

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

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 akan menjadi sumber kekuatan yang sangat besar bagi pembangunan umat menuju kebangkitan kembali peradaban Islam. Zakat merupakan salah satu jalan yang paling tepat untuk menumbuhkan sikap dan rasa kepedulian juga rasa tanggung jawab sosial dikalangan masyarakat Islam dan dapat menumbuhkan sikap saling kasih mengasihi bantu membantu sesama muslim.

Lebih lanjut, dalam membincang masalah zakat, pembahasan seputar manajemen merupakan suatu topik yang menarik. Tahap-tahap yang dilakukan dalam manajemen meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.<sup>1</sup> 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 rendahan)” sebagaimana sering dibayangkan orang. Dengan semakin butuhnya masyarakat terhadap lembaga zakat yang terpercaya, kini telah hadir di Indonesia sejumlah lembaga zakat yang merancang kegiatan untuk menjaring muzakki dan menawarkan pengelolaan yang lebih profesional, tepat sasaran, dan transparan.

Berkaitan dengan manajemen zakat, penelitian ini mengangkat isu tentang manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan zakat. Manajemen mutu terpadu dalam penelitian ini disebut *Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan salah satu terobosan manajemen yang umumnya

---

<sup>1</sup> Eri Sudewo, *Manajemen ZIS*, Institut Manajemen Zakat, Jakarta, 2011, hlm 142

dilakukan oleh perusahaan besar, seperti Motorola, dalam rangka meningkatkan kualitas produk yang pada muaranya dapat memuaskan konsumen. Dalam TQM, pelayanan dan manajemen merupakan dua konsep yang tidak dapat dipisahkan. Mereka ibarat dua sisi dari pada satu mata uang.

TQM adalah pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk dan pelayanan suatu organisasi. Proses TQM bermula dari pelanggan dan berakhir pada pelanggan pula. Proses TQM memiliki input yang spesifik (keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan), mentransformasi (memproses) input dalam perusahaan untuk memproduksi barang atau jasa yang pada gilirannya, memberikan kepuasan kepada pelanggan (output).<sup>2</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sudirman dan Sri Eko Ayu Indrawati (2011), menyatakan dalam pengelolaan zakat dibutuhkan manajemen yang tepat agar pendayagunaan dana zakat dapat bermanfaat lebih untuk mustahik, manajemen yang tepat ialah manajemen mutu terpadu atau sering disebut dengan *Total Quality Management* (TQM). Hal itu menunjukkan bagaimana pengimplementasian TQM pada lembaga zakat yang dapat meningkatkan kualitas pengelolaan zakat yang baik. Dalam dunia zakat, pengelolaan zakat yang baik akan meningkatkan mutu lembaga zakat. Dalam kegiatan pengelolaan, lembaga zakat juga dipengaruhi oleh peran karyawan yang berorientasi pada pelayanan dibidang zakat.

Pelayan adalah orang yang bekerja untuk melayani pengunjung yang datang. Pekerjaan ini termasuk dalam sektor jasa. Pada sebuah lembaga zakat, kegiatan pelayanan merupakan interaksi antara karyawan dengan donator (muzakki) dan mustahik. Pelayanan karyawan terhadap donator meliputi proses penyampaian program yang dimiliki oleh lembaga

---

<sup>2</sup> Kwat Ismanto, *Manajemen Syariah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009, hlm 60.

dan cara karyawan membuat donator tertarik berdonasi dengan lembaga tersebut, sehingga lembaga tersebut mendapatkan kepercayaan dari donator yang nantinya juga akan mendapat kepercayaan dari masyarakat sekitar lembaga sehingga hubungan lembaga dan masyarakat disekitar lembaga menjadi hidup. Sedangkan pelayanan karyawan terhadap mustahik, merupakan cara berkomunikasi karyawan saat penyaluran bantuan dari lembaga kepada mustahik.

Kualitas pelayanan juga menjadi hal yang sangat penting dalam memberikan kepuasan muzakki, karena dasar utama dalam program yang akan digunakan untuk mempengaruhi muzaki adalah suatu ketrampilan kinerja (yang berkualitas) dan kinerja yang dibeli muzakki dalam suatu program lembaga zakat. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan hasil yang terbaik dan peluang bagi lembaga untuk dapat bersaing dalam merebut hati muzakki. Secara umum pelayanan dapat didefinisikan melakukan perbuatan yang hasilnya ditunjukkan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>3</sup>

Untuk mendapatkan pelayanan yang optimal dibutuhkan Fasilitas yang mendukung. Fasilitas disebuah lembaga pada dasarnya dikelompokkan menjadi empat macam tanah, bangunan, perlengkapan dan perabot lembaga. Fasilitas mencakup sarana dan prasarana. Sarana umumnya mencakup fasilitas yang secara langsung digunakan dan menunjang proses kegiatan lembaga seperti gedung, ruang kerja, meja, kursi dan sebagainya. Sedangkan prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses kegiatan lembaga seperti

---

<sup>3</sup> Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm 2.

kebun, jalan menuju gedung lembaga, parkir dan sebagainya. Jadi secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan dalam kegiatan pelayanan, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Dalam beberapa hal pelayanan dianggap kurang memuaskan, seperti kurangnya sikap ramah dari para karyawan, hal itu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada lembaga tersebut kurang berkualitas. Dengan kurangnya kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa lembaga tersebut memiliki kualitas pelayanan yang rendah. Dengan penerapan TQM pada lembaga zakat yang fokus kepada pelanggan akan dapat meningkatkan mutu lembaga dari aspek pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan dan kajian sosiologis di lembaga zakat memiliki keterkaitan. Kajian sosiologis membahas tentang interaksi sosial antara manusia satu dengan manusia lain, sedangkan pelayanan adalah suatu aktivitas yang terjadi karena adanya interaksi antara karyawan dengan donator (muzakki) dan mustahik. Hal itu menunjukkan pada pelayanan terjadi interaksi sosial antara karyawan dengan muzakki maupun mustahik. Interaksi sosial antara karyawan dan muzakki dapat berupa penyampaian program kerja yang dimiliki lembaga kepada muzakki sehingga timbul transaksi berupa pemberian dan penerimaan dana zakat/infak/shodaqoh. Selain itu juga terjadi interaksi sosial lain antara karyawan dengan mustahik yakni berupa penyaluran dana zakat/infak/shodaqoh dari para donator kepada mustahik melalui lembaga tersebut. Interaksi sosial yang dilakukan tersebut menjadikan lembaga semakin komunikatif dengan masyarakat umum sehingga menjadikan nama lembaga semakin dikenal dan lembaga akan lebih mudah mendapat kepercayaan dari masyarakat umum.

TQM telah 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 zakat, infaq, dan sedekah. Pada tahun 2011, lembaga tersebut berencana melakukan pengumpulan dana dari pintu wakaf. Profesionalisme yang ditunjukkan mereka mengukuhkan bahwa TQM telah diterapkan di lembaga tersebut. Pelayanan yang prima kepada donatur (*donors*) dan penerima manfaat dana (*beneficiaries*) sudah menjadi bagian integral dalam manajemen mereka.<sup>4</sup>

Melihat betapa pentingnya penggunaan TQM, khususnya dalam pengelolaan zakat, penelitian ini melihat penerapan TQM di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri. Laznas Yatim Mandiri merupakan salah satu lembaga zakat yang sukses dalam menerapkan manajemen mutu dalam pengelolaannya zakat. Salah satunya adalah pada aspek pelayanan yang baik, sehingga berimbas pada kepuasan muzakki dan menjadikan para muzaki menjadi semakin loyal kepada lembaga tersebut. Dalam penelitian ini, lembaga tersebut akan diteliti dalam beberapa unsur, antara lain inovasi dan kreativitas para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada muzaki dalam rangka meningkatkan kepuasan muzakki. Dengan mempelajari model pelayanan yang telah diterapkan di lembaga tersebut akan diperoleh gambaran tentang manajemen yang tepat untuk pengelolaan zakat, khususnya di kota Kudus.

Pada penelitian ini berfokus pada bagaimana laznas Yatim Mandiri mengimplementasikan TQM pada upaya peningkatan pelayanan yang diterapkan oleh karyawan yang secara langsung selalu berinteraksi dengan muzakki. Selain itu berfokus pada cara karyawan berkomunikasi kepada mustahik, karena pelayanan merupakan interaksi antara karyawan dengan muzaki, dan karyawan dengan mustahik. Pelayanan yang baik kepada

---

<sup>4</sup> Sudirman dan Sri Eko Ayu Indrawati, *Implementasi TQM Dalam Pengelolaan Zakat Di Kota Malang*, de Jure, Jurnal Syariah dan Hukum, Vol. 3 No. 2, Desember 2011, hlm 138

muzaki dan mustahik akan menciptakan kesenangan dan kepuasan para muzaki.

Dengan didapati alasan tersebut diatas maka untuk mengembangkannya, manajemen lembaga zakat dalam hal ini laznas Yatim Mandiri Cab. Kudus harus mengetahui dimensiapa saja yang harus dilakukan dalam menerapkan TQM terhadap peningkatan pelayanan pada lembaga. Berdasarkan informasi dan data yang tersedia serta didukung oleh adanya kesempatan yang memadai dalam penelitian ini, peneliti ingin menganalisis. Apakah penerapan TQM di lembaga zakat dapat meningkatkan pelayanan dan menjadikan lembaga menjadi lebih maju, dengan dilihat dari kualitas pelayanan. Maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk memilih judul **“Kajian Sosiologis Implementasi *Total Quality Manajement* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Cabang Kudus”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah pengimplementasian *Total Quality Management* ( TQM) terhadap peningkatan Pelayanan di Laznas Yatim Mandiri, sehingga meningkatkan mutu lembaga zakat. Hal ini dimaksudkan agar lembaga pengelola zakat memiliki manajemen yang baik dalam menarik para muzakki dan mustahik melalui cara pelayanan lembaga zakat yang baik, sehingga dapat menjadikan lembaga zakat tetap bertahan ditengah persaingan lembaga zakat yang semakin banyak dengan berbagai program yang dimiliki.

## **C. Penegasan Istilah**

Adapun istilah yang dimaksud antara lain :

### **1. Total Quality Management**

*Total Quality Management* (TQM) adalah sistem manajemen untuk meningkatkan keseluruhan kualitas menuju pencapaian bersaing

yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

2. Pelayanan

komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain.

3. Laznas Yatim Mandiri Kudus

Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) milik masyarakat Indonesia yang berkhidmat mengangkat harkat sosial kemanusiaan Yatim Dhuafa dengan dana sosial yang dikumpulkan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan maka dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Laznas Yatim Mandiri Kudus mengimplementasikan *Total Quality Management* relevansinya dengan peningkatan pelayanan ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Laznas Yatim Mandiri Kudus dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* padapeningkatan pelayanan?
3. Termasuk tindakan sosial tipe apa pada peningkatan pelayanan yang mengimplementasikan *Total Quality Management* di Laznas Yatim Mandiri?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk memaparkan penerapan *Total Quality Management* dibidang pelayanan yang diterapkan oleh Laznas Yatim Mandiri Cabang Kudus.
2. Untuk menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dalam pengimplementasian *Total Quality Management* dibidang pelayanan di Laznas Yatim Mandiri Cabang Kudus.

3. Untuk memaparkan tindakan sosiologi yang digunakan pada peningkatan pelayanan yang mengimplementasi *Total Quality Management*.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian yang dihasilkan diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan kontribusi pada khasanah keilmuan Islam dalam studi kelembagaan zakat di Indonesia, khususnya tentang pengembangan manajemen pengelolaan zakat dalam bidang pelayanan lembaga zakat.
  - b. Menambah dan memperluas wawasan, meningkatkan dan memperdalam pengetahuan terutama yang berkaitan dengan manajemen di lembaga zakat.
  - c. Memberikan solusi masalah dan memberikan kontribusi ilmu dan pemikiran kepada praktisi atau institusi-institusi yang berkompeten terhadap Organisasi Pengelola Zakat.
2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan Implementasi *Total Quality Management (TQM)* terhadap peningkatan pelayanan di Lembaga Zakat Yatim Mandiri Cabang Kudus.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksud untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun :



## 1. Bagian Awal

Bagian muka ini, terdiri dari : halaman judul, nota persetujuan pembimbing, pengesahan kelulusan, pernyataan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraks, dan halaman daftar isi.

## 2. Bagian Isi

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, bab 1 dengan bab lain yang saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab itu adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang terdiri dari ruang lingkup zakat, kelembagaan zakat, total quality management (TQM), kajian sosiologis, pelayanan, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operational, uji keabsahan data, analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **BAB V PENUTUP**

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**