

ABSTRAK

Dina Qurotun Nisa, *Total Quality Management dalam Meningkatkan Kualitas Lembaga Amil Zakat (LAZ) Pusat Zakat Umat (PZU) Persis Bandung*

Masyarakat, kini semakin pintar dalam memilih kualitas Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang mereka yakini benar-benar terjamin mutunya. Para muzzaki khususnya, semakin selektif dalam memilih suatu lembaga guna menitipkan dana zakatnya agar benar-benar tersampaikan kepada asnaf yang telah ditentukan. Maka tak heran jika lembaga- lembaga zakat kini terus melakukan inovasi, saling berbenah dan melakukan terobosan-terobosan baru serta mencari strategi brilian guna mendongkrak kualitas lembaga masing- masing.

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui (1). fokus pada pelanggan (*focus on customer*), (2). perbaikan proses, (3) keterlibatan total dalam meningkatkan kualitas LAZ Pusat Zakat Umat (PZU) Persis.

TQM adalah satu dari sekian strategi dalam pengelolaan mutu yang berorientasi pada *stakeholder* yang dilaksanakan secara sistematis, bertahap, menyeluruh dan berkelanjutan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun objek penelitian adalah PZU Persis sebagai Lembaga Amil Zakat (LAZ). Setelah data diperoleh kemudian dianalisis kemudian dicek keabsahan data dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti membatasi lingkup yang diteliti, yaitu diambil dari: (1) Fokus pada Pelanggan (*focus on customer*), (2). Perbaikan Proses (3). Keterlibatan Total.

Adapun hasil yang ditemukan dari penelitian ini yaitu: (1) Pusat Zakat Umat memahami akan posisi, hak serta kewajiban dari pelanggan sebagai *Fokus on Customer* dalam meningkatkan kualitas lembaga (2) Pusat Zakat Umat dalam hal perbaikan proses, telah melakukan sejumlah kegiatan dan terobosan yang berorientasi kepada perbaikan sebuah lembaga (3) Keterlibatan total, Pusat Zakat Umat selalu melibatkan semua elemen yang ada pada lembaga dalam semua kegiatan dan pengambilan kebijakan yang berhubungan dengan lembaga serta meyakini bahwa pengendalian mutu terpadu tidak akan berhasil hanya dengan kemauan kuat dari pimpinan, tetapi juga harus ditunjang oleh peran serta karyawan, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan temuan dan pembahasan hasil penelitian, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa Pusat Zakat Umat telah berusaha semaksimal mungkin menerapkan TQM dalam rangka meningkatkan kualitas Lembaga Amil Zakat (LAZ). Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator yang mengacu kepada teori yang dikemukakan oleh *Arthur Tenner* serta penelitian ini mengindikasikan bahwa secara implikasi teoritiknya, TQM dapat diterapkan pada lembaga non-profit.

Kata Kunci: *Kualitas, Manajemen Mutu, Lembaga Amil Zakat*