

**ABSTRAK**

**Anifah Purbowanti (1420410027) “Kajian Sosiologis Implementasi *Total Quality Management* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Cabang Kudus Tahun Pelajaran 2017/2018”. Program Studi Manajemen Zakat Wakaf, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus 2018.**

Penelitian ini menjelaskan pengimplementasian *Total Quality Management* (TQM) pada peningkatan pelayanan di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Cabang Kudus kepada donatur dan mustahik, menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat aplikasi TQM dalam meningkatkan pelayanan Di Yatim Mandiri Kudus dan menganalisis tindakan sosial yang ada pada pelayanan donatur dan mustahik di Yatim Mandiri Kudus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lembaga selalu melakukan perbaikan pelayanan kepada donatur dan mustahik. Perbaikan pelayanan tersebut dilakukan dengan menerapkan 4 prinsip TQM. Faktor yang mendukung pelayanan kepada donatur adalah pimpinan, karyawan, sarana dan prasarana, program lembaga, manajemen yang terstruktur, citra lembaga yang baik, kesadaran masyarakat dan loyalitas donatur, hubungan baik dengan masyarakat luas dan mustahik yang mudah dibina an diberdayakan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah keterbatasan jumlah ZisCo, kurang keterbukaan antara karyawan dan pimpinan, kurangnya komitmen dari manajemen puncak. Penelitian ini menggunakan ilmu bantu kajian sosiologis, yang menunjukkan adanya tindakan sosial pada pelaksanaan pelayanan kepada donatur dan mustahik. Tindakan sosial yang sesuai dengan penelitian ini adalah tindakan sosial rasional instrumental dan tindakan sosial berbasis nilai.

**Keyword : Total Quality Management (TQM), Pelayanan.**