Dr. Supriyadi, S.H., M.H.**  
 NIP. 197210201999031001

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anifah Purbowanti  
Nim : 1420410027  
Jurusan/Prodi : Manajemen Zakat Wakaf/ Syari'ah  
Judul : Kajian Sosiologis Implementasi *Total Quality Management*  
Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Lembaga Amil  
Zakat Nasional Yatim Mandiri Cabang Kudus.

Menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sastra sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 18 April 2018

Yang Menyatakan



**Anifah Purbowanti**

**NIM. 1420410027**



MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(Q.S Al-Baqarah : 286)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S AL-Insyiroh : 6)

فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ وَلَا يَسْتَخِفَّنكَ الَّذِينَ لَا يُوقِنُونَ

Dan bersabarlah kamu, Sesungguhnya janji Allah adalah benar dan sekali-kali janganlah orang-orang yang tidak meyakini (kebenaran ayat-ayat Allah) itu menggelisahkan kamu (Q.S Ar-Ruum: 60)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas rahmat dan hidayahnya sehingga dapat terselesaikan karya yang merupakan bagian dari perjalanan hidup ini. Sholawat serta salam semoga tercurahkan pada junjungan nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita menuju jalan terang di muka bumi ini.

Penulisan skripsi ini melewati beberapa proses untuk dapat terselesaikan dan berkat do'a dari orang-orang tercinta dan kesehatan serta rahmat yang diberikan oleh Allah SWT maka skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta Ibu Nairoh dan Bapak Mas'ud yang telah memberikan do'a , dukungan serta kasih sayang yang tiada henti.
2. Kakak saya Ali Gunawan dan Andri Suherman, serta adik saya Agung Bunarko yang senantiasa memberikan semangat, motivasi dan dukungannya, membantu saya baik secara moril, materiil dan spiritual.
3. Seluruh teman-teman Manajemen Zakat Wakaf angkatan 2014 yang telah menemani selama 4 tahun, yang selalu memberikan cerita dan pengalaman yang berbeda.
4. Almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri Kudus

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dimasa sekarang maupun masa yang akan datang. Amiiin...

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan curahan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kajian Sosiologis Implementasi Total Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Cabang Kudus”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Zakat Wakaf, Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi SH, MH selaku ketua jurusan syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus yang telah memberikan izin pembahasan skripsi.
3. Dr. H. Yasin M.ag selaku Dosen pembimbing saya, terimakasih atas semua waktu, tenaga, pikiran, dan kesabarannya dalam membimbing saya menyelesaikan skripsi ini.
4. Murtadho Ridwan L.C., M.Sh, selaku Ketua program studi Manajemen Zakat Wakaf yang selalu berbagi ilmu, memberikan semangat, memberikan bantuan dengan setulus hati.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dosen-dosen Manajemen Zakat Wakaf terimakasih atas segala arahan, wawasan, serta pengetahuan yang telah diberikan dengan tulus hati.

7. Seluruh Dosen dan Jajaran Staff di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali penulis dengan berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Anggota Laznas Yatim Mandiri Kudus selaku instansi yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku Ayu Setiyani, Donna Ayu Melani, Rizky Widayati, Nilna Roihanatassaadah, Lutfi Zaki Prihantoro, Surya Atmaja, yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, perhatian, cerita dan pengalaman bagi penulis selama kuliah dan menemaniku disaat sedih dan senang. Terima kasih juga atas persahabatannya. Semoga persahabatan yang indah ini akan selalu ada dan tetap abadi.
10. Teman seperjuangan satu dosen pembimbing (Diyah Ayu, Ana Indah Lestari, dan Sirawati). Terimakasih untuk bantuan, dukungan dan perhatian yang diberikan selama menyelesaikan skripsi.
11. Semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mendukung penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dalam arti yang sebenarnya. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagu penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Amin...

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Kudus, 18 April 2018

Penulis,



**Anifah Purbowanti**

**NIM 1420410027**