

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pada bab-bab sebelumnya dari analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengimplementasian *Total Quality Management* oleh LAZNAS Yatim Mandiri Kudus pada Peningkatan Pelayanan adalah dengan menerapkan 4 unsur TQM yang dijalankan di lembaga tersebut seperti adanya seleksi dan pelatihan untuk para karyawan dalam meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan. Disamping itu, sebagai bentuk indikasi diterapkannya TQM adalah bentuk kerja sama diantara semua komponen perusahaan mulai dari pimpinan sampai dengan bawahan ataupun kerja sama antar karyawan. Indikasi yang lain yaitu perbaikan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana yang ada di lembaga. Adanya penerapan TQM berpengaruh pada peningkatan jumlah donatur dan kesejahteraan mustahik yang semakin meningkat di lembaga Yatim Mandiri Kudus pada tahun-tahun sebelumnya, hal itu menunjukkan bahwa pengimplementasian TQM pada lembaga zakat dapat meningkatkan mutu lembaga.
2. Faktor-Faktor pendukung dan penghambat pengimplementasian *Total Quality Management* pada peningkatan pelayanan di LAZNAS Yatim Mandiri Kudus, yaitu:
 - a. Faktor Pendukung pengimplementasian *Total Quality Management* pada peningkatan pelayanan di LAZNAS Yatim Mandiri Kudus yaitu pemimpin, karyawan yang handal, sarana dan prasarana, program lembaga yang berkualitas, manajemen yang terstruktur, citra lembaga yang baik, kesadaran masyarakat untuk berdonasi, adanya loyalitas donatur,

hubungan baik antara lembaga dengan masyarakat luas maupun antara lembaga dengan instansi lain, kemudahan dalam memberdayakan mustahik.

- b. Faktor penghambat pengimplementasian *Total Quality Management* pada peningkatan pelayanan di LAZNAS Yatim Mandiri Kudus yaitu Keterbatasan jumlah SDM ZisCo yang berkompeten di bidangnya, kurangnya keterbukaan antara karyawan dan pimpinan lembaga, Kurangnya komitmen dari manajemen puncak.
3. Tindakan sosial pada peningkatan pelayanan yang mengimplementasikan *total quality management* di Yatim Mandiri Kudus termasuk dalam tipe tindakan sosial rasional instrumental, karena dalam pembuatan visi, misi, tujuan lembaga, dan program kerja lembaga didasari pada pilihan sadar yang berhubungan dengan tujuan tindakan tersebut. Namun disamping menggunakan tindakan sosial tipe rasional instrumental, juga menggunakan tipe tindakan berorientasi nilai, karena kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Yatim Mandiri juga memiliki tujuan yang bersifat absolut, yang artinya nilai itu merupakan nilai akhir bagi individu yang bersangkutan dan tidak memperhitungkan alternatif karena bersifat ibadah kepada Allah.

B. Saran – Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan beberapa saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini.

Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat Kudus khususnya harus di sadarkan kewajibanya dalam melaksanakan atau membayar zakat, untuk membersihkan hartanya.

2. Bagi pengurus Yatim Mandiri Kudus harus lebih selektif lagi dalam memilih mustahiq agar tidak salah sasaran, serta berikan ketrampilan kepada anak-anak yatim yang bisa dijadikan ketrampilan untuk bisa hidup mandiri setelah selesai dibina oleh Yatim Mandiri Kudus.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian penulis mengenai Implementasian *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan pelayanan di LAZNAS Yatim Mandiri Kudus memang diakui mempunyai beberapa keterbatasan. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Keterbatasan waktu penelitian yang hanya meliputi jangka waktu kurang lebih 1 bulan.
2. Keterbatasan waktu wawancara dengan pihak Yatim Mandiri Kudus, sehingga informasi mengenai persoalan yang berkaitan Implementasian *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan pelayanan di LAZNAS Yatim Mandiri Kudus sehingga dalam melakukan analisis data penelitian peneliti masih dikatakan kurang maksimal, belum bisa mencapai keberhasilan semua, masih ada yang belum berhasil.

D. Penutup

Segala puji milik Allah SWT, Tuhan semesta sekalian alam. Dengan pertolongan Allah yang Maha Tinggi dan Maha Agung yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayahNya. Sehingga memungkinkan bagi penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tak lupa rahmat serta salam sejahtera semoga selalu dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya.

Penulis menyadari betul dalam penyusunan karya ilmiah ini banyak kekurangan dan keterbatasan ilmu yang dimiliki. Kekurangan dan kekhilafan sebagai manusia, menyadarkan penulis akan kekurangan sempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati memohon kepada pembaca untuk memberikan kritik yang konstruktif dan saran-saran dalam upaya penyempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik bantuan moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini. Dan penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembacanya. Semoga apa yang telah dikerjakan penulis menjadi amalan yang diberkahi dan ikhlas semata-mata mengharap ridhoNya.

Sebagai akhir kata, terbesit suatu harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca budiman pada umumnya, dan khususnya bagi penulis di masa-masa yang akan datang. *Amin Yaa Rabbal 'Alamin.*

