

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
MOTTO HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Landasan Pemikiran.....	9
F. Langkah-langkah Penelitian	17
G. Analisis Data.....	20
BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LEMBAGA AMIL ZAKAT.....	21
A. Total Quality Management	21
1. Pengertian Total Quality Mangement.....	21
2. Konsep Total Quality Management	27
3. Prinsip- prinsip Total Quality Management	29
4. Komponen-komponen Total Quality Management	32
B. Lembaga Amil Zakat (LAZ).....	35
1. Pengertian Lembaga Amil Zakat.....	35
2. Tujuan Lembaga Amil Zakat.....	38

3. Dasar Hukum Lembaga Amil Zakat	40
4. Fungsi Lembaga Amil Zakat	44
5. Organisasi Lembaga Amil Zakat.....	45
C. Total Quality Management dalam Meningkatkan Kualitas Lembaga Amil Zakat (LAZ).....	49
1. Fokus kepada Pelanggan (<i>Focus on Customer</i>)	49
2. Perbaikan Proses (<i>Process Improvement</i>).....	58
3. Keterlibatan Total (<i>Total Involvement</i>)	60
BAB III TINJAUAN EMPIRIS TENTANG TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LEMBAGA AMIL ZAKAT.....	57
A. Kondisi Objektif LAZ Pusat Zakat Umat Persis Bandung.....	57
1. Sejarah LAZ Pusat Zakat Umat Persis Bandung	57
2. Visi, Misi dan Tujuan LAZ Pusat Zakat Umat Persis Bandung	59
3. Struktur Organisasi LAZ Pusat Zakat Umat Persis Bandung.....	62
4. Sarana dan Prasarana LAZ Pusat Zakat Umat Persis Bandung	65
5. Program Kerja LAZ Pusat Zakat Umat Persis Bandung.....	68
B. Implementasi Total Quality Management di LAZ Pusat Zakat Umat Persis Bandung	72
1. Peningkatan Fokus pada Pelanggan (<i>Focus on Customer</i>) LAZ Pusat Zakat Umat Persis Bandung	72
2. Peningkatan Perbaikan Proses (<i>Process Improvement</i>) LAZ Pusat Zakat Umat Persis Bandung.....	77
3. Peningkatan Keterlibatan Total (<i>Total Involvement</i>) LAZ Pusat Zakat Umat Persis Bandung	84
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Deskripsi LAZ berdasarkan alasan Pendiriannya	47
Tabel 3.1 Taskyil Badan Pelaksana PZU (Kantor Pusat) Tahun 2018	63
Tabel 3.2 Sarana dan Prasarana PZU (Kantor Pusat) Tahun 2017	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Landasan Konseptual	17
--	----

