

# **Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Lembaga Amil Zakat Infak Sedekah Muhammadiyah (Lazismu) Kota Pekanbaru**

Muharrani  
STAI Diniyah Pekanbaru  
Email : muharrani@diniyah.ac.id

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap penerapan manajemen mutu terpadu yang terdiri atas mutu layanan, mutu SDM, mutu lingkungan dan mutu lembaga di LAZISMU kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, Subjek penelitian terdiri dari direktur, ketua bidang, staff, muzzaki dan mustahik. Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, *interview* terpimpin dan dokumentasi. Untuk melihat kebasahan data dilakukan dengan masa penelitian lebih panjang, ketelitian dalam mengawasi. Teknik analisis data yang dilakukan melalui kegiatan mengumpulkan data, memilih data yang relevan, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian mengungkapkan: (1) Mutu layanan baik kepada para muzzaki dan mustahik sudah memenuhi standar layanan yang baik. Hal ini dibuktikan dari layanan yang diberikan kepada muzzaki yaitu kemudahan dalam melakukan transaksi ketika ingin menyalurkan dana zakat, infak dan sedekah yaitu menyalurkan zakat secara langsung kepada amil, via bank dan ATM serta fasilitas penjemputan zakat ke muzzaki. Sedangkan layanan lain yang dilakukan LAZISMU kepada para mustahik yaitu dengan memberikan layanan dalam bidang keagamaan, ambulance peduli, bantuan kesehatan, bantuan modal bagi pelaku usaha kecil dan layanan pendidikan dalam bentuk beasiswa kepada anak yatim piatu dan fakir miskin. (2) Mutu SDM dalam proses pengelolaan lembaga amil zakat, infak sedekah (LAZISMU) dapat dikatakan baik. Ini terlihat dengan sumber daya pimpinan dan staff yang memenuhi standar kemampuan sebagai seorang pengelola zakat, yaitu 95% SDM dengan jenjang pendidikan strata satu, dan mendapat tanggung jawab sesuai bidangnya serta selalu meningkatkan keahliannya dengan diikutsertakan dalam pelatihan-pelatihan tentang pengelolaan zakat dan lain-lain; (3) Mutu lingkungan yang ada di lembaga amil zakat infak dan sedekah sudah baik. Ini terlihat dari posisi kantor LAZISMU yang berada di tengah kota sehingga memudahkan mobilitas pimpinan dan staff dalam mendistribusikan zakat, infak dan sedekah kepada mustahik, begitu pun untuk para muzzaki dalam menyalurkan dana zakat mereka. (4) Mutu Lembaga sudah baik, Hal ini terbukti dapat meraih prestasi yang sangat membanggakan oleh LAZISMU kota Pekanbaru tahun 2018 pada ajang *Ziska Lifestyle Festival* LAZISMU di Yogyakarta

**Kata Kunci:** Penerapan, manajemen mutu terpadu

## **Pendahuluan**

Seiring perkembangan zaman pengembangan pada level kualitas hampir mewarnai semua bidang dan menjadi focus utama yang tidak bisa diabaikan. Banyak usaha yang dilakukan dalam pengembangan mutu, melalui peningkatan kapabilitas SDM, maupun melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana namun usaha yang telah dilakukan belum menunjukkan hasil yang

maksimal tanpa melakukan yang namanya tajdid (pembaharuan) terhadap system pengelolaan yang terkini<sup>1</sup> Oleh karena itu dalam rangka membuat lembaga atau organisasi bisa bermutu sangat dibutuhkan suatu system yang bermutu juga dengan pola dan metode yang efektif sehingga sejalan dengan tujuan yang sudah dirumuskan, dan endingnya menginginkan organisasi yang dapat dikelola dengan fokus pada kualitas atau lembaga yang mengimplementasikan pendekatan MMT (manajemen mutu terpadu).

Salah satu strategi manajemen yang banyak diterapkan untuk merespon isu peningkatan mutu lembaga atau organisasi adalah MMT atau *TQM*.<sup>2</sup> Manajemen mutu terpadu merupakan pedoman baru dalam melakukan bisnis sektor apapun yang berupaya untuk meningkatkan daya saing lembaga atau organisasi melalui penyempurnaan secara terus menerus atas kualitas produk, layanan, manusia, sistem dan lingkungan lembaga. Manajemen mutu mutlak dilakukan oleh lembaga yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan agar lembaga tersebut mampu *survive* dalam dunia yang semakin hari semakin tinggi tingkat persaingannya.

Metode yang dikembangkan dalam penerapan MMT dalam organisasi atau lembaga yang memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan para pelanggan, oleh karenanya dalam memposisikan organisasi atau lembaga sebagai industri jasa maka harus memenuhi standar mutu. Konsep mutu dalam manajemen mutu terpadu harus memenuhi standar perincian yang telah ditentukan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua factor yaitu terpenuhinya perincian yang sudah dibuat sebelumnya (*quality in fact*) dan terpenuhinya perincian yang menjadi keinginan (*quality perception*) menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa<sup>3</sup>

Manajemen mutu terpadu merupakan suatu pendekatan yang tersusun dengan baik, mudah dilakukan dan tepat kedudukannya bagi penyelenggaraan lembaga atau organisasi yang menngedepankan pada kepuasan pelanggan<sup>4</sup>. Pengertian ini mempunyai arti bahwa bagian-bagian yang ada dalam sistem organisasi atau lembaga bukan focus pada satu bagian saja, akan tetapi menyangkut semua bagian dari system pengelolaan lembaga atau organisasi yaitu masukan, proses dan keluaran serta semua perangkat yang mendukungnya. Dan menurut

---

<sup>1</sup> Jamalusurur (2008). *Implementasi total quality management di SMKN 1 Purwokerto Jawa Tengah*, Tesis magister, tidak diterbitkan, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta. hlm. 4

<sup>2</sup> Fandji Tjiptono & Anastasia Diana (2003). *Total quality management*, Yogyakarta: Andi. hlm. 3

<sup>3</sup> Sallis, Edward (2008). *Total quality management in education, manajemen mutu pendidikan*, (Terjemahan Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi). Yogyakarta: IRCiSoD. (Buku asli diterbitkan tahun 1993). hlm 6

<sup>4</sup> Ibid. hlm. 83

Tenner dan De Toro dalam Ibrahim Bafadal mengatakan bahwa manajemen mutu terpadu merupakan proses pengembangan kualitas secara sempurna atau maksimal, dan bila pada tahap prosesnya dilakukan dengan berdiri sendiri maka manajemen mutu terpadu terdiri dari tiga tahap pengembangan kualitas secara terus menerus (*three steps to continuous improvement*), yaitu *Pertama* focus penuh pada pelanggan, baik pelanggan yang berada di dalam lembaga atau organisasi maupun pelanggan yang datang dari luar lembaga atau organisasi; *Kedua* pembinaan pelaksanaan selama penerapan MMT berlangsung; *Ketiga* melibatkan apapun yang terkait pada MMT secara menyeluruh<sup>5</sup>.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan lembaga ini terus berupaya untuk meningkatkan mutu lembaga mulai dari SDM, sarana dan prasarana, serta layanan yang ada. Hal ini terlihat dari upaya yang dilakukan lembaga seperti pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan-pelatihan yang diikuti, proses pengelolaan yang sesuai dengan tujuan lembaga amil zakat infak sedekah Muhammadiyah (LAZISMU) dan sesuai syari'at yang berlaku serta semakin banyaknya layanan yang ada untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam berzakat, infak dan sedekah. Selain itu jumlah muzakki menunjukkan grafik yang meningkat, sehingga penulis berasumsi bahwa ini menunjukkan lembaga dalam hal ini adalah LAZISMU dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap para pelanggannya, sehingga mengalami perkembangan yang cukup pesat.

Tertarik dengan situasi demikian, maka penulis mencoba melakukan penelitian dengan judul "*Penerapan Manajemen Mutu Terpadu di lembaga amil zakat infak dan sedekah Muhammadiyah (LAZISMU) Kota Pekanbaru*". Dengan penelitian ini diharapkan dapat diperoleh informasi yang lebih detail dan mendalam, tentang komponen-komponen manajemen mutu terpadu yang telah terimplementasi.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penentuan subjek dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tehnik sampel bertujuan (*purposive sampling*).

---

<sup>5</sup>Ibrahim Bafadal (2006). *Manajemen peningkatan mutu sekolah dasar (dari sentralisasi menuju desentralisasi)*, Jakarta: Bumi Aksara. hlm. 91

Subjek atau sumber informasi yang ditentukan adalah mereka yang terkait dan dipandang sangat mengetahui informasi tentang penerapan manajemen mutu terpadu di lembaga amil zakat infak dan sedekah Muhammadiyah (LAZISMU) di kota Pekanbaru. Adapun jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini terdiri dari badan pelaksana yaitu direktur, ketua bidang, staf, muzzaki dan mustahik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik pengamatan, interview terpimpin, dan dokumentasi. Adapun teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui perpanjangan perpanjangan masa penelitian dan ketelitian dalam pengamatan, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teknik analisis data kualitatif Miles dan Hurbumen, yaitu data yang dikumpulkan di lapangan dilakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data<sup>6</sup>.

Dengan demikian proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi dalam penelitian dilakukan secara berulang-ulang dan terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

## **Mutu layanan**

Bagi sebuah lembaga atau organisasi yang akan mengimplementasikan MMT (manajemen mutu terpadu) sasaran yang harus dikedepankan adalah memaksimalkan apa yang menjadi kemauan dan kebutuhan para pelanggannya. Organisasi atau lembaga berkualitas adalah lembaga atau organisasi yang selalu mempunyai tali silaturahmi yang baik dengan pelanggannya dan memiliki orientasi utama dalam mengembangkan organisasinya adalah kualitas. kualitas harus seiring sejalan dengan harapan dan kemauan semua pelanggannya, agar dapat mengetahui kemauan semua pelanggannya maka lembaga atau organisasi diharuskan untuk mencari tahu apa yang menjadi keinginan pelanggannya.

Layanan terhadap muzakki yang ada di lembaga dalam hal ini LAZISMU dapat diambil kesimpulan bahwasanya telah sesuai dengan standar layanan (baik). Ini terlihat dari bentuk

---

<sup>6</sup> Milles, M.B. & Huburmen, A.M (1994). *An expanded sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: SAGE Publication. hlm. 2

layanan yang ada yaitu layanan berupa: (1) layanan fasilitas untuk kemudahan para muzakki dalam menyalurkan dana zakat mereka seperti pembayaran zakat secara langsung (tunai) kepada amil dengan datang ke kantor layanan, pembayaran via transfer bank dan anjungan tunai mandiri (ATM) dan fasilitas jemput zakat, (2) layanan bantuan kesehatan berupa rumah singgah bagi keluarga pasien miskin yang berasal dari luar kota untuk berobat ke rumah sakit namun tidak memiliki biaya yang cukup atau fasilitas tempat tinggal sementara yang disediakan oleh LAZISMU kota Pekanbaru dalam waktu tertentu untuk mempermudah mengakses layanan kesehatan bagi ibnu sabil dan dhuafa. (3) layanan bagi para pelaku usaha kecil yang kekurangan modal namun punya semangat yang tinggi untuk merubah nasib jadi lebih baik yaitu pinjaman modal usaha dalam program pemberdayaan kemandirian umat (PKU) program ini berupaya menciptakan kemandirian ekonomi umat khususnya kaum dhuafa' agar mereka mampu sukses membangun ekonomi produktif, kreatif dan inovatif. (4) layanan bagi anak yatim piatu dan anak-anak kurang mampu berupa beasiswa pendidikan sampai selesai studi, Dengan system pengasuhan (orang tua asuh) dimana seorang donatur akan mengasuh satu/lebih pelajar melalui pembiayaan pendidikan. Selama pengasuhan donatur dapat bertemu dan berkomunikasi langsung dengan anak asuh dan akan memperoleh laporan secara rutin tentang perkembangan anak asuh. Dan juga layanan lain dalam bidang pendidikan adalah pondok tahfiz yaitu sistem pendidikan berbasis Al-Qur'an untuk mencetak generasi rabbani & qur'ani yang siap menghidupkan syi'ar dakwah di tengah masyarakat. Para santri yang berasal dari keluarga kurang mampu ini dididik serta diberi fasilitas tempat tinggal, makan dan minum, (5) layanan dalam bidang keagamaan, yang dilakukan adalah dengan Menghidupkan syiar Islam di tengah masyarakat dengan program: dakwah daerah pinggiran, pelatihan bilal janaiz, kajian zuhur umum, pembinaan tahsin dan tahfiz, (6) ambulance peduli yaitu berupa layanan bagi mereka yang membutuhkan pengantaran pasien maupun jenazah dapat menggunakan layanan ambulance peduli yang disediakan LAZISMU kota Pekanbaru.

### **Mutu SDM lembaga amil zakat infak sedekah Muhammadiyah (LAZISMU) kota Pekanbaru**

SDM merupakan pelanggan yang berasal dari dalam lembaga atau organisasi yang menentukan baik atau tidaknya pengelolaan lembaga atau organisasi. Oleh karena itu berhasil

atau tidaknya penerapan manajemen mutu di lembaga dalam hal ini Lazismu sangat ditentukan oleh faktor SDM yang terlibat di lembaga tersebut seperti direktur, ketua bidang dan staff.

SDM yang dimiliki oleh lembaga amil zakat infak dan sedekah fisik yang nampak sudah dapat dikatakan telah mencapai level ahli dikatakan demikian karena secara kapabilitas atau kecakapan dan kemampuan yang mereka punyai telah masuk dalam kategori yang telah ditetapkan sebagai seorang amil dan juga teori-teori tentang SDM. Ini dapat dilihat dari dokumentasi yang ada di lembaga terdapat 95% SDM dari lembaga amil zakat infak sedekah ini memiliki jenjang pendidikan strata satu dan diberikan amanah sesuai dengan kecakapan dan skill mereka masing-masing.

Sedangkan upaya pengembangan yang dilakukan oleh lembaga amil zakat infak sedekah (LAZIS) ini meliputi peningkatan keahlian bagi badan pelaksana (direktur, ketua bidang dan staf) dengan cara mengikutsertakan pada pelatihan yang terkait tentang pengelolaan zakat, infak dan sedekah baik yang diadakan organisasi Muhammadiyah maupun yang diadakan oleh lembaga di luar Muhammadiyah . Karena pengembangan dalam hal ini pelatihan memberikan makna yang penting sebagai media untuk mengajarkan kepada SDM yang ada di lazismu skill dasar yang mereka butuhkan sesuai dengan pekerjaan mereka. Dengan demikian sistem organisasi yang ada di lembaga amil zakat infak dan sedekah dapat berjalan sesuai dengan yang menjadi tujuan bersama. Sedangkan tujuan pelatihan adalah untuk meningkatkan kualitas SDM sesuai tanggung jawab yang diamanahkan atau kemampuan lain yang berkaitan dengan tanggung jawab itu serta dapat memberikan manfaat sehingga menimbulkan dorongan kerja yang tinggi baik itu dorongan yang datang dari dalam maupun luar diri. Sementara program pengembangan dalam hal ini pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan keahlian untuk pekerjaan masa depan SDM yang ada di LAZISMU baik yang baru bergabung di lembaga maupun yang sudah lama bergabung harus memiliki keahlian yang diharapkan sehingga dapat memberikan manfaat bagi kelangsungan akan pekerjaannya.

### **Mutu lingkungan dan sumber daya fisik**

Lingkungan lembaga yang berkualitas gambaran keadaan, dimana lembaga dan pemangku kepentingannya, dalam keadaan nyaman, tentram, mudah diakses untuk memudahkan mobilitas SDMnya. Dan lingkungan yang ada di lazismu dapat dikatakan berada pada

lingkungan yang sesuai untuk lembaga zakat, dikatakan demikian karena letak lembaga amil zakat infak sedekah Muhammadiyah berada di pusat kota sehingga memudahkan akses bagi para mustahik untuk menyalurkan dana zakat, infak dan sedekah mereka, dan juga fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan sehari-hari dalam menyelesaikan pekerjaan para badan pelaksana seperti direktur, ketua-ketua bidang dan staff sangat enak dipandang dan enak digunakan karena bersih dan terasa nyaman sehingga keadaan demikian sangat membantu bagi keberlangsungan proses pekerjaan di lembaga amil zakat infak sedekah (LAZISMU) tersebut. Begitu pun keadaan ruangan-ruangan yang ada di kantor LAZISMU semua terasa nyaman karena ventilasi udara yang memenuhi syarat pada setiap ruang, bersih, dan setiap hari ada petugas kebersihan (OB) untuk membersihkan ruangan tersebut.

Adapun dilihat dari lingkungan sosial yang ada di lembaga dalam hal ini lazismu terjadi interaksi antar SDM yang sangat baik. terbukti setiap hari bagaimana direktur, ketua bidang dan staff saling berinteraksi dengan baik. Semuanya berjalan sesuai harapan dan tercipta suasana yang penuh kekeluargaan, hal ini merupakan hal yang positif dan perlu dikembangkan serta hendaknya terus menerus dilakukan karena ini merupakan salah satu barometer dari keberhasilan penerapan manajemen mutu terpadu (MMT). Lebih dari itu lingkungan sosial lain yang mendukung adalah suasana keagamaan yang diterapkan dalam komunikasi misalnya mengucapkan salam ketika bertemu, saling sapa dengan penuh kehangatan dan antara direktur, ketua bidang, karyawan, para muzakki serta para mustahik terjalin hubungan yang humanis.

### **Mutu Lembaga (LAZISMU)**

Tidak bisa dipungkiri setiap lembaga yang bergerak di bidang yang memang notabenenya adalah pelayanan pasti didirikan mempunyai visi utama adalah kepada pelanggan, baik pelanggan yang berada di dalam lembaga maupun pelanggan yang berada di luar lembaga, artinya semua masukan dan proses wajib diupayakan untuk memenuhi kepuasan para pelanggan sehingga konsekwensinya semua kegiatan harus diorientasikan untuk penyiapan hal itu.

Mutu lembaga amil zakat infaq sedekah Muhammadiyah (LAZISMU) kota Pekanbaru tidak bisa diragukan lagi karena ini terbukti dengan LAZISMU pada tahun 2018 mendapat penghargaan LAZISMU Award di ajang *Ziska Lifestyle Festival* LAZISMU di Yogyakarta. Pada

ajang ini, LAZISMU Pekanbaru menjadi pemenang dalam kategori penyaluran dan pemanfaatan terbaik. Dengan program RSP (Rumah Singgah Pasien) yang bekerja sama dengan komunitas taklim IDI (Ikatan Dokter Indonesia) Riau. Ini sebuah pencapaian yang luar biasa bagi LAZISMU kota Pekanbaru oleh karena itu keberadaan LAZISMU perlu diperhitungkan khususnya di kota Pekanbaru.

## **Kesimpulan**

1. Kualitas layanan lembaga terhadap pelanggan di LAZISMU sudah memenuhi standar layanan yang baik. Hal ini nampak dari banyak sekali bentuk layanan yang diberikan baik kepada muzzaki, mustahik dan juga pelanggan internalnya sehingga memudahkan proses pengumpulan dan pendistribusian zakat, infak dan sedekah bagi pelanggannya.
2. Kualitas SDM dalam proses pengelolaan lembaga di lembaga amil zakat, infak sedekah (LAZISMU) dapat dikatakan baik. Ini terlihat dengan sumber daya pimpinan dan staff yang memenuhi standar kemampuan sebagai seorang pengelola zakat, yaitu 95% SDM berpendidikan dengan jenjang pendidikan strata satu, dan mendapat tanggung jawab sesuai bidangnya serta selalu meningkatkan keahliannya dengan diikutsertakan dalam pelatihan-pelatihan pada bidang terkait tentang pengelolaan zakat dan lain-lain.
3. Kualitas lingkungan lembaga di LAZISMU sebagai manifestasi dari penerapan MMT dapat dikatakan baik. Dapat dilihat dengan letak kantor layanan lembaga berada di pusat kota sehingga mudah bagi para mustahik untuk menjangkau kantor layanan lembaga, ruang kerja yang bersih dan nyaman, ruang pertemuan yang tidak kalah nyaman serta fasilitas lain sebagai penunjang dalam tanggung jawab mereka sebagai bentuk nyata dari lingkungan fisik. Sedangkan lingkungan sosial tercermin dari hubungan antara direktur, ketua-ketua bidang dan karyawan yang terjalin hubungan yang humanis, nampak pada suasana keseharian seperti mengucapkan salam ketika bertemu dan saling sapa dengan penuh kehangatan.
4. Kualitas lembaga LAZISMU sudah sangat baik, akan tetapi perlu tetap ditingkatkan. ini terlihat pada prestasi yang sudah diraih oleh LAZISMU tahun 2018 yang sangat membanggakan pada ajang *Ziska Lifestyle Festival* LAZISMU di Yogyakarta.



## **Daftar Pustaka**

- Dahlana Sari Marbun (2003). Konsep manajemen mutu terpadu untuk lembaga madrasah. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 03, 69-71.
- Fandji Tjiptono & Anastasia Diana (2003). *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi
- Ibrahim Bafadal (2006). *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar (dari sentralisasi menuju desentralisasi)*, Jakarta: Bumi Aksara
- Jamalusurur (2005). *Implementasi Total Quality Management di SMKN I Purwokerto Jawa Tengah*, Tesis magister, tidak diterbitkan, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta
- Sallis, Edward (2008). *Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Pendidikan*, (Terjemahan Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi). Yogyakarta: IRCiSoD. (Buku asli diterbitkan tahun 1993)
- Milles, M.B. & Huberman, A.M (1994). *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: SAGE Publication.