

## **BAB II**

### **PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENUNJANG EFISIENSI PENYALURAN DANA ZAKAT**

#### **2.1. Tinjauan Umum Total Quality Management**

*Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada pelanggan dengan memperkenalkan perubahan manajemen secara sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi. Proses TQM bermula dari pelanggan dan berakhir pada pelanggan pula. Mendefinisikan mutu / kualitas memerlukan pandangan yang komprehensif. Ada beberapa elemen bahwa sesuatu dikatakan berkualitas, yakni :

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain).
- 4) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Mutu terpadu atau disebut juga Total Quality Management (TQM) dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya yaitu: Total (keseluruhan), Quality (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), Management (tindakan,

seni, cara menghendel, pengendalian, pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah: “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan benar sekali (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan

### 2.1.1. Pengertian Total Quality Management

Pada dasarnya manajemen kualitas (*Quality Management*) atau menejemen kualitas terpadu (TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performasi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.<sup>15</sup> Sedangkan menurut Bill Chreech, Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Singkatnya TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan.<sup>16</sup>

Defnisi lain terkait pengertian Total Quality Management (TQM), adalah suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara

---

<sup>15</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Penerbit ANDI. Yogyakarta, 2001 : Hal. 6

<sup>16</sup> Creech, Bill. *Lima Pilar TQM: Cara Membuat Total Quality Management Bekerja Bagi Anda*. Dialih-bahasakan oleh Alexander Sindoro. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta, 1996 : Hal. 4

tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik.<sup>17</sup>

Dari berbagai definisi dan pengertian-pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management (TQM) merupakan teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personilnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkesinambungan yang terfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan.

TQM merupakan sebuah konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kelas dunia. Untuk itu, perlu perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Hensler dan Brunell, sebagaimana dikutip Nasution menyatakan bahwa ada empat prinsip utama dalam TQM sebagai berikut<sup>18</sup> :

1. *Pertama*, kepuasan pelanggan. Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk dalam harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Dengan demikian, segala gerak dan aktifitas perusahaan harus ditujukan untuk memuaskan pelanggan.

---

<sup>17</sup> Tenner, Arthur R and Detoro Irving J. *Total Quality Management*. Adison-Wesley publishing company. USA, 1991 : page. 19.

<sup>18</sup>M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta 2001 : Hal. 33 - 34.

2. *Kedua*, penghormatan terhadap setiap orang. Dalam perusahaan yang berkualitas internasional, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki bakat dan kreatifitas yang unik. Dengan begitu, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh sebab itu, setiap individu dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.
3. *Ketiga*, manajemen berdasarkan fakta. Setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekadar perasaan. Ada dua konsep terkait dengan masalah ini. Pertama, prioritas, yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang sama, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh sebab itu, dengan menggunakan data, manajemen, dan tim dalam organisasi dapat mengarahkan usahanya pada situasi tertentu yang penting. Kedua, variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik 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.
4. *Keempat*, perbaikan berkesinambungan. Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (plan-do-check-act) yang terdiri atas langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

### 2.1.2. Unsur-unsur Total Quality Management

Kehadiran TQM sebagai paradigma baru menuntut komitmen jangka panjang dan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional. Secara sederhana, paradigma dapat diartikan cara pandang atau cara berpikir. Secara umum unsur-unsur dari TQM adalah sebagai berikut<sup>19</sup> :

a. Fokus pada pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

b. Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Oleh karena itu, karyawan harus mengerjakan pekerjaan sesuai pembagian.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.

d. Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam menjalankan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru juga. Oleh karena itu, komitmen

---

<sup>19</sup> Fandi Tjiptono, *Op. Cit.*, hlm. 18 -19.

jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

e. Kerja sama tim (*teamwork*)

Perusahaan yang menerapkan TQM harus membangun kerja sama tim yang baik. Kerja sama dibangun antara karyawan dan manajer dan antar karyawan. Perusahaan juga harus menjalin kerja sama secara baik dengan pihak-pihak lain.

f. Perbaiki sistem secara berkesinambungan

Setiap produk dan jasa yang 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.

g. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan bagi perusahaan yang menerapkan TQM adalah faktor yang sangat fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. Kebebasan yang terkendali

Dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat.

i. Kesatuan tujuan

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Ada dua manfaat yang bisa diambil dengan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Pertama, hal ini dimungkinkan untuk mendapatkan keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif pula. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

Adapun dalam suatu perusahaan atau organisasi Manajemen Sumber Daya Manusia sangat erat kaitannya dengan TQM karena berkaitan dengan fungsi-fungsi yang dilakukan oleh seorang manajer. Manajemen Sumber Daya Manusia harus mampu menjalankan fungsinya dengan baik agar tercipta kepuasan kerja dari para karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak baik pada perusahaan, yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen Sumber Daya Manusia mempunyai dua fungsi utama yaitu Fungsi Manajerial Fungsi Operasional. Fungsi ini dibagi dua dengan tujuan untuk sistematika pembahasan yang lebih baik sehingga membuat analisisnya menjadi

lebih terarah, selain itu untuk dijadikan pedoman oleh para manajer dalam mengatur masalah karyawan”.<sup>20</sup>

### **Fungsi manajerial :**

#### **1. *Planning* (perencanaan)**

Adalah proses untuk mempelajari dan meramalkan masa depan, serta menyusun program-program kegiatan mengenai segala yang akan dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan. Seorang manajer yang efektif akan banyak memberikan waktu untuk perencanaan.

#### **2. *Organizing* (pengorganisasian)**

Adalah membuat wadah, mengatur hubungan-hubungan, membagi wewenang serta tanggung jawab diantara kelompok orang yang akan mewujudkan rencana yang telah disusun. Manajemen harus membentuk pedoman organisasi dan uraian jabatan yang jelas dari setiap jabatan agar pemegang jabatan dapat mengetahui batasan-batasan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya.

#### **3. *Directing* (pengarahan)**

Adalah fungsi yang menuntun dan mengawasi pihak-pihak yang terkait dalam suatu perusahaan, agar dapat diarahkan pada satu tujuan akhir. Pengarahan ini mencakup motivasi, menggerakkan, dan memerintah, sehingga proses pengarahan menjadi lebih efektif dan efisien.

#### **4. *Controlling* (pengendalian)**

---

<sup>20</sup> Edwin B. Flipppo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia, Jakarta. 2003. Hlm 5.



Adalah tindakan mengawasi dan membimbing agar aktivitas berjalan sesuai rencana. Selain itu, diadakan pula evaluasi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi serta penyesuaian untuk menghadapi penyimpangan yang tidak dapat dihindari.

## **Fungsi Operasional**

### **1. *Procurement* (pengadaan)**

Merupakan fungsi operatif yang pertama dari manajemen personalia yang berhubungan dengan usaha untuk mendapatkan jenis dan jumlah tenaga kerja, baik kuantitatif maupun kualitatif yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan.

### **2. *Development* (pengembangan)**

Merupakan usaha untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tenaga kerja melalui program pengembangan tenaga kerja ataupun program pendidikan dan pelatihan yang diperlukan untuk dapat berprestasi lebih baik pada pekerjaan tertentu.

### **3. *Compensation* (pemberian balas jasa)**

Merupakan fungsi untuk melaksanakan kebijakan pemberian balas jasa atau kompensasi kepada para karyawan, sesuai dengan prestasi dan kontribusi yang telah diberikan oleh mereka. Kompensasi yang diberikan harus layak dan adil.

### **4. *Integration* (penyatuan)**

Merupakan usaha untuk mengadakan penyelarasan antara kepentingan-kepentingan individu, sosial, dan tujuan organisasi. Integrasi ini perlu

dilakukan karena masing-masing pihak mempunyai keinginan berbeda. Dengan integrasi, keinginan yang berbeda-beda ini dapat disatukan.

#### **5. *Maintenance* (pemeliharaan)**

Merupakan usaha untuk menjaga karyawan dengan cara mempertahankan dan memelihara kondisi fisik para karyawan yang berhubungan dengan kesehatan, keamanan, dan pemeliharaan sikap yang menyenangkan yang dilaksanakan melalui program pelayanan karyawan. Dengan cara ini diharapkan karyawan akan terus memberikan kontribusinya secara optimal terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

#### **6. *Separation* (pemberhentian)**

Merupakan tindakan atau proses pemutusan hubungan kerja untuk sementara maupun untuk selamanya. Pemberhentian ini bisa disebabkan karena pensiun, karena permintaan karyawan itu sendiri, maupun karena permintaan perusahaan.

Jadi pada hakekatnya, Manajemen Sumber Daya Manusia mempunyai fungsi yang sangat penting serta erat kaitannya dengan Total Quality Management bagi peningkatan, pengembangan, dan efisiensi dalam rangka pencapaian tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Fungsi-fungsi tersebut akan mampu membantu memecahkan masalah-masalah kepegawaian bila dilaksanakan dengan selaras dan seimbang.

### 2.1.3. Penerapan Total Quality Management pada Lembaga Zakat

Secara umum, penerapan konsep TQM di lembaga amil zakat tergolong sangat baru. Sejak tahun 2001, beberapa lembaga amil zakat sudah mencanangkan dirinya menjadi salah satu LAZ yang berstandar ISO yang salah satu syaratnya adalah mempunyai kualitas mutu layanan yang baik.<sup>21</sup> Dalam tatanan manajerial, pengelolaan zakat di lembaga amil zakat haruslah dilakukan secara profesional. Kualitas sudah bukan hal yang dapat ditawarkan lagi. Untuk meraih kualitas itu, sebuah lembaga harus mampu membuat standar-standar yang merupakan kata kunci dalam pelaksanaan TQM. Dengan adanya standar itu, kinerja sebuah lembaga zakat dapat diukur. Keteraturan ini kemudian dapat menjadi salah satu bahan untuk memprediksi program ke depan sehingga dapat menumbuhkan *trust* (kepercayaan).

TQM di lembaga amil zakat, diterjemahkan menjadi tiga hal, yakni: adanya standar, indikator, dan bersifat komprehensif. Kata “Total” dalam TQM dimaknai sebagai prog-ram yang komprehensif. Oleh sebab itu, beberapa hal yang harus dilakukan oleh lembaga amil zakat adalah bahwa TQM merupakan proses tanpa akhir. Dengan diterapkannya sistem manajemen yang mengutamakan mutu serta kualitas pelayanan, maka hal itu berarti lembaga zakat sudah berhak mendapat “ijazah” atau pengakuan bahwamanajemen lembaga amil zakat memenuhi standar international. Namun, hal ini jelas tidak menjamin bahwa prestasi lembaga amil zakat akan dapat dipertahankan jika SDM yang dimiliki tidak menjalankan prinsip TQM secara konsisten.

---

<sup>21</sup> Dikdik Tandika. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi dan Implikasinya Terhadap Akuntabilitas Publik Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) Dalam Upaya Optimalisasi Penghimpunan Zakat di Propinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta*. Disertasi Doktor .Program Pasca Sarjana Universitas Pasundan. Bandung, 2009 : Hal. 8.

Pola pikir yang dibangun oleh Lembaga Amil Zakatharus terstruktur secara sistematis. Hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya target kerja yang diturunkan dari rencana strategis. Rencana strategis itu pun harus sesuai dengan visi dan misi lembaga. Terdapat tiga prinsip yang harus diimplementasikan untuk mencapai standar TQM di lembaga amil zakat, yakni fokus kepada pelanggan (*focus on customer*), perbaikan process (*process improvement*), dan keikutsertaan total (*total involvement*). Rincian pelaksanaan ketiga prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pertama, fokus kepada pelanggan. Pelanggan terdiri atas pelanggan internal maupun eksternal. Pelanggan internal lembaga amil zakat adalah para karyawan yang bekerja di bawah naungan yayasan lembaga amil zakat yang bersangkutan. Adapun pelanggan eksternal lembaga amil zakat adalah para muzaki, dan mitra kerja lembaga di bidang zakat.
2. Kedua, perbaikan proses (*process improvement*) yang berkelanjutan. Cara yang ditempuh lembaga ini untuk melaksanakan perbaikan secara terus-menerus adalah dengan menyusun visi, misi, dan tujuan lembaga secara jelas. Visi, misi, dan tujuan ini akan memberikan arahan kegiatan yang lebih fokus dan dapat dikontrol setiap saat.
3. Ketiga, keterlibatan total (*total involvement*). Pimpinan lembaga amil zakat memberikan keleluasaan berpikir dan berkarya kepada karyawan. Hal ini dapat membuat komunikasi pimpinan dan karyawan berlangsung lancar. Karyawan pun merasa nyaman dalam bekerja tanpa tekanan dan paksaan sehingga tumbuh kesadaran akan tanggung jawab dalam diri karyawan.

## 2.2. Efisiensi Penyaluran Zakat

### 2.2.1. Pengertian Zakat

Pengertian zakat adalah *isim masdardari* kata *zakaa-yazkii-zakat*, yang berarti berkah, tumbuh, bersih, baik dan bertambah. Dengan makna tersebut, orang yang telah mengeluarkan zakat, diharapkan hati dan jiwanya akan menjadi bersih.<sup>22</sup> Disamping itu, selain hati dan jiwanya bersih, kekayaannya akan bersih pula. Sebagaimana firman Allah swt dalam surat Al-Taubah : 103.

مُرْسِمِعٍ وَاللَّهُ هُمْ سَكَنٌ صَلَوَاتِكَ إِنَّ عَلَيْهِمْ وَصَلَّ بِهَا وَتُرْكِيهِمْ تُطَهِّرُهُمْ صَدَقَةٌ أَمْوَالِهِمْ مِنْ خُذْ

عَلَيْهِ

*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 : 103).*

Ayat di atas mengindikasikan bahwa Islam bukanlah agama ibadah, zikir dan doa saja melainkan agama kepedulian terhadap fakir miskin dan pendanaan kepentingan-kepentingan sosial. Bahkan salah satu dari kewajiban setiap orang muslim adalah membagikan sebagian dari harta kekayaan mereka kepada fakir miskin atau yang dikenal dengan zakat. Mengeluarkan zakat hukumnya wajib, selain itu bersedekah juga merupakan perbuatan mustahab yang berulang kali ditekankan oleh para nabi.<sup>23</sup>

<sup>22</sup>Fakhrudin, *Fiqih dan Manajemen Zakat* di Indonesia, Malang, 2008 : Hal.13.

<sup>23</sup><http://www.hajji.com/id/the-noble-quran/item/1207-tafsir-al-quran-surat-at-taubah-ayat-100-103-> diakses pada tanggal 9 Oktober 2015.

Zakat menurut bahasa, berarti *nama'*(kesuburan), *thaharah* (kesucian), *barakah* (keberkahan) dan berarti juga *tazkiyah*, *tathier* (mensucikan).<sup>24</sup> sedangkan secara istilah zakat adalah bagian dari harta dengan persyaratan tertentu, yang Allah SWT mewajibkan kepada pemiliknya untuk diserahkan kepada yang berhak menerimanya dengan persyaratan tertentu pula. Menurut Didin Hafidhuddin, “hubungan antara pengertian zakat menurut bahasa dan pengertian menurut istilah sangat nyata dan erat sekali yaitu, harta yang dikeluarkan zakatnya akan menjadi berkah, tumbuh, berkembang dan bertambah, suci dan baik.”<sup>25</sup>

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa zakat menurut terminologi syariat (istilah) adalah nama bagi sejumlah harta tertentu yang telah mencapai syarat tertentu yang diwajibkan oleh Allah untuk dikeluarkan dan diberikan kepada yang berhak menerimanya dengan persyaratan tertentu pula. Zakat dalam pelaksanaannya dapat diartikan sebagai sebuah mekanisme yang mampu mengalirkan kekayaan yang dimiliki oleh kelompok masyarakat mampu (*the have*) kepada kelompok masyarakat yang tidak mampu (*the have not*).

Dalam undang-undang Republik Indonesia nomor 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat pasal 1 ayat 2, “zakat adalah harta yang wajib disisihkan oleh seorang muslim atau badan yang dimiliki oleh seorang muslim sesuai dengan ketentuan agama untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya”.<sup>26</sup> Zakat merupakan ibadah yang memiliki dua sisi. Pada satu sisi zakat merupakan ibadah yang berfungsi sebagai penyucian terhadap harta dan diri pemiliknya, pada sisi

---

<sup>24</sup>Teungku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, *Pedoman Zakat*, Semarang: 1999 : Hal. 3.

<sup>25</sup>Didin Hafidhuddin, *zakat dalam perekonomian modern*, Gema Insani Press, Jakarta, 2002 : Hal.7.

<sup>26</sup>Direktorat Pemberdayaan Zakat, Departemen Agama, *Pedoman Pengelolaan Zakat*, Departemen Agama RI, Jakarta: 2007 : Hal. 103

lain zakat mengandung makna sosial yang tinggi.<sup>27</sup> Zakat adalah satu nama yang diberikan untuk harta yang dikeluarkan oleh seorang manusia sebagai hak Allah Ta'ala yang diserahkan kepada orang-orang fakir. Dinamakan zakat karena di dalamnya terdapat harapan akan adanya keberkahan, kesucian jiwa dan berkembang di dalam kebaikan”.<sup>28</sup>

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang Muslim untuk diberikan kepada orang-orang yang berhak menerimanya dengan ketentuan yang berlaku, sebagai penyucian diri dan harta maupun membangun rasa sosial terhadap sesama.

### 2.2.2. Dasar Hukum Zakat

Zakat adalah rukun Islam ketiga yang diwajibkan di Madinah pada tahun pertama hijrah sesudah kewajiban puasa dan menunaikan zakat fitrah<sup>29</sup> iamerupakan kewajiban bagi orang beriman (*muzakki*) yang mempunyai hartayang telah mencapai ukuran tertentu (*nisab*) dan waktu tertentu (*haul*) untukdiberikan pada orang yang berhak (*mustahiq*).<sup>30</sup> Sedangkan kewajiban zakatdalam Islam memiliki makna yang sangat fundamental, saling berkaitan eratdengan aspek-aspek keTuhanan, juga ekonomi sosial.<sup>31</sup>

Sebagai rukun ketiga dari rukun Islam, zakat juga menjadi salah satu diantara panji-panji Islam yang tidak boleh diabaikan oleh siapapun juga. Oleh sebab itu, orang yang enggan membayar zakat boleh diperangi dan orang yang

<sup>27</sup> Mashdar F. Mas'udi dkk, Reinterpretasi *Pendayagunaan ZIS Menuju Efektifitas Pemanfaatan Zakat, Infak, Sedekah*, Piramedia, Jakarta, 2004 : Hal. 17

<sup>28</sup> Syaikh As-Sayyid Sabiq, *Panduan Zakat menurut Al-quran dan Aa-sunnah* , Tazkia, Bogor, 2005 : Hal. 1.

<sup>29</sup> Amiruddin Inoed Dkk, *Anatomi Fiqh Zakat Potret dan Pemahaman Badan Amil Zakat Sumatra Selatan* Cet. 1Pustaka Pelejar, Yogyakarta, 2000 : Hal. 10.

<sup>30</sup> Didin Hafidudin, *Formalisasi Syari'at Islam Dalam Pespektif Tata Hukum Indonesia* Ghalia Indonesia, Bogor, 2006 : Hal. 119.

<sup>31</sup> Nuruddin Madi Ali, *Zakat Sebagai Instrumen Dalam Kebijakan Fiskal*, PT: Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006 : Hal. 1.

menolak kewajiban zakat dianggap kafir.<sup>32</sup> Karena dalam penunaian zakat itu memiliki arti yang sangat penting. Adapun hukumnya zakat adalah *wajib aini* dalam arti kewajiban yang ditetapkan untuk diri pribadi dan tidak mungkin dibebankan pada orang lain.<sup>33</sup>

Zakat merupakan suatu kewajiban bagi umat Islam berdasarkan ketetapan dalam al-Qur'an, Sunah Nabi, dan Ijma' para ulama.<sup>34</sup> Bahkan dalam al-Qur'an sendiri ditemukan bahwa kata zakat yang digandingkan dengan kata shalat adapada delapan puluh dua tempat. Hal ini menunjukkan bahwa keduanya memiliki keterkaitan yang sangat erat,<sup>35</sup> bahkan bilamana disimpulkan secara deduktif disebutkan bahwa setelah shalat, zakat merupakan rukun Islam terpenting.<sup>36</sup> Adapun dasar hukum kewajiban zakat di antaranya:

a. Dalil Al-Qur'an

قِبَّةُ وَلِلَّهِ الْمُنْكَرِ عَنِ وَنَهَوْا بِالْمَعْرُوفِ وَأَمْرُوا بِالزَّكَاةِ وَأَتُوا الصَّلَاةَ أَقَامُوا الْأَرْضَ فِي مَكَانِهِمْ إِنَّ الَّذِينَ

الْأُمُورِ عَدَا

(yaitu) orang-orang yang jika Kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi niscaya mereka mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, menyuruh berbuat ma'ruf dan mencegah dari perbuatan yang mungkar; dan kepada Allah-lah kembali segala urusan. (Al-Hajj :41)

<sup>32</sup> Mohammad Abdul Malik Ar-Rahman, *Zakat 1001 Masalah dan Solusinya*, Pustaka Cerdas, Jakarta, 2003 : Hal. 177.

<sup>33</sup> Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqih*, (Cet. 1; Bogor, Kencana 2003) hlm. 38

<sup>34</sup> Abdul al-Hamid Mahmud al-Ba'ly, *Ekonomi Zakat Sebuah Kajian Moneter dan Keuangan Syari'ah* (Jakarta: PT; Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 1.

<sup>35</sup> Wahbah Al-Zuhaili, *Zakat Kajian Berbagai Madhab terjemah*, Agus Effendi dan Burhanuddin fananny Cet. 6, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 2005 : Hal. 89.

<sup>36</sup> Yasin Ibrahim Al-Syaikh, *Zakat Menyempurnakan Puasa Membersihkan Harta* Cet. 1, Marja, Bandung, 2004 : Hal. 11.



Ayat ini menerangkan tentang keadaan orang-orang yang diberikan kemenangan, di sisi lain ayat di atas memberikan pelajaran bagi umat manusia jika ingin kedudukan mereka di muka bumi tetap konsiten dari berkah Allah, maka menunaikan zakat adalah salah satu syaratnya. Imam Al Maraghi dalam kitab Tafsir Al Maraghi menguraikan pendapatnya terkait ayat yaitu *orang-orang yang diusir dari kampung halamannya ialah orang-orang yang apabila kami meneguhkan kedudukan mereka didalam negeri, lalu mereka mengalahkan kaum musrikin. Lalu, mereka taat kepada Allah, mendirikan sholat seperti yang diperintahkan kepada mereka, mengeluarkan zakat harta yang telah diberikan kepada mereka, menyeru manusia untuk mentauhidkan Allah dan taat kepada-Nya, menyuruh orang untuk mengerjakan apa yang diperintahkan oleh syari'at. Dan melarang melakukan kemusrikan, serta kejahatan*<sup>37</sup>.

b. Dalil sunnah

Dalam hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Umar ra. Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خُمْسِ شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ وَإِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ وَالْحَجِّ وَصَوْمِ رَمَضَانَ

*Dari Ibnu Umar, Rasulullah Saw. bersabda: "Islam dibangun di atas lima pondasi pokok, yakni kesaksian tiada Tuhan selain Allah dan bahwa Muhammad utusan Allah, mendirikan sholat, menunaikan zakat, melaksanakan haji, dan puasa di bulan Ramadhan".*<sup>38</sup>

c. Dalil Ijma

<sup>37</sup> Ahmad Mustafa Al Maraghi, *Kitab Al Maraghi Jilid 15*, Darul Kutub, Kairo, 1971 : hal. 86.

<sup>38</sup> Abi Abdullah Muhammad Bin Ismail Al-Buhari, *Matan Buhari*, Juz Awal (Bairut: Libanun, t,th), hlm. 11

Adapun dalil berupa Ijma' ialah adanya kesepakatan semua (ulama) umat Islam di semua negara bahwa zakat adalah wajib. Bahkan para sahabat Nabi Muhammad SAW sepakat untuk membunuh orang-orang yang enggan mengeluarkan zakat. "Oleh karena itu, barang siapa yang mengingkari kefarduannya berarti dia kafir atau - jika sebelumnya dia merupakan seorang muslim yang dibesarkan di daerah muslim, menurut kalangan para ulama-murtad kepadanya diterapkan hukum-hukum orang murtad".<sup>39</sup> Namun bagi seseorang yang mengingkari kefarduan zakat karena tidak mengerti baik karena baru memeluk Islam maupun karena dia hidup di daerah yang jauh dari tempat ulama, dia tidak dihukumi sebagai orang kafir sebab dia memiliki uzur, tetapi dia harus diberi penjelasan hukum tentang kewajiban zakat.

#### d. Landasan Historis

Dari segi sejarah, kewajiban zakat telah disyariatkan kepada para Nabi dan Rasul sebagaimana telah dilaksanakan oleh Nabi Ibrahim as dan Nabi Ismail as. Bahkan terhadap Bani Israil umat Nabi Musa as syariat zakat telah diterapkan. Demikian pula terhadap umat Nabi Isa as ketika Nabi Isa as masih dalam buaian. Ahli Kitab juga diperintahkan untuk menunaikan zakat sebagai salah satu instrumen agama. Landasan historis ini berdasarkan Q.S Maryam ayat 54 – 55 :

وَأَذْكُرُ فِي الْكِتَابِ إِسْمَاعِيلَ إِذْ هُوَ صَادِقَ الْوَعْدِ وَكَانَ رَسُولًا نَبِيًّا. وَكَانَ يَأْمُرُ أَهْلَهُ بِالصَّلَاةِ وَالزَّكَاةِ وَكَانَ  
عِنْدَ رَبِّهِ مَرْضِيًّا

<sup>39</sup>Wahbah al-Zuhaili, Op. Cit.,hlm. 90.

*Dan ceritakanlah (hai Muhammad kepada mereka) kisah Ismail (yang tersebut) di dalam Al Quran. Sesungguhnya ia adalah seorang yang benar janjinya, dan dia adalah seorang rasul dan nabi. Dan ia menyuruh ahlinya(keluarganya) untuk bersembahyang dan menunaikan zakat, dan ia adalah seorang yang diridhai di sisi Tuhannya.*<sup>40</sup>

e. Dasar Hukum Zakat dalam Lingkup Hukum Positif di Indonesia

Pada era Orde Baru rakyat Indonesia belum memiliki ketentuan hukum yang jelas mengenai tata cara pengelolaan dan pemanfaat dana zakat. Baru pada tahun 1999 disahkan Undang-undang No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat dan Undang-undang No. 17 Tahun 2000 tentang Perubahan Ketiga Undang-undang No. 7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. Dasar hukum ini diperkuat lagi dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 581 tahun 1999 dan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat dan Urusan Haji Nomor D tahun 2000 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Zakat. Dengan demikian, lembaga amil zakat di Indonesia memiliki ketentuan yang mengikat dalam menerima, mengelola dan menyalurkan dana zakat kepada kaum dhuafa.

### 2.2.3. Pengelolaan dan Penyaluran Zakat

Zakat termasuk ke dalam salah satu jenis perzakatan yang esensinya diwajibkan pada harta yang berkembang wajib disalurkan delapan kelompok yang berhak menerimanya. Hal itu dapat diqiyaskan bahwa kewajiban zakat merupakan usaha pemberdayaan, terlebih lagi perubahan yang berusaha diwujudkan oleh zakat, yaitu perubahan mereka yang berhak akan harta zakat menjadi pemilik

---

<sup>40</sup>Depag RI, Op-Cit, Hal. 235.

harta tersebut dan menggunakannya dalam kegiatan produksi, sehingga mereka dapat memproduksi sendiri. Jika mereka dapat memproduksi sendiri, itu berarti menjadikan mereka dapat menghasilkan uang dan mengubah mereka hingga mampu menutupi kebutuhan sendiri.

Dan yang perlu diperhatikan adalah bahwa zakat kaidah pendikotomian zakat yang disyariatkan agama Islam dengan pengambilan harta zakat dari orang-orang yang kaya dan kemudian diberikan kepada orang-orang miskin agar tercapai pengembangan daerah dan masyarakatnya terjamin. Hal ini sesuai dengan hadist Muadz Ibn Jabal ketika dia diutus oleh Nabi Muhammad saw. Ke yaman dan diperintahkan untuk mengambil harta zakat dari orang-orang kaya dan membagikannya kepada orang-orang miskin. Hal ini juga dilakukan pada kepemimpinan Umar Ibn Khattab.r.a.<sup>41</sup>

Dari sisi lain, pendikotomian zakat adalah kebijakan agama yang positif untuk menggerakkan dan menggabungkan kekuatan tingkat produksi pada masyarakat dari peningkatan produksi akan terwujud dan munculnya kembali sarana yang hilang dalam praktik pengembangan pada masyarakat modern sekarang.<sup>42</sup> Secara ideal, zakat pertanian semestinya dikelola oleh pemerintah (negara). Karena hukum zakat pertanian memerlukan bantuan kekuasaan negara terlebih lagi negara Indonesia yang merupakan salah satu negara agraris, untuk menyongkongnya agar dapat berjalan dengan sempurna. Dengan pengelolaan zakat pertanian yang baik oleh negara, kelompok *dhuafa* dan kekurangan tidak lagi merasa khawatir akan kelangsungan hidupnya terutama di sektor pangan. Karena setidaknya mereka akan dapat menikmati hasil pengumpulan zakat yang

---

<sup>41</sup>Abdul Al-Hamid Mahmud Al-Ba'ly, *Ekonomi Zakat: Sebuah Kajian Moneter dan Keuangan Syariah*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2006),h.139

<sup>42</sup>Ibid., h.140

dilakukan oleh negara untuk menopang hidupnya. Karena memang ada hak-hak orang miskin di dalam kekayaan orang-orang yang kelebihan harta.

Dari sisi *muzakki* atau pihak yang wajib mengeluarkan zakat, ia akan lebih disiplin dalam menunaikan kewajiban dan kaum fakir miskin lebih terjamin haknya.<sup>43</sup> Pengelolaan zakat pertanian oleh negara juga dapat menghindarkan dari kesimpangsiuran, karena ia hanya ditangani oleh satu pihak saja, dalam hal ini pemerintah (negara). Pengumpulan zakat pertanian lebih maksimal dan penyaluran akan tepat sasaran.<sup>44</sup> Jadi pengelolaan zakat pertanian di suatu negara dapat dilihat dari pemimpinnya. Jika pemimpinnya bertanggung jawab, jujur, amanah dan adil maka pengelolaan zakat pertanian lebih baik diberikan kepada pemerintah namun sebaliknya jika pemimpinnya dianggap tidak mampu lebih baik dikelola oleh lembaga independen, jika terdapat banyak lembaga, maka lembaga-lembaga tersebut harus bersinergi dengan baik. Agar pendistribusian zakat pertanian tepat sasaran dan tujuan zakat itu sendiri dapat tercapai.

#### **2.2.4. Efisiensi Penyaluran Zakat**

Pengelolaan zakat bukanlah semata-mata dilakukan secara individual, dari muzakki diserahkan langsung kepada mustahiq, tetapi dilaksanakan oleh sebuah lembaga yang khusus menangani zakat, yang memenuhi persyaratan tertentu yang disebut dengan amil zakat. Amil zakat inilah yang bertugas untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat, melakukan penagihan, pengambilan, dan mendistribusikan zakat secara tepat dan benar.

---

<sup>43</sup>Ibid., h. 17

<sup>44</sup>Ibid., h. 21.

Lembaga Zakat harus menerapkan sistem pertanggung jawaban yang baik, dengan demikian tata kelola Lembaga Zakat menjadi faktor penting dalam optimalisasi sumber daya yang dimiliki lembaga pengelola zakat, sehingga BAZNAZ maupun Lembaga Zakat mampu mengelola zakat sesuai dengan syariah Islam (*Compliance fully with Islamic law and principle*), Jaminan rasa kenyamanan (*Assurance*), Tingkat kepercayaan atau amanah (*Reliability*), Bukti nyata (*Tangibles*), Rasa Empati (*Empathy*), dan tanggapan pengelola terhadap keluhan pengguna jasa (*Responsiveness*).<sup>45</sup> Dengan demikian untuk memenuhi sistem tata kelola yang baik, maka Lembaga Zakat harus memenuhi standarisasi tata kelola yang baik dan salah satu indikatornya adalah efisiensi.

Efisiensi merupakan salah satu instrumen dalam mengukur kinerja lembaga yang memiliki laporan keuangan, dalam hal ini Lembaga Zakat. Pengukuran efisiensi dilakukan dengan membandingkan input dengan output yang dihasilkan.<sup>46</sup> Kemudian untuk menunjang efisiensi tersebut, maka salah satu metodenya adalah dengan menerapkan *Total Quality Management* secara manajerial pada sebuah lembaga amil zakat.

### **2.3. Tinjauan Umum Lembaga Amil Zakat (LAZ)**

#### **2.3.1 Pengertian Lembaga Amil Zakat**

<sup>45</sup> Abdul Qawi Othman, *The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic LAZing Industry: A Study in Kuwait Finance House*. International Journal of Islamic Financial Service, Vol 3 No 3. Kuwait, 2006 : Hal. 33.

<sup>46</sup> Tatang Iskandar, *Analisis Efisiensi Kinerja Keuangan pada Lembaga Amil Zakat Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Yogyakarta (periode tahun 2004-2008)*. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga 2009: Hal. 2.

Sesuai dengan konsep Al-Qur'an, Amil adalah orang-orang yang bertugas menguru zakat, seperti penarik zakat, penulis dan penjaganya.<sup>47</sup> Dan awal terbentuknya BAZ dan LAZ diprakarsai oleh undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, Lahirnya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 dilatar belakangi oleh kenyataan sosiologis, bahwa masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam. Ajaran Islam telah menentukan kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi oleh para penganutnya. Salah satu kewajiban tersebut yang mempunyai implikasi sangat luas terhadap kehidupan masyarakat adalah kewajiban untuk menunaikan zakat.

Lembaga yang secara formal diakui oleh Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 sebagai lembaga yang berhak mengelola zakat adalah Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Oleh karena itu kedua lembaga ini memiliki peran dan fungsi yang strategis, baik dilihat dari perspektif pemberdayaan sosial – ekonomi umat maupun dari hubungan zakat dengan perpajakan.

Pembentukan BAZ merupakan hak otoritatif pemerintah, sehingga hanya pemerintah yang berhak membentuk BAZ, baik untuk tingkat nasional sampai tingkat kecamatan. Semua tingkatan tersebut memiliki hubungan kerja yang bersifat koordinatif, konsultatif, dan informatif. Badan Amil Zakat dibentuk sesuai dengan tingkatan wilayahnya masing-masing yaitu :

- a. Nasional dibentuk oleh Presiden atas usul Menteri,
- b. Daerah Propinsi dibentuk oleh gubernur atas usul kepala kantor wilayah departemen agama propinsi,

---

<sup>47</sup>Hassanain Muhammad Makhluf, *Kalimah Al-Qur'an Tafsir Wa Bayan*, Darul Fiqr, Bairut, t.th : Hal. 90.

- c. Daerah Kabupaten atau daerah kota dibentuk oleh Bupati atau Wali Kota atas usul kepala kantor departemen agama kabupaten atau kota,
- d. Kecamatan dibentuk oleh camat atas usul kepala kantor urusan agama kecamatan.
- e. Masa tugas kepengurusan badan amil zakat adalah selama 3 (tiga) tahun (pasal13 KeputusanMenteri Agama).<sup>48</sup>

### 2.3.2 Dasar Hukum Pendirian Lembaga Amil Zakat

Dasar hukum kegiatan operasional Lembaga Amil Zakat mengacu kepada beberapa aturan sebagai berikut<sup>49</sup> :

1. Pasal 20, Pasal 21, Pasal 29, dan Pasal 34 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang RI Nomor 23 tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat;
3. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 581 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat;
4. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/291 Tahun 2000 tentang Pedoman Tekhnis Pengelolaan Zakat.

Berdasarkan ketentuan-ketentuan yang termaktub dalam undang-undang di atas serta peraturan pemerintah di bawah undang-undang, maka Lembaga Amil Zakat dapat dibentuk atas prakarsa masyarakat/swasta. LAZ dikukuhkan, dibina dan dilindungi oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Agama RI No. 581 Tahun 1999, pengukuhan dilakukan atas permohonan lembaga amil zakat setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut<sup>50</sup> :

<sup>48</sup> <http://www.rinfisite.com>

<sup>49</sup> <http://www.pusat.baznas.go.id/> diakses pada tanggal 10 Oktober 2015.

<sup>50</sup> Dian Septiandani. *Sinergitas Peran Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan Lembaga Amil Zakat Dalam Pengelolaan Zakat* Vol.5, No.1, Januari 2012: Hal. 26.



1. Berbadan Hukum ;
2. Memiliki Data Muzakki dan Mustahiq ;
3. Memiliki Program Kerja ;
4. Memiliki Pembukuan ;
5. Membuat Pernyataan Kesediaan untuk diaudit.

### 2.3.3 Pengelolaan Zakat Pendidikan Pada Lembaga Amil Zakat

Menemukan kaitan antara Zakat dan pendidikan dalam satu teks Al-Qur'an maupun Sunnah secara langsung memang tidak mungkin ditemukan. Namun, masih ada keterkaitan meski tidak berada dalam satu teks. Pengertian zakat sebagai sebuah kewajiban, berikut penjelasan pihak – pihak yang berkewajiban, serta kepada siapa kemudian Zakat tersebut harus disalurkan adalah garis besar pembahasan dalam Al-Qur'an dan Hadist. Ketika bahasan tersebut kemudian berkembang seiring kemajuan zaman, realitas dan potensi Zakat saat ini kemudian membuka jalan *istinbath* hukum dari sumber zakat baru seperti halnya Zakat profesi, hasil peternakan industri tanaman hias dan sebagainya. Begitu pula sektor baru dalam hal distribusi zakat saat ini. Meski pada akhirnya harus merujuk kepada delapan *atsnaf* yang disebut dalam Al-Qur'an dan Hadist, muncul kemudian sektor baru yaitu mendistribusikan zakat untuk beasiswa pendidikan.<sup>51</sup>

Merujuk kepada istilah *fi sabilillah*, distribusi Zakat kemudian patut diberikan kepada sektor pendidikan. Di kalangan ulama selama ini selalu menjadi polemik sebab kemudian golongan ini terus berkembang sebab perlakuan yang mulia oleh Al-Qur'an. Realitas saat ini, efektifitas serta manfaat kepada sektor pendidikan lebih tinggi sebab secara tidak langsung *performa dzahir* dan batin

<sup>51</sup> Qadir Abdurrahman, *Zakat Dalam Dimensi Mahdhah Dan Sosial*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998 : Hal. 87.

manusia sangatlah dipengaruhi dari pendidikan yang ia dapatkan. Harta Zakat sebagai alat bantu pengentasan masalah sosial, telah ditetapkan untuk didistribusikan kepada delapanatsnafnamun apabila selama ini kemudian hanya sebatas pemberian namun tetap saja tidak menciptakan masyarakat yang mandiri.

Sebagai khalifah Allah di bumi ini, maka layak nya kebutuhan akan sandang, pangan, papan. Manusia juga memerlukan modal berupa pendidikan.<sup>52</sup> Atas dasar tersebut, penyaluran dana zakat untuk sektor pendidikan sangatlah beralasan secara syar'i, selain sebuah rasa kepedulian terhadap sesama, juga mencakup beberapa alasan pokok diantaranya<sup>53</sup> :

1. Pendidikan adalah kebutuhan primer, pihak yang lemah secara ekonomi, sehingga terhalang untuk memenuhi kebutuhan sektor pendidikan maka termasuk dalam kategori seorang *fakir* yang berhak atas dana zakat.
2. Urgenitas sektor pendidikan secara khusus ketika menyangkut keselamatan *ukhrawi* (pendidikan keimanan dan keagamaan seseorang).
3. Secara umum, akar masalah kemiskinan yang ada berawal dari minimnya kualitas pendidikan. Sehingga seseorang kemudian tidak mampu mengeksplorasi potensi lingkungan yang ada, maupun potensi dalam dirinya sendiri yang akan membawa kepada kemiskinan.
4. Landasan Al-Quran dan Hadist tentang penyaluran zakat untuk beasiswa pendidikan.

Sebagaimana dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, penyaluran zakat untuk beasiswa pendidikan merujuk kembali kepada istilah *fi sabilillah* terlepas

---

<sup>52</sup>*Ibid*, Hal. 89.

<sup>53</sup> Malchatun, *Peranan Zakat Dalam Pemberdayaan Kualitas Manusia*, PT Rajawali Press, Jakarta, 2003 : Hal. 110.

dari istilah secara khusus yang mengarah hanya kepada istilah *jihad* ( perang berikut sarananya ).

Pelaksanaan penyaluran zakat untuk bea siswa yang dilakukan di Lembaga Aml Zakat secara teknis dapat dilakukan sebagai berikut<sup>54</sup> :

- a. Penyaluran zakat diserahkan melalui kepala sekolah atau guru yang bersangkutan diikuti bukti telah diterimanya zakat dan nantinya bisa langsung dipergunakan untuk keperluan sekolah siswa.
- b. Penyaluran zakat diambil secara langsung oleh mustahiq setiap 3 bulan di kantor LAZ yang bersangkutan dengan diikuti laporan tanda bukti dari kepala sekolah atau guru yang berkaitan bahwa zakat telah diterima.

Dari sisi pengawasan terhadap pelaksanaan penyaluran dana zakat untuk sektor pendidikan tersebut, pihak LAZ melakukan survey secara langsung (kunjungan langsung ke rumah) kepada *mustahiq*, dan pengawasan dengan cara mengundang setiap penerima beasiswa untuk ikut serta dalam setiap kegiatan keagamaan baik yang diselenggarakan oleh LAZ maupun instansi keagamaan terkait kegiatan keagamaan lainnya. Pengawasan tersebut tidak terlepas dari kerjasama dengan pihak lainnya, meliputi tokoh masyarakat, maupun perangkat lainnya dalam hal ini LAZ juga telah mengirimkan utusan para da'i yang telah dikader sebelumnya untuk menjadi imam ataupun ustadz pada tiap Taman Pendidikan Al-Qur'an yang ada pada tiap daerah. Diharapkan dengan kerjasama berbagai elemen tersebut, dapat mengoptimalkan dan memudahkan pengawasan penggunaan Zakat.

---

<sup>54</sup> Tengku Muhammad, *Pedoman Zakat*, Pustaka Rizky Putra, Semarang, 1999 : Hal. 81.

#### **2.4. Penerapan Total Quality Management dalam Menunjang Efisiensi Penyaluran Dana Zakat Pada Sektor Pendidikan**

Implikasi pelaksanaan TQM di lembaga amil zakat adalah bahwa TQM berpeluang untuk diterapkan di lembaga zakat yang sebenarnya aktivitas utamanya adalah pengelolaan dan penyaluran dana ZIS. Keberhasilan lembaga amil zakat dalam mengelola dan menyalurkan dana zakat khususnya pada sektor pendidikan dapat diukur dengan sejauhmana para mustahiq yang terdaftar di lembaga amil zakat tersebut bisa mengenyam pendidikan yang layak.

Penerapan TQM pun dapat menunjang lembaga amil zakat untuk mengelola dana zakat secara baik dari sisi administrasi dan keuangan serta dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan internal dan eksternal dalam hal ini adalah para muzaki dan mustahiq. Hal ini dapat menguatkan bahwa lembaga non-profit, seperti lembaga amil zakat, dapat pula menerapkan TQM dalam manajemennya.

Meskipun begitu, setiap lembaga berhak dan sangat mungkin untuk menerapkan prinsip TQM dalam manajemennya. Karakter lembaga akan memberikan kesempatan kepada TQM untuk memberikan man-faat yang sesuai dengan kebutuhan, situasi, dan kultur yang dimiliki. Lebih lanjut, secara teoretik, hasil penelitian tentang implementasi TQM di lembaga amil zakat memberikan kontribusi penting terhadap bangunanteori TQM yang sudah digagas oleh para pendirinya. Secara teoritis TQM dapat diterapkan di lembaga yang bergerak di bidang produksi barang dan produksi jasa, baik dalam skala kecil maupun besar. Dengan penerapan TQM, lembaga tersebut diharapkan akan dapat meraih keuntungan, khususnya keuntungan materi. Temuan penelitian ini yang

mengungkap penerapan TQM di lembaga non-profit seperti lembaga amil zakat menunjukkan bahwa penerapan TQM dapat memberikan layanan yang memuaskan, tidak hanya bagi pelanggan internal namun juga pelanggan eksternal. Keuntungan lembaga non-profit di bidang wakaf dapat berupa keuntungan materi dan non-materi, misalnya peningkatan kepercayaan masyarakat dan penambahan jumlah aset wakaf yang berujung pada peningkatan hasil pengelolaan zakat untuk sektor pendidikan. Dengan begitu, memberikan layanan bermutu kepada pelanggan dapat menjadi salah bentuk ibadah sosial yang tak kalah besar manfaatnya dibanding dengan ibadah ritual. Hal ini senantiasa akan selaras dengan tujuan pengelolaan dana zakat sesuai dengan amanat UU Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat yang menunjukkan bahwa penerapan TQM dalam manajemen lembaga amil zakat dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi anggotanya sehingga harapan untuk memberikan darma bakti terbaik kepada Tuhan dapat terwujud.

## **2.5. Pendahuluan Terdahulu**

Penelitian-penelitian sebelumnya yang sejenis terkait dengan judul Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Efisiensi Program Beasiswa Pendidikan Pada LAZ DPU DT Bandung Dalam Meningkatkan Efisiensi Penyaluran Zakat, Infaq Dan Shadaqohterdapat beberapa referensi. Adapun persamaan dan perbedaan dari sisi fokus penekanan objek penelitian serta kajian, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2.1.**

### **Penelitian Terdahulu**

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
Tatang Iskandar (2009) / UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Analisis efisiensi kinerja keuangan pada lembaga amil zakat pos keadilan peduli umat (pkpu) yogyakarta (periode tahun 2004- 2008)	Penelitian ini membahas tentang Efisiensi pengelolaan dana zakat di lembaga amil zakat	Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kinerja keuangan dan bukan pada sisi manajemen dengan metode TQM
<p><b>Kesimpulan :</b></p> <p>Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa pengelolaan kinerja keuangan yang baik menunjang efisiensi keuangan dalam pengelolaan zakat di POS Keadilan Peduli Umat Periode 2004 – 2008.</p>			
Sri Fadilah (2011) / Univeritas	Pengaruh implementasi pengendalian intern dan total quality management terhadap	Penelitian ini membahas tentang	Pada penelitian ini yang menjadi

Syiah Kuala Banda Aceh	penerapan good governance (studi pada lembaga amil zakat seluruh indonesia	penerapan TQM di lembaga amil zakat	objek penelitian adalah meneliti sejauhmana pengaruh penerapan TQM terhadap GCG lembaga amil zakat bukan penyaluran dana zakat
<p><b>Kesimpulan :</b></p> <p>Kesimpulan dari penelitian ini adalah pengendalian intern dan penerapan Total Quality Management yang diterapkan pada beberapa LAZ di Indonesia berpengaruh pada pencapaian GCG di beberapa Lembaga Amil Zakat yang bersangkutan.</p>			
Budi Budiman	Potensi dana zis sebagai	Penelitian ini	Pada

<p>(2012) / Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta</p>	<p>instrumen ekonomi islam dari teori dan implementasi manajemen</p>	<p>membahas tentang pengelolaan dana ZIS</p>	<p>penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah menyoroti manajemen LAZ secara umum bukan khusus TQM</p>
<p><b>Kesimpulan :</b></p> <p>Pengelolaan dana zis yang dilakukan secara profesional dan proporsional di Lembaga Amil Zakat dapat menunjang peranan LAZ dalam pemberdayaan ekonomi umat. Hal ini terindikasi dari penurunan angka mustahiq menjadi mustahiq produktif dan memiliki penghasilan layak bagi kehidupannya.</p>			
<p>Dikdik Tandika (2013) / Universitas Pasundan Bandung</p>	<p>Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi dan implikasinya terhadap akuntabilitas publik organisasi pengelola zakat (opz) dalam upaya optimalisasi penghimpunan</p>	<p>Penelitian ini membahas tentang manajerial di lembaga amil zakat</p>	<p>Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah menyoroti</p>



	zakat di propinsi jawa barat, banten dan dki jakarta.		manajemen LAZ secara umum bukan khusus TQM
<p><b>Kesimpulan :</b></p> <p>Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi dari sisi akuntabilitas lembaga zakat di provinsi Banten, Jabar dan DKI Jakarta adalah faktor intern dan ekstern. Intern meliputi SDM, Infrastruktur kantor tempat kegiatan operasional LAZ dilakukan dan anggaran organisasi. Sedangkan faktor ekstern meliputi kesadaran masyarakat akan pentingnya pengelolaan zakat yang profesional dan peran pemerintah dalam mensosialisasikan peran lembaga amil zakat dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat.</p>			
Gunarianto (2014) / Universitas Padjadjaran Bandung	Penerapan total quality management dalam prinsip manajemen kontemporer untuk mengarungi lingkungan bumh	Penelitian ini membahas tentang penerapan TQM di perusahaan atau lembaga	Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian di BUMN bukan lembaga amil

			zakat
	<p><b>Kesimpulan :</b></p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip dalam TQM yang dijalankan pada lembaga BUMN dapat berpengaruh pada manajerial BUMN sebagai perusahaan milik pemerintah yang baik dan terpercaya bagi publik.</p>		
Hiro Tugiman (2014) / STIE Perbanas Surabaya	Pengaruh penerapan strategi keunggulan bersaing, total quality management, cost of quality, dan sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja perusahaan	Penelitian ini membahas tentang penerapan TQM di perusahaan atau lembaga	Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian di Perusahaan umum bukan lembaga amil zakat
	<p><b>Kesimpulan :</b></p> <p>Penerapan strataegi keunggulan, TQM, COQ dan sistem Akuntansi Manajemen berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan dari sisi keuangan dan manajerial perusahaan.</p>		

Berdasarkan beberapa hasil kesimpulan dari penelitian yang sejenis mengenai penerapan metode *Total Quality Management* dan pengelolaan

Lembaga Amil Zakat, dapat disimpulkan bahwa secara umum penerapan *Total Quality Management* di sebuah perusahaan baik yang bersifat profit/komersil maupun yang bersifat nirlaba seperti lembaga amil zakat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaannya.



### **BAB III**

## **PROFIL Lembaga Amil Zakat Nasional DPU DT**

### **3.1. Gambaran Umum LAZNAS DPU DT**