

ANALISIS IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM): STUDI PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT SELURUH INDONESIA

Oleh:

Sri Fadilah

Yuni Rosdiana

Edi Sukarmanto

Dadan H Ilyas

(Program Studi Akuntansi Unisba)

Abstrak

Di Indonesia sekarang ini, perkembangan organisasi non pemerintah seperti Lembaga Amil Zakat yang mengelola dana zakat, infak dan shadaqah demikian menjamur sebagai gerakan sosial (*civil society*). Realitasnya, terjadi gap antara potensi zakat yang besar (20 triliun) dengan realisasi zakat yang sangat kecil (1 triliun). Fenomena tersebut menunjukkan masih rendahnya kinerja Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) khususnya Lembaga Amil Zakat (LAZ). Tuntutan tersebut menjadi tantangan bagi LAZ untuk melakukan tata kelola yang baik (*good governance*). Selanjutnya akan berdampak pada tuntutan masyarakat yang tinggi akan akuntabilitas dan transparansi dari LAZ. Kemudian menjadi tantangan bagi LAZ untuk melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan kinerja OPZ khususnya LAZ terutama penghimpunan dana zakat. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi pengembangan pengelolaan (*good governance*) pengendalian intern yang diimplementasikan. Sesuai tujuan penelitian ini maka variabel yang diteliti adalah *total quality management* (TQM). Adapun tujuan penelitian ingin melihat implementasi *total quality management* (TQM) pada Lembaga Amil Zakat Seluruh Indonesia. Metode penelitian yang digunakan analisis kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data terdiri dari: observasi, wawancara dan dokumentasi.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Zakat dan Lembaga Amil Zakat

Latar Belakang

Rukun Islam merupakan pilar dalam tatanan peribadatan pada ajaran Islam. Sebagai pilar peribadatan, Rukun Islam merupakan kewajiban bagi pemeluk agama Islam. Salah satu kewajiban yang terkandung dalam rukun Islam (rukun Islam ketiga) adalah kewajiban membayar zakat. Kewajiban membayar zakat bagi umat Islam mengandung dua dimensi fundamental (utama), yaitu Pertama, sebagai dimensi ibadah (ritual) yang merupakan wujud penghambaan kepada Allah SWT (*hablumminallah*) dan juga sebagai media untuk membersihkan harta atau kekayaan dan jiwa manusia. Kedua, merupakan dimensi sosial sebagai wujud kepedulian terhadap sesama manusia dan lingkungan (*hablumminannas*), sehingga dapat dimanfaatkan untuk mengatasi berbagai permasalahan sosial, khususnya kesenjangan sosial, dimana terjadi gap atau kesenjangan yang semakin lebar antara masyarakat mampu (kaya) dengan masyarakat yang tidak mampu (miskin). Dalam istilah lain bahwa "*zakat merupakan rukun sosial yang nyata di antara semua rukun islam*", sehingga zakat termasuk kewajiban sosial yang bersifat ibadah (Djailani,2003). Begitu pentingnya kewajiban membayar zakat, sehingga Allah mensejajarkan kewajiban membayar zakat dengan kewajiban menunaikan sholat (rukun