

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Ruang Lingkup Zakat

###### a. Pengertian Zakat

Ditinjau dari segi bahasa, kata zakat merupakan kata dasar (masdar) dari zaka yang berarti berkah, tumbuh bersih dan baik. Sesuatu itu zaka, berarti tumbuh dan berkembang, dan seorang itu zaka, berarti orang itu baik.<sup>1</sup>

Zakat dari segi istilah fikih berarti “sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah diserahkan kepada orang-orang yang berhak” disamping berarti “mengeluarkan jumlah tertentu itu sendiri”. Jumlah yang dikeluarkan dari kekayaan itu disebut zakat karena yang dikeluarkan itu menambah banyak, membuat lebih berarti dan melindungi kekayaan itu dari kebinasaan.” Demikian Nawawi mengutip pendapat Wahidi.<sup>2</sup> Jadi pengertian zakat menurut istilah secara sederhana adalah bagian dari harta dengan persyaratan tertentu, yang Allah SWT mewajibkan mewajibkan kepada pemiliknya, untuk diserahkan kepada yang berhak menerimanya, dengan persyaratan tertentu pula.<sup>3</sup>

Hubungan antara pengertian zakat menurut bahasa dan dengan pengertian menurut istilah sangat nyata dan erat sekali yaitu bahwa harta yang dikeluarkan zakatnya akan menjadi berkah, tumbuh, berkembang, dan bertambah, suci dan beres (baik). Hal ini sebagaimana dinyatakan dalam surat At-Taubah:103 dan Surat Ar-Ruum: 39.

---

<sup>1</sup> Yusuf qardawi, Penerjemah: Salman Harus, Didin Hafidhuddin, Hasanuddin, *Fiqh Zakat: Studi Komparatif Mengenai Status Dan filsafat Zakat Berdasarkan Al-Quran Dan Hadist*, Litera AntarNusa, Jakarta, 2011, Cet 12, hlm 34.

<sup>2</sup>*Ibid*, hal 34-35.

<sup>3</sup> Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Gema Insani, Jakarta, 2002, Cet I, hlm 7.

حُذِّ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةٌ تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ  
سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

“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.” (Q.S At-Taubah (9):103)<sup>4</sup>

وَمَا آتَيْتُم مِّن رَّبًّا لَّيْرُبُوا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرُبُوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُم مِّن  
زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضَعِفُونَ ﴿٣٩﴾

“Dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan hartanya”. (Q.S Ar\_Rum (30): 39)<sup>5</sup>

Kata zakat dalam bentuk ma'rifah (definisi) disebut tigapuluh kali dalam Al-Quran, diantaranya dua puluh tujuh kali disebutkan dalam satu ayat bersama shalat, dan hanya satu kali disebutkan dalam konteks yang sama dengan shalat tetapi tidak di dalam satu ayat, yaitu firmanNya: *Dan orang-orang yang giat menunaikan zakat, setelah ayat : orang-orang yang khusyu' dalam bershalat.*<sup>6</sup> Bila diperiksa ketiga puluh kali zakat disebutkan itu, delapan terdapat didalam surat-surat yang turun yang turun di Makkah dan selebihnya di dalam surat-surat yang turun di Madinah. Sebagian ahli mengatakan bahwa kata zakat yang selalu dihubungkan dengan shalat terdapat dalam 82 tempat di dalam Al-Qur'an. Jumlah ini terlalu dibesar-besarkan, sehingga tidak sesuai dengan perhitungan yang kita sebutkan tersebut. Tetapi bila yang dimaksudkan mereka adalah kata-kata lain yang sama maksudnya

<sup>4</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qu'ran Al-Kharim Dan Terjemahnya*, PT. Karya Toha Putra, Semarang, 1996, hlm 162.

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm 325

<sup>6</sup> Yusuf Qardawi, *Op.Cit*, hlm 39

dengan zakat seperti *al-infaq* "pemberian", *al-Ma'un* "barang-barang kebutuhan", dan *tha'am, al-Miskin*, "memberi makan orang miskin" dan lain-lain, maka kita belum mengetahui jumlahnya secara pasti namun akan berkisar antara 32 sampai 82 tempat.

## b. Dasar Hukum Zakat

Zakat dalam hirarkis hukum Islam merupakan rukun Islam ketiga, yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim, yang disyariatkan pertama kali pada bulan Syawal tahun II Hijriyah di Madinah. Kewajiban zakat itu bila ditinjau dari kekuatan hukumnya sangat kuat karena mempunyai dasar hukum nas yang sudah pasti, seperti tersebut dibawah ini:

### 1) Al-Quran

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ ﴿٤٣﴾

" dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku " (Q.S Al-Baqarah (2);43)<sup>7</sup>

هُوَ الَّذِي أَنْشَأَ جَنَّاتٍ مَعْرُوشَاتٍ وَغَيْرَ مَعْرُوشَاتٍ وَالنَّخْلَ وَالزَّرْعَ مُخْتَلِفًا أَكْلُهُ وَالزَّيْتُونَ وَالرُّمَّانَ مُتَشَبِهًا وَغَيْرَ مُتَشَبِهٍ كُلُوا مِنْ ثَمَرِهِ إِذَا أَثْمَرَ وَآتُوا حَقَّهُ يَوْمَ حَصَادِهِ وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ ﴿١٤١﴾

"Dan Dialah yang menjadikan kebun-kebun yang berjunjung dan yang tidak berjunjung, pohon korma, tanam-tanaman yang bermacam-macam buahnya, zaitun dan delima yang serupa (bentuk dan warnanya) dan tidak sama (rasanya). makanlah dari buahnya (yang bermacam-macam itu) bila Dia berbuah, dan tunaikanlah haknya di hari memetik hasilnya (dengan disedekahkan kepada fakir miskin); dan janganlah kamu berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan." (Q.S Al-An'am(4):141)<sup>8</sup>

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ لَهُمْ

<sup>7</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Op.Cit*, hlm 7

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm 116.

أَجْرُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ﴿٢٧٧﴾

“*Sesungguhnya orang-orang yang beriman, mengerjakan amal saleh, mendirikan shalat dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala di sisi Tuhannya. tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati.*” (Q.S Al-Baqarah (2): 277)<sup>9</sup>

## 2) Hadist

عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ : أَنَّ النَّبِيَّ بَعَثَ مُعَاذًا إِلَى الْيَمَنِ ..... فَذَكَرَ الْحَدِيثَ , وَفِيهِ : أَنَّ اللَّهَ قَدْ افْتَرَضَ عَلَيْهِمْ صَدَقَةً فِي أَمْوَالِهِمْ تَأْخُذُ مِنْ أَغْنِيَا تِهِمْ فَتُرَدُّ فِي فُقَرَائِهِمْ [مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ وَاللَّفْظُ لِلْبُخَارِيِّ]

“*Dari Ibnu Abbas radhiyallahu ‘anhu bahwa Nabi SAW, mengutus Mu’adz ke Yaman, kemudian dia menjelaskan hadist. Di dalamnya terdapat sabda, “sesungguhnya Allah telah mewajibkan kalian mengeluarkan zakat dari harta mereka yang diambil dari orang-orang yang kaya dan diberikan kepada orang miskin diantara mereka.”* (Muttafaq’alaih, dan lafazhnya menurut Bukhari)<sup>10</sup>

## 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011

Dalam Undang-undang ini dijelaskan bahwa zakat wajib dikeluarkan oleh setiap muslim sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam al quran dan hadis. Zakat dibayarkan melalui BAZ (Badan Amil Zakat) atau LAZ (Lembaga Amil Zakat) yang telah di resmikan oleh Negara. Dana zakat yang diterima harus disalurkan kepada 8 asnaf yang ditentukan oleh Al-Quran dan Hadist.<sup>11</sup>

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm 36.

<sup>10</sup> Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram Dan Dalil-Dalil Hukum: Panduan Hidup Sesuai Tuntunan Rasulullah Dalam Ibadah, Mu’amalah Dan Akhlak*, Gema Insani, Jakarta, 2013, hlm 241.

<sup>11</sup> UUD RI No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat



### c. Syarat Wajib Zakat

Kriteria orang yang wajib membayar zakat yaitu:<sup>12</sup>

- 1) Merdeka, Maka orang budak tidak wajib zakat.
- 2) Muslim, seorang yang semenjak lahir tidak menganut agama islam tidak wajib membayar zakat. Lain halnya dengan orang murtad, apabila saat masih muslim ia terkena wajib zakat, maka kewajiban zakatnya tidak gugur dengan sebabnya murtad.
- 3) Mukallaf (berakal sehat dan baligh). Anak kecil dan orang gila tidak wajib membayar zakat, kecuali zakat fitrah.
- 4) Tidak mempunyai hutang yang mengurangi asset zakat dari ukuran nishab atau menghabiskannya. Kecuali hutang yang disebabkan *dhaman* (tanggung jawab), seperti tanggung jawab atas *ghasab* yang dilakukannya sendiri ataupun orang lain.

### d. Waktu Pelaksanaan Zakat

Ketika sudah memungkinkan, pembayaran zakat harus segera dilakukan, mengingat kewajiban zakat (maal/harta) termasuk kategori *wajib fauri*(segera). Hal ini dilatarbelakangi kebutuhan para mustahik yang sangat mendesak. Oleh karenanya, menunda pembayaran zakat merupakan perbuatan dosa, kecuali bila penundaan dilakukan karena menanti kehadiran mustahik yang sekaligus memiliki hubungan family dengannya, mustahik yang lebih membutuhkan atau mustahik yang lebih saleh. Sedangkan zakat fitrah termasuk kategori *wajib muwassa'* (longgar) yaitu malam hari menjelang idul fitri dan siangya.<sup>13</sup>

### e. Mustahik Zakat

Agama islam memberi petunjuk siapa orang yang pantas dan perlu dibantu dan diperhatikan menurut keadaan yang

---

<sup>12</sup> A. Muntaha, *Fiqh Zakat: Panduan Praktis dan Solusi Masalah Kekinian*, Pustaka Gerbang Lama, Kediri, 2012, hlm 18.

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm 19-20

sebenarnya. Sasaran (masarif) zakat sudah ditentukan dalam surat At-Taubah, yaitu delapan golongan. Dibawah ini akan dijelaskan orang-orang yang berhak menerima zakat, sesuai petunjuk Al-Qur'an pada surat At- Taubah : 60.

#### 1) Fakir dan Miskin

Penyaluran zakat pertama kepada fakir dan kedua kepada miskin. Pengertian fakir menurut mazhab Maliki, Hambali dan Syafi'i adalah mereka yang tidak mempunyai harta atau penghasilan layak dalam memenuhi keperluannya : sandang, pangan, tempat tinggal dan segala keperluan pokok lainnya, baik untuk diri sendiri ataupun bagi mereka yang menjadi tanggungannya. Misalnya orang yang memerlukan sepuluh dirham perhari, tetapi yang ada hanya empat, tiga atau dua dirham perhari. Sedangkan pengertian miskin menurut tiga mazhab tersebut ialah yang mempunyai harta atau penghasilan layak dalam memenuhi kebutuhan dan orang yang menjadi tanggungannya, tapi tidak sepenuhnya terpenuhi, seperti misalnya yang diperlukan sepuluh tapi yang ada hanya tujuh atau delapan.<sup>14</sup>

#### 2) Amil Zakat

Amil zakat adalah petugas yang ditunjuk oleh pemerintah atau masyarakat untuk mengumpulkan zakat, menyimpan dan kemudian membagi-bagikannya kepada yang berhak menerimanya (mustahik).<sup>15</sup> Al-Qur'an pun membenarkan bahwa amilpun mengambil bagiannya dari zakat, sebab kalau amil itu difungsikan, maka tugasnya cukup banyak, seperti pendataan wajib zakat yang berbeda-beda tugasnya seperti petani, saudagar, dan kegiatan lain yang menghasilkan uangatau harta kekayaan.

---

<sup>14</sup> Yusuf Qardawi, *Op.Cit*, hlm 513.

<sup>15</sup> M. Ali Hasan, *Zakat dan Infaq : Salah Satu Solusi Mengatasi Problema Sosial Di Indonesia*, Kharisma Putra Utama, Jakarta, 2006, hlm 96.

### 3) Muallaf

Dalam tafsir Al-Mughni disebutkan, bahwa yang termasuk muallaf adalah orang kafir yang diperkirakan mau beriman dan memeluk agama islam, orang yang baru masuk islam dengan harapan imannya kuat tidak goyah lagi sesudah memeluk islam dan orang islam yang tinggal diperbatasan untuk menjaga keimanan atau dapat menghalangi serangan dari pihak lain.

### 4) Riqab

*Riqab* adalah membebaskan atau memerdekakan hamba sahaya dari perhambaanannya sehingga ia lepas dari ikatan dengan tuannya. Q.S.At-taubah ayat 60 bermakna pula menggerakkan umat islam agar melepaskan budak serta berusaha menghapus perbudakan.

### 5) Orang yang berhutang

Orang yang berhutang karena dua sebab yaitu berhutang untuk kepentingan diri sendiri dan berhutang untuk kemaslahatan umat, seperti pembangunan masjid, sekolah, klinik dan sebagainya, demikian pendapat Imam Malik, Syafi'I dan Ahmad. Menurut mazhab Hanafi, orang yang berhutang (karena bangkrut, disebabkan kebakaran, bencana alam dan ditipu orang), zakat dapat diberikan sebanyak hutangnya itu.

### 6) Fii sabilillah

*Fii Sabilillah* adalah kemaslahatan umum kaum muslimin yang dengan zakat itu berdiri islam dan daulahnya dan bukan untuk kepentingan pribadi. *Fii Sabilillah* ini dapat diperuntukkan bagi aktivitas dakwah dengan berbagai penunjangnya. Seperti membantu para da'I dengan cara menyediakan tempat pelatihan dakwah, membagikan kitab, komputer, dan perlengkapan penunjang wawasan para da'I ,

serta untuk operasionalisasi aktivitas positif lainnya yang diperuntukkan bagi tegaknya syariat islam.<sup>16</sup>

#### 7) Ibnu Sabil

Ibnu sabil dapat diartikan dengan perantauan (musafir). Tetapi musafir (ibnu Sabil) yang mendapat bagian dari zakat adalah orang musafir bukan karena maksiat. Dia kekurangan atau kehabisan belanja dalam perjalanan, mungkin karena uangnya hilang, karena dicopet atau sebab-sebab lainnya. Kepada musafir yang demikian dapat diberikan zakat untuk menutupi keperluannya selama perjalanan pulang ke kampung halamannya. Kita tidak perlu menyelidiki, apakah dia orang kaya atau tidak, dikampung halamannya. Zakat yang diberikan umpamanya tiket pesawat, kapal laut, mobil dan alat transportasi lainnya disesuaikan dengan situasi dan kondisi, ditambah dengan biaya makannya dalam perjalanan.

#### f. Macam Zakat

Dalam fiqh, zakat dibagi menjadi dua macam, yaitu zakat *mal* (harta) dan zakat *nafs* (fitriah). Secara umum, aset zakat *mal* meliputi hewan ternak, emas, dan perak, bahan makanan pokok, selain buah-buahan, dan *mal tijarah* (aset bisnis). Selain itu, menurut beberapa ulama kontemporer aset zakat juga mencakup uang, hasil profesi, atau hadiah yang diterima seseorang.

##### 1) Zakat Mal

###### a. Zakat Hewan Ternak

Zakat ternak yang wajib dizakati ada tiga macam, yaitu onta, sapi dan kambing. Hikmah diwajibkannya zakat pada tiga macam hewan tersebut antara lain banyaknya manfaat hewan tersebut bagi manusia. Syarat hewan yang

---

<sup>16</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Watanwil*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 2013, hlm 203



wajib dizakati adalah mencapai nisab, melewati haul, digembalakan, tidak dipekerjakan.<sup>17</sup>

b. Zakat Emas, Perak dan Uang

Adapun nisab dan kadar zakat emas ,perak dan uang seperti diisyaratkan hadist Nabi Saw, bahwa prosentasi kadar zakat emas dan perak adalah 2.5% dari aset yang dimiliki, sedangkan nisab emas adalah 85 gr emas.<sup>18</sup> Apabila dihitung dalam satuan rupiah adalah 85 gr dikalikan dengan harga emas sekarang, yakni Rp 550.000, jadi totalnya 85gr x Rp 550.000 adalah Rp 46.750.000.

c. Zakat Pertanian

Mengenai zakat hasil pertanian ini timbul perbedaan pendapat dikalangan ulama, Abu Hanifah menyatakan bahwa tanaman yang wajib dikeluarkan zakatnya mencakup semua jenis tanaman yang tumbuh dari bumi, baik dalam jumlah yang sedikit maupun banyak. Sementara itu, as-Shaibani dan mayoritas fuqaha menyatakan bahwa tanaman yang wajib dizakatkan adalah tanaman yang bersifat mengenyangkan dan dapat disimpan.<sup>19</sup> Adapun nisab dan kadar zakat hasil pertanian adalah lima *wasaq*. 5 *wasaq* adalah kurang lebih sama dengan 815 kg. Sedangkan kadar zakat hasil pertanian terjadi perbedaan sesuai dengan perbedaan cara pengairan lahan pertanian yang bersangkutan. Apabila tanaman dialiri dengan pengairan alami, seperti sungai yang tidak membutuhkan biaya maka kadar zakatnya 10%. Terhadap pertanian yang dialiri dengan bantuan tenaga hewan atau

---

<sup>17</sup>A. Muntaha, *Op.Cit*, hlm 23-24..

<sup>18</sup>*Ibid*, hlm 33.

<sup>19</sup> Rozalinda, *Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya Pada aktivitas Ekonomi*, Raja Grafindo Persada, Depok, 2014, hlm 256

memerlukan biaya pengairan, maka kadar zakatnya sebanyak 5%.<sup>20</sup>

d. Zakat Tijarah

*Tijarah* (niaga) adalah pengelolaan harta yang dimiliki secara *muwadhah* tukar menukar, seperti jual beli, persewaan dan semisalnya dalam rangka memperoleh laba. Nisab dan kadar zakat *tijarah* adalah setara dengan nisab emas dan dikeluarkan sebanyak 2,5% setelah mencapai nisab.<sup>21</sup>

e. Zakat Rikaz

Rikaz adalah harta yang terpendam sejak zaman purbakala dan ditemukan pada sebidang tanah yang tidak dimiliki oleh seseorang seperti emas, perak, besi, timah, bejana dan lain sebagainya. Terhadap barang yang terpendam ini zakatnya 20%.<sup>22</sup>

2) Zakat Nafs (fitriah)

Zakat fitriah merupakan zakat yang hukumnya wajib dikeluarkan untuk semua umat islam, dari mulai anak-anak hingga dewasa. Yang dilaksanakan mulai tanggal 1 Ramadhan sampai sore hari menjelang malam tanggal 1 syawal. Kadar zakat fitriah yang dikeluarkan adalah satu sha' makanan pokok yang biasa dikonsumsi di daerah ia bertempat, seperti beras, jagung, dan lain-lain. Ukuran 1 sha' menurut konvensi yang masyhur adalah 2,751 kg. sedangkan menurut Kyai Muhammad Ma'shum bin Ali satu Sha' beras adalah 2,720 kg.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup> A. Muntaha, *Op.Cit*, hlm 51-54

<sup>22</sup> Rosalinda, *Op.Cit*, hlm 260

<sup>23</sup> A. Muntaha, *Op.Cit*, hlm 72-73.

### **g. Hikmah dan Manfaat Zakat**

Hikmah dan manfaat zakat antara lain:<sup>24</sup>

- 1) Sebagai perwujudan keimanan kepada Allah SWT, mensyukuri nikmatnya, menumbuhkan akhlak mulia dengan rasa kemanusiaan yang tinggi, menghilangkan sifat kikir, rakus, dan materialis, menumbuhkan ketenangan hidup, sekaligus membersihkan dan mengembangkan harta yang dimiliki.
- 2) Zakat merupakan hak mustahik, maka zakat berfungsi untuk menolong, membantu dan membina mereka, terutama fakir miskin, kearah kehidupan yang lebih baik dan lebih sejahtera, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan hidupnya lebih layak.
- 3) Sebagai pilar amal bersama antara orang-orang kaya yang berkecukupan hidupnya dan para mujahid yang seluruh waktunya digunakan untuk berjihad dijalan Allah.
- 4) Sebagai salah satu sumber dana bagi pembangunan sarana maupun prasarana yang harus dimiliki umat islam.
- 5) Untuk memasyarakatkan etika bisnis yang benar.
- 6) Mensejahterakan pembangunan umat.
- 7) Dorongan ajaran islam yang begitu kuat kepada orang-orang yang beriman untuk berzakat, infaq dan sedekah menunjukkan bahwa ajaran islam mendorong umatnya untuk mampu bekerja dan berusaha sehingga memiliki kekayaan yang dapat memenuhi kebutuhannya sendiri dan orang keluarganya.

## **2. Kelembagaan Zakat**

### **a. Definisi Kelembagaan Zakat**

Lembaga dalam pengelola zakat maksudnya lembaga yang bertugas secara khusus untuk mengurus dan mengelola zakat.

---

<sup>24</sup> Didin Hafidhuddin, *Op.Cit*, hlm 9.

Dalam konteks Al-Qur'an, pengelola zakat disebut amil. Lembaga zakat di Indonesia terdiri dari Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Dua model lembaga ini merupakan lembaga legal.

Kelembagaan maksudnya susunan organisasi pengelola zakat yang terstruktur, terorganisir, dan mempunyai areal kerja yang jelas. Terstruktur maksudnya organisasi pengelola zakat dikelola mulai dari tingkat pusat hingga ketinggian yang paling rendah (tingkat desa). Terorganisir maksudnya organisasi pengelola zakat disusun secara *networking* (terdapat jaringan kerja antar BAZ dan antar BAZ dengan LAZ). Areal kerja maksudnya setiap BAZ/LAZ memiliki wilayah garapan yang jelas dan tidak saling berkompetensi pada satu bidang wilayah garapan, tetapi masing-masing bekerja pada bidang garapan tertentu, sesuai dengan pembagian tugas.<sup>25</sup>

Kelembagaan zakat bukan hanya berarti ada lembaga pengelola zakat. Selama ini lembaga zakat telah ada dan berfungsi sebagaimana mestinya. BAZ, LAZ dan unit-unit pengumpul zakat merupakan contoh lembaga amil zakat. Kelembagaan bermakna adanya kerjasama dan *networking* (jaringan kerja) antara BAZ dan LAZ. Jadi semua lembaga amil zakat bekerja bersama dan tidak bekerja secara parsial.

#### **b. Bentuk-Bentuk Lembaga Zakat**

Undang-Undang No. 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Bab II menyebutkan lembaga pengelola zakat yang diakui oleh pemerintah adalah Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ).

---

<sup>25</sup> Muhammad Hasan, *Manajemen zakat: Model Pengelolaan Yang efektif*, Idea Press Yogyakarta, Yogyakarta, 2011, hlm 37-38.

### 1. Badan Amil Zakat (BAZ)

Baz dibentuk oleh pemerintah dan tersusun dari tingkat pusat sampai tingkat kecamatan. Pengertian BAZ terdapat pada Undang-Undang (UU) No. 23 tahun 2011, BAZ adalah lembaga pemerintah non-struktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada presiden melalui Menteri.<sup>26</sup> BAZ dibentuk sesuai tingkat wilayah pemerintah yaitu BAZ tingkat nasional yang berpusat di ibukota Negara, tingkat provinsi yang bertempat di ibukota provinsi, tingkat kabupaten/kota yang bertempat di ibukota kabupaten/kota dan tingkat kecamatan berpusat di ibukota kecamatan. Anggota pengurus BAZ terdiri dari unsur masyarakat dan unsur pemerintah. Unsur masyarakat terdiri atas unsur ulama, kaum cendekia, tokoh masyarakat, profesionalis, dan lembaga pendidikan yang terkait.

### 2. Lembaga Amil Zakat (LAZ)

LAZ adalah lembaga pengelola zakat yang dibentuk masyarakat dan dikukuhkan oleh pemerintah untuk melakukan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat sesuai ketentuan agama. Untuk memperlancar pengumpulan zakat, dapat dibentuk unit pengumpul zakat (UPZ), sehingga mempermudah masyarakat dalam menyalurkan zakatnya.<sup>27</sup> LAZ dapat dibentuk ditingkat pusat, tingkat provinsi dan tingkat kabupaten/kota. Ruang lingkup kerja LAZ tingkat pusat adalah seluruh wilayah kesatuan Negara Indonesia. Sedangkan ruang lingkup kerja LAZ tingkat provinsi adalah satu provinsi, dimana LAZ itu berada.

---

<sup>26</sup> Undang Undang No.23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Bagian kesatu, Pasal 5 ayat 3.

<sup>27</sup> Muhammad hasnan, *Op.Cit*, hlm 46.



### 3. Total Quality Management (TQM)

#### a. Pengertian Total Quality Management (TQM)

*Total Quality Management (TQM)* atau di Indonesia lebih dikenal dengan istilah MMT (Manajemen Mutu Terpadu) adalah suatu konsep manajemen yang dikembangkan sebagai usaha meningkatkan produktivitas serta peningkatan kualitas barang dan pelayanan.<sup>28</sup> Konsep TQM berasal dari tiga kata, yaitu *total*, *quality*, dan *management*. Jika fokus utama dari TQM adalah kualitas/mutu, maka sebaiknya diuraikan terlebih dahulu tentang pengertian kualitas/mutu (*quality*). Crosby mendefinisikan mutu sebagai “tecukupinya kebutuhan” (*conformance to requirement*). Juran dan Gray mendefinisikan mutu sebagai “baik untuk digunakan” (*fitness for use*).<sup>29</sup> Pengertian kualitas terpadu seperti diatas, memberikan kerangka yang jelas bahwa hakikat *Total Quality Management (TQM)* atau manajemen mutu terpadu (MMT) sebenarnya adalah filosofi dan budaya (kerja) organisasi (*philosophy of management*) yang berorientasi pada kualitas. Tujuan yang akan dicapai dalam organisasi dan budaya TQM adalah memenuhi atau bahkan melebihi apa yang dibutuhkan dan yang diharapkan atau diinginkan oleh pelanggan. Jadi, *Total Quality Management (TQM)* adalah sistem manajemen untuk meningkatkan keseluruhan kualitas menuju pencapaian bersaing yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.<sup>30</sup>

Dimasa lalu menejemn berkontrol pada kelembagaan, termasuk perencanaan, perekrutan staff, pemberian arahan, penugasan, strukturisasi dan penyusunan anggaran. Namun seiring perjalanan waktu serta perkembangan ilmu dan teknologi, menunjukkan bahwa

---

<sup>28</sup> Kwat Ismanto, *Op.Cit*, hlm 58.

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm 64.

<sup>30</sup> Amin Kurniawati, *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawangmangu Tahun 2010*, Skripsi Universitas Sebelas Maret, 2011, hlm 18.

konsep manajemen membuka jalan menuju paradigma berpikir baru yang memberi penekanan pada kepuasan pelanggan dan pelayanan bermutu. Faktor-faktor yang menyebabkan lahirnya “perubahan paradigma” dalam ilmu manajemen adalah menajmnya persaingan, ketidakpuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan dan produk.

TQM adalah pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus-menerus terhadap proses, produk dan pelayanan pada suatu organisasi. Tujuan utama TQM adalah untuk mereorientasi sistem manajemen, perilaku staf, fokus organisasi, dan proses-proses pengadaan pelayanan yang lebih efektif yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan keperluan pelanggan.

Konsep TQM berasal dari model perusahaan dan industri sama seperti konsep manajemen yang lahir sebelumnya. Untuk melihat secara jelas perubahan paradigma tersebut, dapat dilihat pada alur berikut.<sup>31</sup>

**Tabel 2.1**  
**Perubahan Paradigma Konsep Manajemen**

Dari	Menjadi
➤ Jika tidak rusak, jangan diperbaiki	➤ Pengembangan berkesinambungan
➤ Mutu tidak penting	➤ Pengawan terhadap mutu
➤ Pembangunan	➤ Inovasi
➤ Struktur perusahaan yang kaku	➤ Struktur perusahaan fleksibel
➤ Birokrasi perusahaan berlapis-lapis	➤ Lapisan perusahaan hanya sedikit
➤ Persaingan	➤ Kerjasama
➤ Kinerja individu	➤ Kinerja tim
➤ Semua orang terspesialisasi dan dikendalikan	➤ Semua orang menambah nilai, fleksibel dan terberdayakan
➤ Pendidikan untuk manajemen	➤ Pendidikan dan pelatihan untuk semua orang

<sup>31</sup> Kwat Ismanto, *Op.Cit*, hlm 59.

## b. Landasan Total Quality Management (TQM)

Penerapan TQM di Indonesia masih bersifat partial. TQM merupakan konsep yang hanya akan berhasil jika diterapkan sebagai sistem yang menyeluruh (total) tidak hanya diterapkan pada suatu area atau program tertentu. TQM juga harus diintegrasikan kedalam strategi yang lebih dalam organisasi, bersifat *a cross function*, melibatkan seluruh pekerja (dari manajemen puncak sampai tingkat terendah dalam organisasi) dan melibatkan pihak pelanggan (*chustomer chain*) maupun pemasok (*supply chain*).<sup>32</sup> Landasan dari *Total Quality Management* (TQM) adalah *statistical process control* yang diperkenalkan oleh Edward Deming dan Joseph Juran untuk membantu memulihkan industri jepang yang hancur akibat perang Dunia II. Model yang dikembangkan pertama kali ini adalah manajemen manufaktur, yang selanjutnya mengalami evolusi dan mengalami diversifikasi untuk aplikasi dibidang manufaktur, industri jasa, kesehatan dan juga bidang pendidikan. Perkembangan TQM juga tidak lepas dari kostribusi bidang manajemen dan efektivitas organisasi dalam membangun TQM. Kontribusi bidang tersebut merupakan satu dimensi tersendiri yang dapat disebut akar TQM. Akar TQM itu banyak berasal dari pengkajian dan praktik manajemen dimana yang dignifikan adalah sepuluh bidang.<sup>33</sup>

### 1) Scientific Management

Scientific Management dikembangkan oleh Frederick Taylor untuk mencari cara terbaik guna melakukan suatu pekerjaan *time-and-motion studies* dan proses produksi secara berjalan. Hal ini merupakan tugas para ahli teknik atau *industrial engineers* yang kemudian hasilnya dilatihkan kepada para

---

<sup>32</sup> Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Mnajemen modern Untuk Sektor Publik : Strategi Managemen total quality Management Balanced Scorecard Scenario Planning*, Balairun dan Co. Yogyakarta, Yogyakarta, 2003, hlm 101.

<sup>33</sup> Soewarso Hardjosoedarmo, *Op.Cit*, hlm 10-15.

karyawan. Namun TQM mempunyai asumsi bahwa yang paling kompeten untuk menemukan cara terbaik guna memperbaiki proses adalah orang yang langsung melakukan operasi proses, dan bukan manajer atau ahli teknik yang mungkin berasal dari luar perusahaan.

2) Group Dynamics

TQM telah menggunakan hasil studi untuk mengembangkan teknik pemecahan persoalan dan perencanaan secara kelompok.

3) Pelatihan

TQM menempatkan program pelatihan pada prioritas utama pada tingkat organisasi. Pimpinan puncak harus belajar bagaimana merumuskan visinya, mendelegasikan wewenangnya kepada bawahannya dan melatihnya.

4) Achievement Motivation

Karakteristik manusia adalah selalu mempunyai motivasi, potensi, kapasitas untuk bertanggung jawab terhadap organisasi. Yang menjadi persoalan adalah bagaimana peran manajemen untuk merealisasikan karakteristik tersebut. Dalam TQM manajer harus percaya pada bawahannya guna melakukan pekerjaan menuju kualitas.

5) Pelibatan Karyawan

TQM memberi peluang kepada karyawan untuk ikut terlibat dalam proses pemecahan masalah.

6) Sociotechnical system

TQM memperhatikan dimensi kesisteman organisasi secara lebih eksplisit. TQM memusatkan perhatian pada interface antara unsur-unsur yang saling mempengaruhi. Interface ini dipandang sebagai hubungan antar supplier dengan customer.

7) Organization development (OD)

Dalam pengembangannya, TQM banyak mengambil nilai, asumsi dan proses dari pada OD. Namun demikian TQM menambah dua unsur penting : titik berat pada kualitas dan menuntut hasil yang dapat diukur. Pada umumnya OD kurang menaruh perhatian pada hasil yang dapat diukur dan perbaikan secara sistematis.

8) Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan adalah pola nilai-nilai, keyakinan dan harapan yang tertanam dan berkembang di kalangan anggota organisasi/perusahaan mengenai pekerjaannya. Dalam budaya tersebut tercakup perlunya dikembangkan visi oleh CEO guna perbaikan secara kontinu, yang harus diyakini oleh setiap anggota organisasi.

9) Teori Kepemimpinan Baru

Menurut teori baru ini pemimpin dituntut untuk memetakan pandangannya kedepan (*vision*), manajer dituntut untuk merealisasikan visi tersebut. Memimpin berarti menciptakan dinamika organisasi yang kondusif agar para anggota mau dan komitmen terhadap tujuan organisasi. Melakukan manajemen berarti menata, mengarahkan serta mengendalikan para anggota secara sistematis agar tujuan organisasi tercapai. TQM mendasarkan pada teori kepemimpinan tersebut dimana pimpinan harus mempunyai *strategic vision* yang terbaik.

10) Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis adalah suatu proses dimana pimpinan puncak organisasi menggambarkan masa depan organisasi tersebut dan mengembangkan prosedur yang diperlukan beserta pengoperasiannya untuk mencapai masa depan itu.



### c. Prinsip *Total Quality Management* (TQM)

#### a. Fokus pada pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk dan jasa yang disampaikan pada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk dan jasa.<sup>34</sup>

#### b. Respek terhadap setiap orang

Dalam perusahaan yang kualitasnya tergolong kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang penuh talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan. Selain respek kepada pelanggan, perusahaan juga harus respek terhadap pelanggannya dengan cara memenuhi setiap permintaan pelanggan.<sup>35</sup>

#### c. Perbaiki sistem secara berkesinambungan

Setiap produk dan jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Kwat Ismanto, *Op.Cit*, hlm 80

<sup>35</sup> Hilmatul Mardiyah, *Implementasi Total Quality Management Melalui Kualitas Pelayanan Pada PT. Tur Silaturrahmi Nabi Jakarta*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2016, hlm 18.

<sup>36</sup> Kwat Ismanto, *Op.Cit*, hlm 80

d. Pengambilan keputusan berdasarkan fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya, bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar perasaan. Ada 2 konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini, *pertama*, prioritas yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat bersamaan, mengingat keterbatasan sumberdaya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya dalam situasi tertentu yang vital. *Kedua*, variasi kinerja manusia. Data statistic 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.<sup>37</sup>

e. **Manfaat Implementasi Total Quality Management (TQM)**

Ada manfaat yang bisa dipetik dengan adanya penerapan TQM dalam sebuah organisasi. Adanya penerapan TQM dalam perusahaan dapat meningkatkan kualitas SDM, penerapan TQM memiliki peran terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia. Variable yang dikembangkan dalam TQM adalah peran karyawan, peran pimpinan, variable hubungan pimpinan dan karyawan, variable aspek perusahaan dan variable aspek lingkungan berpengaruh secara nyata terhadap peningkatan kemampuan teoritis, kemampuan moral, ketrampilan teknis, kualitas sumber daya manusia.

Adanya perbaikan kualitas berkesinambungan, perusahaan akan dapat memperbaiki posisi persaingan. Dengan posisi yang lebih baik akan meningkatkan pangsa pasar dan menjamin harga yang lebih tinggi. Hal ini akan memberikan penghasilan lebih tinggi dan secara otomatis laba yang diperoleh semakin meningkat.

---

<sup>37</sup>Hilmatul Mardiyah, *Op.Cit.*, hlm 19.

Upaya perbaikan kualitas akan menghasilkan peningkatan keluaran (*output*) yang bebas dari kerusakan atau mengurangi produk yang cacat. Barang berkurangnya produk yang cacat berarti berkurang pula biaya operasi yang dikeluarkan perusahaan sehingga akan diperoleh laba yang semakin besar.<sup>38</sup>

#### **f. Hambatan Penerapan Total Quality Management (TQM) Di Indonesia**

Meskipun TQM sudah marak diimplementasikan di Indonesia, namun bukannya tanpa hambatan. Hambatan dan kendala utama dalam mengadopsi dan mengimplementasikan TQM, terdapat pada sulitnya mengubah budaya perusahaan yang telah berlangsung selama ini. Untuk memberi eksplorasi yang lebih luas, baik pada sektor public maupun swasta, setidaknya hambatan-hambatan ini dapat dijelaskan secara rinci pada beberapa poin berikut.<sup>39</sup>

1) Kurangnya komitmen dari manajemen puncak.

Hal ini menunjukkan dengan dukungan manajemen puncak hanya berpengaruh signifikan terhadap manajemen arus proses.

2) Kurangnya pengetahuan tentang konsep TQM.

Hal ini ditunjukkan dengan sikap kerja yang hanya berpengaruh terhadap proses desain produk. Kurangnya pengetahuan tentang konsep TQM akan mempersulit pekerja untuk menerima konsep tersebut.

3) Budaya organisasi kurang mendukung penerapan TQM.

Organisasi belum memandang perlunya untuk menjalin hubungan jangka panjang baik dengan pelanggan maupun dengan pemasok. Ini menunjukkan organisasi di Indonesia

---

<sup>38</sup> *Ibid*, hlm 87.

<sup>39</sup> Hassel Nogi S. Tangkilisan, *Op.Cit*, hlm 97.

belum sepenuhnya fokus dengan pelanggan dan menjalin hubungan dengan pemasok.

4) Ketidaktepatan penerapan praktik TQM

Ini disebabkan oleh adanya kekhawatiran pekerja mengenai adanya kemungkinan down-sizing. Jika penerapan praktik TQM ini dapat meningkatkan efisiensi maka akan banyak tenaga kerja, terutama yang tidak memiliki kompetensi yang tinggi mungkin tidak diperlukan oleh organisasi.

5) Pekerja takut menunjukkan kesalahan/menyebutkan kesalahan yang terjadi.

Ini ditunjukkan oleh sikap kerja dari karyawan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap statistical control.

#### 4. Kajian sosiologis

##### a. Pengertian Sosiologi

Sosiologi pada hakikatnya bukanlah semata-mata ilmu murni (*pure science*) yang hanya mengembangkan ilmu pengetahuan secara abstrak demi usaha peningkatan kualitas ilmu itu sendiri, namun sosiologi bisa juga menjadi ilmu terapan (*applied science*) yang menyajikan cara-cara untuk mempergunakan pengetahuan ilmiahnya guna memecahkan masalah praktis atau masalah sosial yang perlu ditanggulangi. Sosiologi mempelajari tingkah laku manusia sebagai anggota masyarakat, tidak sebagai individu yang terlepas dari kehidupan masyarakat. Sosiologi adalah interaksi manusia yaitu pada pengaruh timbal balik diantara dua orang atau lebih dalam perasaan, sikap, dan tindakan. Sosiologi tidak begitu menitikberatkan pada apa yang terjadi di dalam diri manusia, melainkan pada apa yang berlangsung diantara manusia.

Selo Soemardjan dan Soeleman Soemardi mendefinisikan sosiologi adalah ilmu yang mempelajari struktur sosial dan proses

termasuk perubahan sosial.<sup>40</sup> Struktur sosial adalah keseluruhan jalinan antara unsur-unsur sosial yang pokok, yaitu kaidah-kaidah sosial, lembaga-lembaga sosial, kelompok-kelompok, serta lapisan-lapisan sosial. Sedangkan proses sosial adalah pengaruh timbal balik antara berbagai segi kehidupan bersama.

#### **b. Objek sosiologi**

Objek sosiologi adalah masyarakat yang dilihat dari sudut hubungan antarmanusia dan proses yang timbul dari hubungan manusia di dalam masyarakat.<sup>41</sup> Masyarakat adalah manusia yang hidup bersama dan sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan dan suatu sistem yang hidup bersama. Sistem kehidupan bersama yang menimbulkan kebudayaan karena setiap anggota kelompok merasa dirinya terikat satu dengan lainnya.

#### **c. Tindakan Sosial Dalam Sosiologi**

Max Weber mengklasifikasikan ada empat jenis tindakan sosial yang mempengaruhi sistem dan struktur sosial masyarakat. Keempat jenis tindakan sosial itu adalah :

##### **1. Rasionalitas Instrumental**

Tindakan sosial yang dilakukan seseorang didasarkan atas pertimbangan dan pilihan sadar yang berhubungan dengan tujuan tindakan itu ada ketersediaan alat yang dipergunakan untuk mencapainya.<sup>42</sup>

##### **2. Rasionalitas yang Berorientasi Nilai**

Sifat rasional tindakan jenis ini adalah bahwa alat-alat hanya merupakan objek pertimbangan dan perhitungan yang sadar, tujuan-tujuannya sudah ada dalam hubungannya dengan nilai-

---

<sup>40</sup> J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Sosiologi Teks Pengantar Dan Terapan*. Prenada Media, Jakarta, 2004, hlm 4.

<sup>41</sup> Soejono Soekanto dan Budi Sulistyowati, *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2013, hlm 21.

<sup>42</sup> J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Op.Cit*, hlm 19.



nilai individu yang bersifat absolut atau merupakan nilai akhir baginya. Contoh tindakan ini adalah perilaku beribadah.<sup>43</sup>

### 3. Tindakan Tradisional

Tindakan tradisional merupakan tipe tindakan sosial yang bersifat nonrasional. Dalam tindakan jenis ini, seseorang memperlihatkan perilaku tertentu karena kebiasaan yang diperoleh dari nenek moyang, tanpa refleksi yang sadar atau perencanaan.<sup>44</sup>

### 4. Tindakan Afektif

Tipe tindakan ini ditandai oleh dominasi perasaan atau emosi tanpa refleksi intelektual atau perencanaan yang sadar. Seseorang yang sedang mengalami perasaan meluap-luap seperti cinta, kasmaran, ketakutan atau kegembiraan dan secara spontan menggunakan perasaan itu tanpa refleksi, berarti sedang memperlihatkan tindakan afektif.<sup>45</sup>

## 5. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Untuk dapat mempelajari manajemen pelayanan, sebelumnya kita harus memahami pengertiannya. Oleh karena itu dibawah ini akan diuraikan tentang definisi manajemen, definisi pelayanan dan definisi manajemen pelayanan.

Ada berbagai macam definisi manajemen, misalnya manullang mendefinisikan manajemen sebagai : “seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan

---

<sup>43</sup> Doyle Paul Johnson, penerjemah: Robert M.Z Lawang, *Teori Sosiologi Klasik Dan Modern*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1988, hlm 221.

<sup>44</sup> J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Op.Cit*, hlm 19.

<sup>45</sup> Doyle Paul Johnson, *Op.Cit*, hlm 221.

pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”<sup>46</sup>

Sementara itu Gibson, Donelly dan Ivancevich mendefinisikan manajemen sebagai : “suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila suatu individu bertindak sendiri”.

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simple diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Ini adalah definisi yang paling simple. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip di bawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.<sup>47</sup>

#### **b. Prinsip Pelayanan**

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

##### **1. Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

---

<sup>46</sup> Ratminto, atik septi W, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan, Model Konseptual, penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm 1.

<sup>47</sup> *Ibid*, hlm 2.

## 2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam lima hal :

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan.
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.
- c. Kejelasan rincian biaya dan tata cara pembayaran.

## 3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

## 4. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

## 5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

## 6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

## 7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

## 8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

## 9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

## 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### c. Konsep Penyusunan Standar Pelayanan

#### 1. Penyusunan Standar Pelayanan

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang (UU) No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri Pelayanan PANRB Nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan peneraoan dari UU No. 25 tahun 2009.<sup>48</sup>

#### 2. Tolok Ukur yang Dipergunakan Sebagai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau, dan terukur. Tolok ukur pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek berikut: *pertama*, tolok ukur pelayanan menyangkut efisiensi dan efektivitas, *kedua*, tolok ukur pelayanan menyangkut efisiensi dan efektivitas dan keadilan, *ketiga*, tolok ukur dapat diihat dari segi responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. *Keempat*, tolok ukur pelayanan ada sepuluh, yakni ketampakan fisik,

---

<sup>48</sup> Zaenal Mukarom , Muhibudin Wijaya L, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 2015, hlm 115.

reanilitas, reponvisitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan pengertian.<sup>49</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Pembahasan yang dilakukan tentang *Implementasi Total Quality Management* terhadap pelayanan banyak dikaji terbukti dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh:

1. Mar'atus Sholihah, *Aplikasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji (Studi Kasus Di Pt. Fatimah Zahra Semarang Tahun 2010 – 2011)*. Skripsi Universitas Walisongo Semarang, 2012. Penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Manajemen* berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan di Pt. Fatimah Zahrah Semarang.

Persamaan dengan penelitian sekarang adalah penerapan *Total Quality Management* menunjukkan adanya peningkatan mutu pelayanan sehingga memberikan kepuasan pelanggan.

Sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian terdahulu manajemen mutu diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di bidang sarana dan prasarana, sedangkan pada penelitian saya manajemen mutu diterapkan pada pelayanan yang diberikan kepada karyawan kepada konsumen.

2. Sunarso, *Total Quality Management Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan*, Artikel Universitas Slamaet Riyadi Surakarta, 2013. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan TQM di sebuah perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat menjadikan konsumen menjadi setia terhadap produk yang diproduksi dan kualitas pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan laba perusahaan.

---

<sup>49</sup>*Ibid*, hlm 116



Persamaan dengan penelitian sekarang adalah Implementasi prinsip *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan untuk memajukan organisasi dengan memberikan kepuasan pelayanan terhadap konsumen.

Sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian terdahulu prinsip TQM diterapkan diperusahaan industri di Jepang, sedangkan pada penelitian saya ini TQM diterapkan pada lembaga zakat di Indonesia.

3. Sudirman dan Sri Eko Ayu Indrawati, *Implementasi TQM Dalam Pengelolaan Zakat Di Kota Malang*, Artikel Fakultas Syari'ah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2011. Penelitian ini menunjukkan 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). Penerapan TQM menjadikan manajemen pengelolaan zakat menjadi lebih teratur dan bermutu.

Persamaan dengan penelitian sekarang adalah penerapan TQM di lembaga zakat untuk meningkatkan manajemen pengelolaan zakat agar menjadi lebih berkualitas sehingga dapat meningkatkan mutu lembaga.

Sedangkan perbedaan adalah dalam penelitian terdahulu TQM yang diterapkan berfokus pada pengelolaan dana zakat, sedangkan penelitian saya berfokus pada aspek pelayanan di lembaga zakat.

4. Syamsul Maarif, *Aplikasi Total Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Haji Pada PT. Gaido Travel Dan Tours*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015. Penelitian ini berfokus pada cara meningkatkan mutu pelayanan, dengan mensinergikan manajemen mutu terpadu dalam merespon keinginan para jamaah haji dan meningkatkan fasilitas yang dimiliki agar kualitas pelayanan dapat meningkat.

Persamaan dengan penelitian sekarang adalah penelitian ini menganalisis tentang hubungan yang kuat antara *Total Quality Management* dengan peningkatan mutu pelayanan dengan mementingkan kepuasan pelanggan.

Sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan teknik analisis data dengan bantuan analisis SWOT, sedangkan pada penelitian saya menggunakan bantuan analisis Kajian Sosiologis.

5. Mita Lia Sofiana, *Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Pelayanan Jemaah Umrah Di Pt Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Perspektif Manajemen Dakwah)*, Skripsi UIN Walisongo Semarang, 2017. Penelitian ini berfokus pada Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Jemaah Umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.

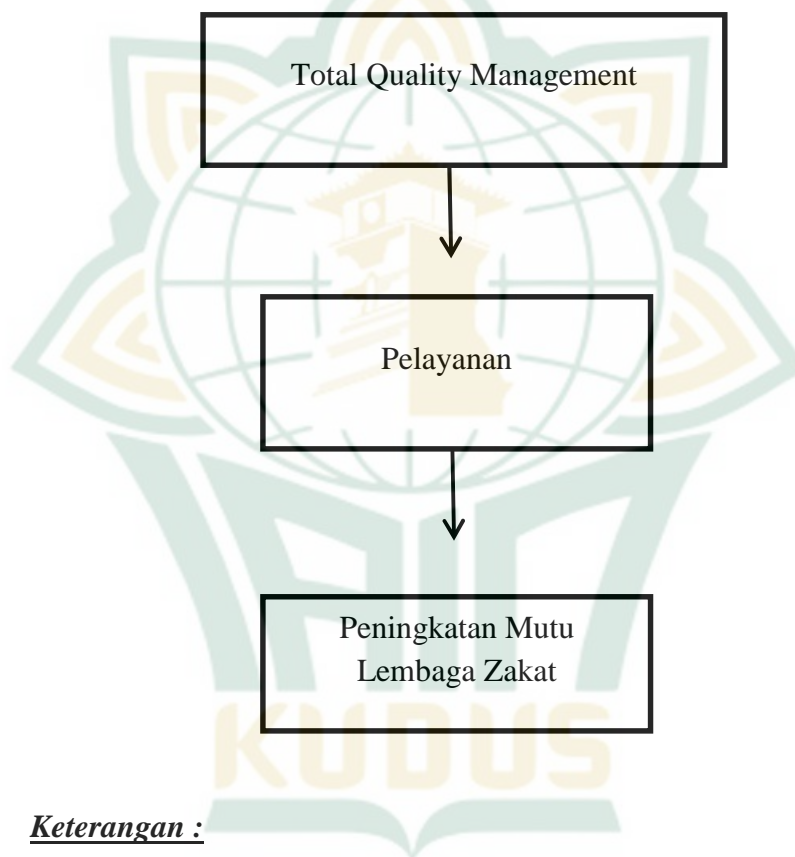
Persamaan dengan penelitian sekarang adalah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *Total Quality Management*, faktor penghambat dan pendukung implementasi TQM di sebuah perusahaan.

Sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan kajian ilmu dakwah, sedangkan pada penelitian saya menggunakan menggunakan ilmu bantu kajian sosiologis.

### C. Kerangka Penelitian

Berikut ini dapat digambarkan kerangka pemikiran yang dijadikan dasar pemikiran dalam penelitian ini. Kerangka tersebut merupakan dasar pemikiran dalam melakukan analisis pada penelitian ini.

**Gambar 2.1**  
**Skema Kerangka Pemikiran**



**Keterangan :**

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sesuai dengan bagan diatas. Variable-variable yang dianalisis adalah *Total Quality Management (TQM)*, Pelayanan. Dengan metode Kualitatif untuk menganalisis implementasi *Total Quality Management* pada aspek pelayanan di lembaga zakat, yang berpengaruh pada peningkatan mutu lembaga zakat.