

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengelolaan zakat yang baik menjadi cerminan lembaga amil zakat yang amanah. Pelayanan yang diberikan lembaga amil zakat dapat memiliki bentuk yang beragam, karena pengelola zakat merupakan sebuah *frontline* yang harus dibekali pengetahuan, akhlak, dan sikap yang baik. Hal tersebut dapat memicu sebuah hal yang positif untuk perkembangan masyarakat sadar zakat yang kemudian akan mendorong para *muzzaki* agarsenantiasa membayar zakat pada lembaga amil zakat yang terpercaya. Salah satu metode yang dapat diterapkan pada manajemen zakat di Lembaga Amil Zakat adalah melalui *Total Quality Management* (TQM). Dengan metode TQM tersebut, diharapkan pengelolaan zakat mulai dari pemungutan, penyaluran dan pengelolaan zakat dapat benar-benar menghasilkan tatanan ekonomi yang baik bagi umat.

Adapun pengertian TQM secara definitif adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Sesuai dengan definisi dari ISO, TQM adalah "suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat".¹

¹Retno Wulandari, *analisis efisiensi lembaga zakat nasional di indonesia Menggunakan data employment analysis (dea) periode 2011-2012*, Jurnal Ekonomi Islam Volume XXIII Edisi September 2013, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013, mengutip tulisan Chenhall, RH. *Management Control Systems Design Within Its Organizational Context: Findings From Contingency-Based Research And Directions For The Future*, *ccounting, Organizations And Society* (alih bahasa oleh : Siswanto), PT Raja Grafindo, Jakarta, 2003, hlm. 127.

Penerapan *Total Quality Management* yang efektif pada sebuah lembaga amil zakat dapat memberikan arahan pelayanan yang maksimal bagi para *amil* (pekerja) yang berada pada lembaga amil zakat tersebut, sehingga dapat menghasilkan kepuasan dan testimoni yang sangat positif dari para *stakeholder* LAZ itu sendiri seperti para pemerintah, para *muzzaki* dan *mustahiq*. Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan TQM di sebuah lembaga amil zakat yang berhasil adalah, perbaikan kepuasan pihak terkait, penghapusan kesalahan-kesalahan dan pemborosan anggaran manajemen, peningkatan dorongan semangat kerja dan tanggung jawab para *amilin* atau pegawai serta peningkatan profitabilitas dan kesejahteraan para *mustahiq*.

LAZ DPU DT sebagai salah satu lembaga amil zakat yang berada di Kota Bandung, sampai saat ini terus konsisten dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terkait pengelolaan zakat yang dilakukannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hafidz sebagai Manajer Biro Pendayagunaan DPU DT, beliau menuturkan bahwa pihak manajemen DPU DT mulai menerapkan metode TQM dalam menjaga nama besar Daarut Tauhid khususnya pada masalah pengelolaan, penyaluran dan pendayagunaan zakat sejak tahun 2008. Penyaluran Zakat, infaq dan shadaqoh di LAZ DPU DT dalam dewasa ini mengalami kemajuan yang sangat signifikan, penyaluran tidak lagi diberikan dalam bentuk bahan panganan pokok saja melainkan juga melalui pendidikan. Hal ini tidak lepas pula dengan adanya penerapan metode TQM Sumber dana pada LAZ DPU DT tidak hanya berasal dari *muzakki* saja, tetapi juga berasal dari uang shadaqoh, infaq dan wakaf. Serta corporate sosial responsibility (CSR) perusahaan².

²Wawancara dengan Bapak Hafidz Nugraha, S.Ag sebagai Manajer Biro Pendayagunaan DPU Daarut Tauhid Kota Bandung pada tanggal 20 Agustus 2015.

Berikut ini merupakan gambaran dari peningkatan pengelolaan, penyaluran serta pendayagunaan dana Zakat Infaq Shadaqah di LAZ DPU Daarut Tauhid Kota Bandung :

Tabel 1.1

Perhimpunan dana DPU DT tahun 2010-2013

TAHUN	JUMLAH
2010	Rp. 997,142,374,71
2011	Rp. 1,165,237,685,98
2012	Rp. 1,304,675,982,30
2013	Rp. 1,487,786,654,32

Sumber : DPU DT, 2015.

Berdasarkan gambaran tabel di atas, terlihat bahwa perhimpunan yang dilakukan Daarut Tauhid mengalami peningkatan saldo penerimaan dana zakatnya, sampai akhir tahun 2013 dana yang dihimpun mencapai Rp.1487,786,654,32. Potensi dana zakat di LAZ DPU DT tersebut, tentu akan sangat bermanfaat apabila penyalurannya benar-benar disalurkan pada sasaran yang tepat. Terdapat beberapa sektor pembangunan masyarakat terutama yang bersifat non-fisik dapat ditunjang dengan penyaluran dana zakat yang tepat seperti pada sektor permodalan usaha atau sektor biaya pendidikan. Penyaluran pada sektor modal usaha dapat membangun kegiatan ekonomi yang mandiri bagi para mustahiq, dan penyaluran zakat pada sektor biaya pendidikan pada akhirnya akan berimplikasi pada kemajuan sumber daya manusia.

Penyaluran dana zakat kepada sektor pendidikan dapat diberikan dalam bentuk beasiswa. Beasiswa Pendidikan secara idealnya memang tak sekadar beasiswa. Tak hanya bantuan materi yang diberikan, tapi juga ilmu lain yang didapatkan di tempat kuliah. Melalui pola pemberdayaan seperti *training*, *empowering*, dan *actualizing*, mahasiswa diharapkan tak hanya mampu menyelesaikan kuliahnya, tapi juga mampu berkarya di tengah-tengah masyarakat melalui karya nyata dan bermanfaat bagi dirinya dan lingkungannya.

Dalam sebuah paradigma dunia pendidikan, arti beasiswa menjadi faktor yang sangat menunjang bagi pencerdasan anak bangsa. Pada Tahun 2013, pihak manajemen DPU DT dalam menyalurkan beasiswa untuk anak-anak yang tidak mampu di wilayah Kota Bandung dan Kabupaten Bandung mengalami keterlambatan yang seharusnya disalurkan pada awal tahun namun baru dapat disalurkan pada akhir tahun 2013. Beasiswa tersebut pun dapat cair setelah Gubernur Jawa Barat Bapak. H. Ahmad Heryawan menandatangani Peraturan Gubernur (Pergub) tentang penetapan besaran bantuan sosial beasiswa kepada anak kurang mampu dalam program “*Hayu Sakola*” untuk Tahun 2013. Pada program tersebut, Pemrov Jawa Barat mengandeng lembaga amil zakat seperti Dompot Dhuafa dan Daarut Tauhid sebagai pelaksana penyaluran dana ZIS sebesar Rp. 8.822.400.000,- khusus untuk sektor pendidikan dan beasiswa wilayah Kota Bandung dan Kabupaten Bandung.³ Sehingga dalam hal ini, pihak manajemen DPU DT terbantu oleh program Pemrov Jabar tersebut. Akan tetapi secara manajemen lembaga amil zakat, keterlambatan penyaluran beasiswa

³Harian Umum *Pikiran Rakyat*, artikel diterbitkan ada Edisi Agustus 2013, dikutip dari artikel “Zakat Menjadi Upaya Efektif Dalam Pengerasan Kemiskinan, Oleh : Adang Jukardi. <http://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/2014/10/14/300763/zakat-menjadi-upaya-efektif-pengentaskan-kemiskinan/> diakses pada tanggal 7 Oktober 2015.

tersebut menimbulkan citra yang buruk bagi lembaga DPU DT yang dalam hal ini justru sedang menerapkan sistem TQM dalam melakukan kegiatan operasionalnya.

Penerapan TQM sejak tahun 2008 yang diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja serta pelayanan DPU DT dalam menampung dan menyalurkan dana zakat terutama pada sektor pendidikan ternyata tidak berperan secara maksimal. Dari fenomena tersebut, kemudian hal ini menjadi landasan peneliti untuk meneliti sebuah manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* yang sudah diterapkan oleh LAZ DPU DT Bandung. Lembaga ini merupakan lembaga potensial yang dapat digunakan untuk menekan tingkat kemiskinan khususnya yang ada di daerah Bandung maupun dari luar Bandung sekalipun.

Berdasarkan uraian latar belakang serta fenomena yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menuangkannya ke dalam judul : **“PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP EFISIENSI PENYALURAN ZAKAT DALAM PROGRAM BEASISWA PENDIDIKAN PADA LAZ DPU-DT BANDUNG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis membatasi perumusan masalah pada :

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan efisiensi penyaluran zakat, infak dan shadaqoh pada lembaga amil zakat ?

2. Bagaimana pengelolaan penyaluran zakat, infaq dan shadaqoh melalui program beasiswa pendidikan di LAZ DPU-DT Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap efisiensi penyaluran zakat dalam Program beasiswa pendidikan di LAZ DPU-DT Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan efisiensi penyaluran zakat, infak dan shadaqoh pada lembaga amal zakat.
2. Untuk mengetahui pengelolaan penyaluran zakat, infaq dan shadaqoh melalui program beasiswa pendidikan di LAZ DPU-DT Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap efisiensi penyaluran zakat dalam Program beasiswa pendidikan di LAZ DPU-DT Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya :

1. Bagi Penulis, kegunaan penelitian bagi penulis adalah sebagai sarana menambah pengetahuan dan mendapat gambaran sejauh mana Penerapan TQM dalam meningkatkan efisiensi penyaluran zakat, infaq dan shadaqoh melalui program beasiswa pendidikan di LAZ DPU-DT Bandung.

2. Bagi LAZ DPU-DT Bandung khususnya program beasiswa pendidikan, diharapkan memberikan masukan, saran , serta bahan informasi sebagai hasil dari penelitian dalam meningkatkan kinerja Lembaga Amil Zakat Nasional DPU-DT Bandung.
3. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan bisa menjadi sumbangan pemikiran ilmu pengetahuan bagi pihak yang memerlukan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Total Quality Management menjadi hal yang sangat penting diperhatikan agar beberapa koridor penunjang keberhasilan perusahaan dapat terlaksana secara optimal. Beberapa induk sistem perlu diberikan penerapan TQM yang baik agar selanjutnya dapat diolah menjadi hasil (*output*) yang positif.

Total yang dalam Bahasa Indonesia sering dipakai kata menyeluruh atau terpadu. Kata total (terpadu) dalam TQM menegaskan bahwa setiap orang yang berada dalam organisasi harus terlibat dalam upaya peningkatan secara terus menerus⁴. Sedangkan istilah *management* yang merupakan konsep awal dari TQM itu sendiri memiliki banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli dalam bidangnya. Istilah *Management* telah diartikan berbagai pihak dengan perspektif yang sangat berbeda, tergantung dari sudut mana istilah *management* ingin dipakai. Sebagai contoh ada beberapa artian *management* yang berbeda-beda : misalnya, pengelolaan, Pembina, pengurus, ketatalaksanaan, kepemimpinan, ketatapengurusan, administrasi dan sebagainya.

⁴ Edward Sallis , Total Quality Management in Efucation = ManajemenMutuPendidikan / Edward Sallis ; alihbahasa Ahmad Ali RiyadidanFahrurrozi, (Yogyakarta : IRCSOD,2006)h.74

Manajemen(*Al-Idarah*) menurut S.Mahmud Al-Hawary ialah mengetahui kemana yang dituju, kesulitan apa yang harus dihindari, kekuatan-kekuatan apa yang dijalankan dan bagaimana mengemudikan kapal anda serta anggota dengan sebaik-baiknya tanpa pemborosan waktu dalam proses pengerjaannya⁵. Mengetahui arah dan tanpa pemborosan waktu merupakan penekanan terhadap efisiensi dari sebuah manajemen tersebut.

Sejatinya makna saling berbagi ditanamkan oleh Agama Islam dari setiap aspek kehidupan. Banyak kutipan dalam ayat *Al-quranulkarim* menggunakan beberapa penekanan dalam menganjurkan kepada kaum muslimin agar menjadikan hal tersebut sebagai sebuah kewajiban terhadap sesama. Untuk mewujudkan Islam yang kuat, kokoh, bersatu dan makmur maka dibutuhkan kesadaran diri kaum muslimin untuk meneruskan apa yang sudah Rasulullah SAW bangun bersama para sahabat-sahabat dengan susah payah.

Pengertian Zakat menurut bahasa (*lughat*) berasal dari bahasa Al Arab yang berbunyi zakat (Al Zakat). Jika ditinjau dari sudut bahasa, zakat memiliki makna suci, tumbuh, berkah, dan terpuji. Dinamakan seperti itu karena membuat harta yang mengeluarkannya menjadi penuh berkah. Selain itu, mensucikan diri yang mengeluarkannya dari dosa-dosa sehingga ia terpuji dengan perbuatan dan kebenaran imannya. Adapun secara *syar'i*, zakat adalah harta yang dikeluarkan untuk sesuatu yang khusus pada waktu yang khusus. Zakat adalah harta yang sudah terkena nishab dan dikeluarkan untuk para fakir miskin dan lainnya yang termasuk *ashnaf* yang delapan.⁶

⁵ As Sayyid Mahmud Al-Hawary, *Idarah al AsasulwalUshulilIlmiyyah*, (Kairo: 1976), Cet III, hlm: 570

⁶Didin Hafiduddin,*Zakat Dalam Perekonomian Modern*. Gema Insani, Jakarta, 2002, hlm. 3.

Pengaruh TQM dalam efisiensi bukanlah tanpa sebab, melainkan memang ditujukan untuk meminimalisir biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan demi tercapainya perbaikan output bagi perusahaan. *Total Quality Management* yang efektif adalah yang dapat direalisasikan oleh perusahaan yang benar-benar mengenal *Total Quality Management* itu sendiri. Dalam menghasilkan output yang maksimal, dibutuhkan pelayanan yang maksimal sehingga dapat menghasilkan testimoni yang sangat positif dari para konsumen.

Menurut Nasution menyebutkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan TQM yang berhasil adalah :

1. Perbaikan kepuasan pelanggan
2. Penghapusan kesalahan-kesalahan dan pemborosan
3. Peningkatan dorongan semangat kerja dan tanggung jawab pegawai
4. Peningkatan profitabilitas dan daya saing⁷

Total Quality Management memberikan jaminan bagi pelanggan, bahwa perusahaan mempunyai tanggung jawab tentang kualitas dan mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebuah perusahaan yang memahami mengapa mereka memperkenalkan TQM dapat menerapkan suatu sistem yang fleksibel dalam peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan dorongan semangat kerja dan tanggung jawab pegawai, dan peningkatan profitabilitas dan Daya saing.

Berdasarkan uraian di atas, oleh karena itu asumsi dini penulis terhadap hipotesis penelitian adalah : *“Terdapat hubungan yang positif antara penerapan*

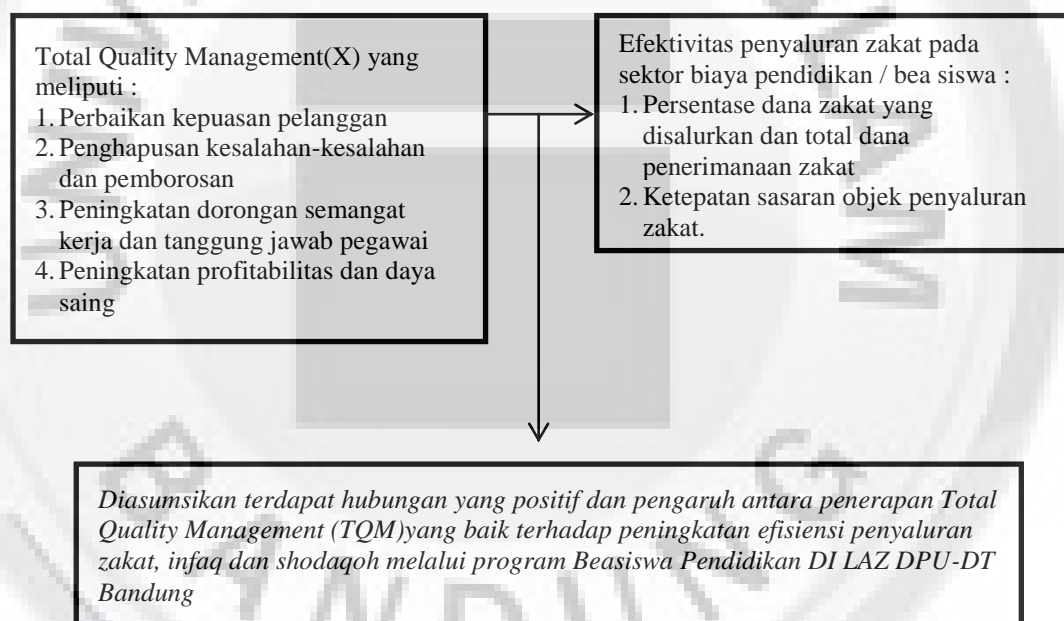
⁷Nasution, M. N., Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm. 36.

Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan efisiensi penyaluran zakat, infaq dan shodaqoh melalui program Beasiswa Pendidikan DI LAZ DPU-DT Bandung.”

Berikut ini merupakan gambaran kerangka konseptual terkait pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap peningkatan efisiensi penyaluran zakat, infaq dan shodaqoh melalui program Beasiswa Pendidikan DI LAZ DPU-DT Bandung :

Gambar 1.1

Kerangka Berfikir



1.6 Metode dan Tehnik Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis⁸.

⁸J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, t.t., hlm 5

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif-analitis dan verifikatif. Metode penelitian deskriptif-analisis adalah metode pengumpulan data yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, menyajikan, dan menganalisisnya sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan⁹. Metode verifikatif adalah metode untuk menguji kebenaran suatu pengetahuan dalam bidang yang telah ada dan digunakan untuk menguji hipotesis yang menggunakan hitungan statistik¹⁰.

1.6.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer

Data yang diperoleh dari data DPU DT berdasarkan hasil wawancara langsung dan analisa dokumen-dokumen terkait pengelolaan dan penyaluran zakat di LAZ DPU Daarut Tauhid Kota Bandung. Serta data dari hasil dari kuesioner yang disebarakan kepada para pegawaidi LAZ DPU Daarut Tauhid Kota Bandung.

2. Data sekunder

Data tambahan yang berupa dokumentasi literatur, buku-buku, majalah, dan jurnal-jurnal yang bersifat teoritis serta berhubungan dengan peneglolaan zakat melalui Lembaga Amil Zakat.

⁹AndraKusumadiyanto, AnalisisLaporanKeuanganUntukMenilaiKinerja Perusahaan PadaKelompokIndustriRokok, *skripsi*,UniversitaasWidyatama Bandung, 2003, hlm 48

¹⁰IqbalHasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Edisiketiga, BumiAksara. Jakarta, 2008, hlm 11

1.6.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuisisioner, yang diberikan kepada para responden dalam bentuk pertanyaan.¹¹ Dalam hal ini responden adalah para pegawai LAZ DPU Daarut Tauhid Kota Bandung, yang demikian tersebut dikhususkan untuk memperoleh data primer. Instrumen pengukuran menggunakan skala likert, dengan kriteria :
 - a. Sangat Setuju = SS
 - b. Setuju = S
 - c. Cukup Setuju = CS
 - d. Tidak Setuju = TS
 - e. Sangat Tidak Setuju = STS
2. Wawancara, dilakukan dengan cara mendatangi langsung ke objek penelitian yaitu tempat di mana lembaga amil zakat Dompot Peduli Umat (DPU) Daarut Tauhid, melakukan penelitian dan wawancara dengan pihak terkait yaitu jajaran manajemen DPU – DT untuk memperoleh data dan informasi mengenai pelaksanaan *Total Quality Management* dalam rangka meningkatkan efisiensi penyaluran zakat.
3. Studi Dokumentasi, dilakukan dengan cara mempelajari data laporan keuangan terkait efektivitas penyaluran beasiswa dan dana zakat di DPU Daarut Tauhid Kota Bandung, serta memeriksa berkas dan data-data profil lembaga DPU Daarut Tauhid Kota Bandung.

¹¹Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta, P.T. RajaGrafindoPersada, 1994 : hlm 67

4. Studi Kepustakaan, yaitu penelitian untuk mengumpulkan data sekunder yang akan digunakan, dengan cara mempelajari dan membaca buku-buku, majalah, literatur, referensi dan tulisan-tulisan lain yang dapat untuk menunjang analisis yang akan dilakukan dengan pokok pembahasan dalam penyusunan skripsi ini.

1.6.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah para pegawaidi LAZ DPU Daarut Tauhid Kota Bandung. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*.

Metode *Purposive Sampling*, yaitu tehnik pengambilan sampel secara sengaja. Dalam hal ini peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada pertimbangan tertentu. Jadi, sampel diambil tidak secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh peneliti.¹² Metode ini pula merupakan metode penentuan sampel yang difokuskan pada target yang memiliki kriteria tertentu. Dalam hal ini kriteria ditentukan guna memudahkan penulis dalam melakukan penelitian terkait program penyaluran Beasiswa dan Efisiensi Penyaluran dana *Zakat, Infaq* serta *Shadaqah* yang dilaksanakan oleh DPU Daarut Tauhid Kota Bandung dalam meningkatkan *Total Quality Management* pengelolaan zakat. Adapun kriteria sampel adalah sebagai berikut Para pegawai yang bekerja di LAZ DPU DT yang terdiri daribagian Operasional meliputi, Costumer Service, Akunting, Back Office, dan Administrasi, serta bagian lapangan meliputi marketing, supervisor, dan tenaga penyalur zakat.

¹²Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta, P.T. RajaGrafindoPersada, 1994 : Hal.41

Berdasarkan beberapa kriteria di atas, maka atas dasar rekomendasi dari pihak manajemen DPU Daarut Tauhid Kota Bandung, pegawai yang sesuai dengan kriteria di atas untuk dijadikan sampel penelitian ditentukan total berjumlah 30 orang terdiri dari 10 orang bagian operasional dan 20 orang bagian lapangan.

1.6.5. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variable dengan cara memberikan arti atau menspesifikan kegiatan atau mengukur variabel tersebut.¹³ Sesuai dengan judul skripsi, maka penulis menentukan variabel bebas (*Independent variable*) yaitu pelaksanaan *Total Quality Management* terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi penyaluran zakat infaq shadaqah serta penyaluran program beasiswa di DPU DT. Operasionalisasi variabel penelitian dan pengukuran variabel dapat dilihat pada tabel 1.2. sebagai berikut:

Tabel 1.2.

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Total Quality Management (X)	1. Perbaikan kepuasan pelanggan	1. Program DPU DT yang berbeda dengan LAZ lain 2. Pelayanan DPU DT yang berbeda dengan	Ordinal

¹³M.Nazir. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Ghalia. 2006. hlm. 123

		LAZ lain	
	2. Penghapusan kesalahan-kesalahan dan pemborosan	1. Keramahanpetugas Zakat DPU DT 2. Ketepatanpetugas Zakat DPU DT	Ordinal
	3. Peningkatan dorongan semangat kerja dan tanggung jawab pegawai	1. Kecepatan petugas Zakat DPU DT 2. Empaty petugas Zakat DPU DT 3. Kerapihan penampilan petugas Zakat DPU DT 4. Kebersihan kantor DPU DT	Ordinal
	4. Peningkatan profitabilitas dan daya saing	1. Skill petugas Zakat DPU DT yang mumpuni 2. Pengetahun petugas Zakat DPU DT terkait zakat 3. Kualitas SDM petugas	Ordinal

		Zakat DPU DT yang baik	
Efisiensi Program Beasiswa dan Penyaluran Dana Zakat (Y)	1. Persentase dana yang didistribusikan	1. Jumlah dana beasiswa yang disalurkan sesuai dengan kebutuhan siswa 2. Periode pemberian dana beasiswa sesuai dengan jadwal pembayaran biaya sekolah/kuliah	Ordinal
	2. Ketepatan sasaran objek penyaluran zakat	1. Prestasi belajar dan kuliah mengalami peningkatan setelah mustahiq mendapat fasilitas penyaluran Beasiswa di DPU DT 2. Mustahiq merasakan peningkatan rasa harga diri sebagai anggota masyarakat setelah mendapat	Ordinal

		beasiswa dari DPU DT 3. Setelah mendapat fasilitas Beasiswa di DPU DT mustahiq menjadi semangat dalam belajar/kuliah.	
--	--	---	--

Sumber : Nasution, M. N., Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.

1.7 Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan instrument pengukuran hasil kuesioner yaitu skala ukur *Likert*. Skala ukur Likert merupakan skala ukur yang memerlukan respon dan untuk mengindikasikan derajat kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap berbagai macam pernyataan mengenai suatu objek atau sikap.¹⁴

Penggunaan teknik ini membedakan lima ukuran alternatif jawaban dengan bobot nilai untuk masing-masing alternatif jawaban sebagai berikut :

Tabel 1.3

Skor Jawaban Kuisioner

Jawaban	Bobot nilai positif
Sangat baik	5
Baik	4

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2010 : hlm 87

Kurang baik	3
Tidak baik	2
Sangat tidak baik	1

Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner Variabel

Sumber : Sugiyono, 2010.

Jumlah pertanyaan untuk kuesioner mengenai Total Quality Management adalah sebanyak 11 pertanyaan. Untuk menentukan nilai terendah dan tertinggi dari variabel X adalah:

Nilai terendah x Item Pertanyaan

Maka, $1 \times 11 = 11$

Nilai 11 ini merupakan nilai terendah dari variabel X.

Nilai tertinggi x item pertanyaan

Maka, $5 \times 11 = 55$

Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum] : 5

$$= (55 - 11) : 5$$

$$= 8.8$$

Berdasarkan rentang skala diatas, maka penulis menentukan skala jarak / interval tentukan sebagai berikut :

Tabel 1.4

Skala / Interval Penilaian Variabel

Nilai	Kriteria
11 – 19.8	Tidak Baik

19.8 – 28.6	KurangBaik
28.6 – 37.4	Cukupbaik
37.4 – 46.2	Baik
46.2 – 55	SangatBaik

Kemudian untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management terhadap efektivitas penyaluran Beasiswa dan Dana Zakat, maka penulis melakukan langkah – langkah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dalam kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang memiliki validitas rendah.

Kriteria untuk menguji validitas variabel yaitu dengan menggunakan metode SPSS versi 20, dengan membandingkan hasil item *total correlation* dengan nilai *R table*. Jika r hasil >0.30 maka instrument dinyatakan valid.

2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Jika suatu instrumen dapat dipercaya maka data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut dapat dipercaya. Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur realibilitas adalah tehnik *split half* dari Spearman

Brown, yaitu :

$$r = \frac{2 r_b}{1 + r_b}$$

Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian menggunakan *Alpha-Cronbach*, yaitu melalui variasi skor butir pertanyaan dengan variasi total skor keseluruhan butir pernyataan. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (*reliable*). Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *Alpha-Cronbach*. Kriteria untuk menguji reliabilitas yaitu dengan menggunakan metode SPSS versi 20, dengan melihat hasil *Alpha-Cronbach*, yaitu:

- 1) *Alpha-Cronbach* < r table, artinya instrument yang digunakan tidak reliable ;
- 2) *Alpha-Cronbach* > r table, artinya instrument yang digunakan reliable.

3. Analisa Regresi

Analisa regresi adalah hubungan yang terjadi antara satu variable dependen atau terikat (Y) dengan satu atau lebih variabel independent atau bebas (X). Rumus yang digunakan ialah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan: a = *intercept* atau perpotongan dengan sumbu tegak

b = koefisien korelasi

X = variabel independen

Y = variabel dependen

Persamaan untuk mencari nilai a dan b adalah:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$n\sum X^2 - (\sum X)^2$$

dan

$$b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$n\sum X^2 - (\sum X)^2$$

Untuk mengetahui kekuatan hubungan antara variabel X dan Y untuk selanjutnya akan ditunjukkan dengan satu bilangan, yang disebut dengan koefisien korelasi. Dengan demikian, koefisien korelasi adalah ukuran hubungan antara satu variabel X dengan satu variabel Y, dan dilambangkan dengan r. Rumus yang digunakan untuk mengukur koefisien korelasi yaitu dengan menggunakan analisis *korelasi Pearson*:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sifat nilai $r = -1 \leq r \leq 1$

- Nilai $r = 1$, maka hubungannya positif, artinya jika X naik mengakibatkan Y naik, jika X turun mengakibatkan Y turun. Hasilnya $r =$ positif dan koefisien regresi $(b) =$ positif.
- Nilai $r = -1$, maka hubungannya negatif, artinya jika X naik mengakibatkan Y turun, jika X turun mengakibatkan Y naik. Hasilnya $r =$ negatif dan koefisien regresi $(b) =$ negatif.
- Nilai $r = 0$, maka tidak ada hubungan antara variabel X dan Y.

Tingkat signifikan ditentukan untuk mengetahui batas-batas penerimaan atau penolakan hipotesis. Dalam hal ini, penulis menentukan tingkat signifikan sebesar 0.05, berarti apabila H_0 benar maka probabilitas melakukan kesalahan menolak hipotesis benar adalah 0.05 atau toleransi kesalahannya sebesar 5%.

Uji Beta digunakan dalam analisa regresi yang merupakan salah satu pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independen) yaitu penerapan Total Quality Management terhadap variabel tetap (dependen) yaitu tingkat efisiensi penyaluran beasiswa dan dana zakat. Dengan analisa tabel Coefisient sebagai berikut :

- 1.) Konstanta (a), ini berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai nol (0) maka nilai variabel terikat (efektivitas penyaluran beasiswa dan dana zakat) adalah x (ditentukan dari hasil penelitian).
- 2.) Nilai koefisien Penerapan Total Quality Management untuk variabel X sebesar x (ditentukan dari hasil penelitian). Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Penerapan Total Quality Management satu satuan maka variabel efektivitas penyaluran beasiswa dan dana zakat (Y) akan naik sebesar x,xx dengan asumsi bahwa faktor yang lain selain variabel Penerapan Total Quality Management dari model regresi adalah tetap.
- 3.) Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

Selanjutnya untuk melihat seberapa besar hubungan variabel X dengan variabel Y, maka digunakan Koefisien Determinasi yang merupakan kuadrat koefisien korelasi.

- 4.) Apabila nilai *sig.* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa garis regresi bermakna sebagai penaksir. Dengan kata lain variabel Penerapan Total Quality Management secara signifikan berpengaruh terhadap variabel efisiensi penyaluran beasiswa dan dana zakat.
- 5.) Setelah diketahui hasil perhitungan di atas, maka selanjutnya dilakukan penentuan hipotesis sebagai berikut :

Ho : $\beta_1 = 0$: variabel Penerapan Total Quality Management tidak berpengaruh terhadap variabel efisiensi penyaluran beasiswa dan dana zakat.

Ho : $\beta_1 \neq 0$: variabel Penerapan Total Quality Management berpengaruh terhadap variabel efisiensi penyaluran beasiswa dan dana zakat.

1.8 Sistematika Pembahasan

Untuk lebih memudahkan penelitian ini, penulis membuat sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kerangka pemikiran, Metode penelitian dan Teknik Pengumpulan Data dan Sistematika Penulisan.

BAB II PERANAN TQM DALAM MENUNJANG EFISIENSI PENGELOLAAN ZAKAT DI LAZ. Pada bab ini akan dikemukakan uraian secara teoritis mengenai Lembaga Amal Zakat (LAZ), Total Quality Management di LAZ, dan Efisiensi penyaluran dana zakat.

BAB III PENERAPAN TQM DI DPU DT, Meliputi Gambaran Umum LAZNAS DPU DT, Visi dan Misi LAZNAS DPU DT, Program Yang Terdapat Pada LAZNAS DPU DT dan Penerapan *Total Quality Management* Dalam Pengelolaan Zakat di LAZNAS DPU DT.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN : Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Efisiensi Program Beasiswa Pendidikan Pada LAZ DPU DT Bandung Dalam Meningkatkan Efisiensi Penyaluran Zakat, Infaq dan Shadaqoh.

BAB V PENUTUP, meliputi Kesimpulan dan Saran.