

IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM PENGELOLAAN ZAKAT DI LAZISNU PLUMPANG TUBAN

Muhammad Rozikin

Universitas Al Hikmah Indonesia

Email: zikinalmaz09@gmail.com

Irma Rosyidah

STAI Senori Tuban

Email: chintyazakiah@gmail.com

Abstract

This research talks about the implementation of total quality management in zakat management at LAZISNU Plumpang. Total quality management is an approach to running a business that tries to maximize organizational competitiveness through continuous improvement of products, services, people, processes and the environment. Therefore, the author formulates the problem 1) what is the process of implementing Total Quality Management in zakat management at LAZISNU Plumpang? 2) What efforts has LAZISNU Plumpang made to improve TQM for zakat management? 3) what are the obstacles of Total Quality Management in managing zakat. This research uses a qualitative descriptive approach by collecting data that is collected later interpreted with words. This research uses observation methods, structured interviews and documentation. After obtaining the data, the author can conclude that TQM is a strategy to maximize competitiveness that is oriented towards customer satisfaction with the goods and services offered by the organization. By maximizing employee performance in order to achieve organizational improvement and progress.

Keywords: *Implementation, Total Quality Management, management zakat.*

Pendahuluan

Indonesia sebagai negara berkembang yang memiliki penduduk mayoritas muslim, yang mana dapat memanfaatkan potensi untuk selalu mengoptimalkan peran dan fungsi zakat dalam terciptanya sebuah keadilan sosial dalam mengatasi masalah kemiskinan yang masih menjadi problema besar bagi negara Indonesia saat ini.

Kemiskinan menjadi problemas yang sangat berbahaya bagi semua masyarakat dan tidak sedikit masyarakat juga jatuh pada peradaban karena kefakiran. Menurut sudut pandang Islam bahwa kefakiran merupakan hal yang membahayakan keimanan, berpengaruh pada akhlak, akal sehat yang berdampak pada keluarga dan orang sekitar. Sebab seseorang yang terjebak dalam masalah ini, pada umumnya akan menimbulkan sebuah kedengkian pada orang kaya. Hal ini dapat menghapus kebaian dan memunculkan suatu kehinaan bahkan bisa membuat

seseorang melakukan apapun yang diinginkan demi mencapai apa yang diharapkan. Islam sebagai sebuah agama yang menawarkan doktrin untuk seluruh umat secara universal dengan dua versi deminsi yakni kebahagiaan dan kesejahteraan dunia dan akhirat (Sartika, 2008, p. 75).

Secara substantif zakat merupakan mekanisme Islam yang bertujuan untuk meratakan pendapatan. Dimana dalam hal tersebut orang yang kaya dapat menyalurkan kekayaannya untuk orang yang kurang mampu ataupun orang lain yang berhak menerimanya, namun disitu tidak bertujuan untuk memiskinkan orang kaya tersebut. Karena dana yang dikumpulkan akan dizakatkan sudah diperhitungkan dan telah diimbangkan sesuai dengan syarat dari kriteria presentase yang akan dizakati. Sebab dana dari zakat tidak dapat diberikan kepada sembarangan orang karena harus sesuai dengan prosedur yang telah diatur dalam syari'at Islam. Zakat dapat diaktualisasikan dengan baik dan akan menjadi sumber kekuatan yang baik untuk Pembangunan umat manusia menuju kebangkitan terhadap peradaban Islam yang terus berkembang (Sri Eko Ayu Indrawati, 2011).

Pengelolaan zakat yang diatur secara sistematis dan terstruktur dapat mencerminkan kebaikan dan akan berpengaruh besar dari Badan Amil Zakat itu sendiri dalam menjaga keamanan. Pada sistem pelayanan yang ditawarkan mulai berbagai macam bentuk, karena dalam pengelolaan zakat ini *fronline* yang harus didampingi dengan sebuah pengetahuan, perilaku, dan sikap yang baik. Hal ini akan berdampak positif pada perkembangan masyarakat untuk sadar zakat yang mana kemudia akan mendorong para muzaki untuk senantiasa selalu membayar zakat kepada Badan Amil Zakat yang terpercaya. Metode yang dilakukan dalam sistem manajemen zakat nasional ini ialah sistem *Total Quality Manajemen*. Diharapkan dengan menggunakan metode pengelolaan zakat ini akan menjadi lebih efektif dan efisien.

Aktifitas pengelolaan zakat diawali dari pengambilan orang yang berkewajiban membayar (muzaki) dan kemudia disalurkan ke orang yang membutuhkannya (mustahik) Kemudian amil zakat yaitu orang yang bertugas dalam mengelola dan menjalankan segala aktifitas yang berhubungan dengan zakat mulai dari pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan serta mencatat arus masuk dan keluarnya zakat (Hafidhuddin, 2002, p. 196). Tindakan lembaga pengelolaan zakat ini sebagai penyeimbang dalam menciptakan sebuah keadilan, efektifitas pengelillan zakat ini menunjukkan bahwa zakat menjadi katlisator dalam memperbaiki kehidupan bagi orang miskin yang membutuhkan. Untuk itu lembaga pengelola zakat diharapkan dapat mengampu tugas ini secara professional dan Amanah dalam mengelola sebuah zakat.

Total quality manajemen sebagai salah satu bentuk model manajemen yang mengutamakan Tingkat kualitas yang diberikan demi terciptanya daya saing yang tinggi (Sudirman, 2013, p. 79). TQM juga merupakan suatu trobosan manajemen yang dapat dilakukan oleh beberapa lembaga untuk meningkatkan standar kualitas pada mutu produk guna memuaskan konsumen dan TQM menjadi suatu yang sangat dibutuhkan untuk kompetisi global yang sangat ketat (Sri Eko Ayu Indrawati, 2011, p. 137).

TQM ini juga digunakan oleh lembaga LAZISNU untuk terus menerurus berupaya mengembangkan tata Kelola manajemen mutunya. Lembaga Amil Zakat Infaq Sodaqoh NU (LAZISNU) Plumpang yang memiliki beberapa kendala/masalah dalam organisasi, seperti kurangnya komitmen dari pengurus baik dalam wilayah desa maupun kecamatan dan minimnya keanggotaan dalam kepengurusan. Sehingga terkadang dalam melaksanakan tugas dalam pengelolaan, pendistribusian dan pendayagunaan Zakat, Sodaqoh, dan Infaq seringkali mengalami ketelatan dalam pengumpulan dana. Yang menjadikan kesulitan dalam mengatur

administrasi keuangan dan pelaporan organisasi. Maka dari sinilah perlu adanya Implementasi *Total Quality Manajement* (TQM) dalam pengelolaan Zakat, guna untuk meningkatkan kualitas pengurus dalam mengelola zakat agar lebih baik dan dapat tersampaikan kepada orang yang berhak menerima zakat

Metodologi

Penelitian ini berjudul Implementasi *Total Quality Management* dalam Pengelolaan Zakat. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data-data yang kemudian diinterpretasikan secara deskriptif melalui kata-kata dan bukan uraian angka-angka. Sebab pendekatan yang diperoleh akan menunjukan petunjuk yang real dan jelas dalam sebuah rencana penelitian yang dilakukan.

Penelitian kualitatif menjelaskan dari suatu fenomena, kejadian, keadaan sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran baik secara individual dan kelompok (Nugrahani, 2014, p. 25). Sedangkan penelitian deskriptif ialah sebuah penelitian untuk mengungkap masalah dan keadaan yang sesuai dengan fakta. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan segala sifat, keadaan, gejala, menentukan ada tidaknya hubungan terhadap suatu gejala dalam masyarakat (Ishaq, 2017, p. 20). Pengumpulan data penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder yang diperoleh dari observasi di lapangan (Fatimah & Rosyidah, 2021, p. 68).

Hasil dan Pembahasan

Implementasi *Total Quality Management* Dalam Pengelolaan Zakat Di LAZISNU Plumpang

Berdasarkan analisis hasil peneliti di LAZISNU Plumpang mengenai implementasi *total quality management*, dilakukan dengan upaya menjaga dan perbaikan keseluruhan aspek yang masih menjadi kekurangan bagi pelanggan. Serta memaksimalkan kinerja para karyawan untuk menumbuhkan citra baik guna perbaikan lembaga. Menurut Tjiptono yang mendefinisikan TQM sebagai bentuk pendekatan dalam melaksanakan usaha dengan mencoba memaksimalkan daya saing antar lembaga melalui kemajuan perbaikan dari produk, jasa, tenaga manusia, proses dan lingkungan (Tjiptono & Diana, 2007, p. 120). Dalam sebuah peningkatan mutu pengimplementasian TQM menjadi upaya dan kontrol untuk peningkatan mutu, komitmen dan kesungguhan bagi pemimpin yang menjalankan sebab pemimpin lah yang menjadi ujung tombak utamanya (Manan, 2017, p. 53).

TQM berorientasi pada kepuasan pelanggan yang diupayakan dengan sangat benar melalui pembaharuan yang berkelanjutan dan memberikan motivasi terhadap karyawan. Menurut Bill Creech menyatakan pandangannya bahwa, TQM menjadi sistem manajemen yang dapat meningkatkan kualitas dalam menstrategikan dan berpotensi terhadap kepuasan pelanggan dengan melibatkan keseluruhan anggota organisasi tersebut. Dengan adanya jaminan yang diperuntukkan bagi kepuasan pelanggan terhadap barang dan jasa oleh organisasi, serta tidak ada pihak yang dirugikan dalam kegiatan dilakukan organisasi (Creech & Bill, 1996, p. 4).

TQM menjadi konsep manajemen modern yang selalu memberikan respon secara baik dan tepat pada setiap perubahan yang ada, baik itu mendorong pada aspek kekuatan dari eksternal maupun internal organisasi tersebut. Dasar pemikiran adanya TQM sangatlah mudah, yaitu agar dapat unggul dalam persaingan global dengan mendapatkan hasil yang terbaik

dengan cara yang mudah (Tenner & Irving, 1991, p. 16). TQM merupakan teori ilmu manajemen yang memandu para pemimpin dan karyawan organisasi secara menyeluruh untuk melaksanakan program peningkatan kualitas berkelanjutan guna untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan penting untuk memperbaiki performa kualitas organisasi secara keseluruhan. Dalam perspektif Islam, kita diajarkan untuk selalu berusaha memperbaiki suatu keadaan. Terlihat jelas bahwa pentingnya melakukan pekerjaan dengan berulang-ulang dan bersungguh-sungguh. Pemikiran yang dikembangkan oleh lembaga zakat harus terstruktur. Hal ini dapat dicapai melalui adanya tugas-tugas kerja yang terjadi dalam rencana strategis. Namun demikian, rencana strategis tersebut harus sejalan dengan visi dan misi lembaga amil zakat. Ada tiga prinsip yang harus diterapkan dalam amil zakat untuk mencapai standar TQM yaitu fokus pada pelanggan (*focus in customer*), perbaikan proses (*process improvement*) dan keterlibatan total (*total involvement*).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas bahwa TQM ialah suatu strategi untuk memaksimalkan daya saing yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan terhadap barang dan jasa yang ditawarkan oleh organisasi. Dengan memaksimalkan kinerja para karyawan guna mencapai perbaikan dan kemajuan organisasi. Sebagai upaya mewujudkan lembaga zakat yang kredibel, salah satunya ialah menerapkan TQM pada LAZISNU (Fadilah, 2012, p. 23). Upaya pelaksanaan TQM dalam meningkatkan pengelolaan zakat yang dilakukan LAZISNU Plumpang dengan perencanaan yang relevan dan selektif dengan menggunakan beberapa tahapan proses yang dikemukakan oleh James Stoner dalam Eri Sudewo antara lain yaitu:

1. Perencanaan

Perencanaan sebagai dasar dari sebuah proses dalam menentukan kegiatan dari awal sampai akhir (*end result*) yang ingin dicapai lembaga dimasa mendatang antara rencana kegiatan dengan hasil akhir dan ini diasumsikan sebagai jeda waktu perencanaan dengan hasil akhir yang ingin dicapai. dimana semakin panjang rencana yang dibuat maka jeda waktu antara perencanaan dengan hasil akhir yang ingin di capai semakin besar maka derajat kepastiannya akan menurun (Solihin, 2009, p. 63).

Proses perencanaan yang dilakukan oleh LAZISNU dengan menetapkan beberapa aktivitas yang relevan seperti halnya RAKER untuk pembuatan program kerja dan pembuatan RKAT untuk tunjangan pembiayaan agar nantinya dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Proses perencanaan ini juga memberikan pengarahan kepada karyawan tentang pengelolaan zakat yang baik, sehingga terlaksana secara efektif dan efisien serta berkelanjutan. Perencanaan sebagai proses dari sejumlah keputusan mengenai keinginan dan berisi pedoman dari pelaksanaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Jadi setiap perencanaan mengadung dua unsur yaitu tujuan dan pedoman (Hasibuan, 2019, p. 91).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam sebuah organisasi sangatlah diperlukan perencanaan yang baik, agar nantinya dapat memberikan gambaran kedepan untuk dapat memaksimalkan kinerja dari sebuah organisasi. Proses perencanaan bukan hanya pada pengelolaan zakat saja, akan tetapi LAZISNU ini juga membuat program lain sebagai pendukung perbaikan lembaga. Adapun program-program tersebut yaitu program satu desa satu tahfidz dan pemberian bantuan terhadap korban bencana alam dan memberikan bantuan terhadap masyarakat yang membutuhkan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian yakni suatu proses mengatur kompetensi dalam sebuah kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dari kelompok organisasi, yang diatur oleh manajer pada pengadaan pengelompokan, serta wewenang diantara unit-unit organisasi. Adapun pengorganisasian ini memunculkan peranan tata kerja dalam struktur dan rancangan yang memungkinkan kerjasama tim secara efektif untuk mencapai tujuan bersama (Saputra et al., 2023, p. 3).

Proses pengorganisasian yang dilakukan LAZISNU plumpang yakni dengan menempatkan karyawan pada bagian yang telah dibidangi dan memberikan pendampingan terhadap ranting-ranting yang ada di wilayah kecamatan plumpang. Proses pengorganisasian ini juga dapat membangun kerjasama antar karyawan dan juga dapat menjadikan kinerja karyawan lebih efektif dan efisien. Pengorganisasian ini bertujuan dari sebuah tindakan mengusahakan antara berbagai hubungan perilaku yang efektif bagi orang-orang di dalamnya, sehingga mereka dapat bekerja kompeten dengan demikian akan diperoleh kepuasan pribadi dalam menjalankan tugas mencapai tujuan (Hasibuan, 2019, p. 40).

3. Pengarahan

Pengarahan disebut juga sebagai gerak aksi yang mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk memulai kegiatan dari rencana dan pengorganisasian yang telah dibuat untuk mencapai tujuan. Dalam proses pengarahan LAZISNU Plumpang selalu memberikan arahan terhadap seluruh karyawan mulai dari mengarahkan terkait perencanaan, pengelolaan, pelaporan dan evaluasi dari kinerja yang dirasa belum maksimal agar nantinya bisa terarah sesuai dengan tujuan. Proses dari pengarahan ini membuat semua anggota agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas dan bergairah dalam mewujudkan usaha-usaha organisasi.

4. Pengawasan

Dalam pengawasan ini nantinya mencakup terkait kelanjutan tugas untuk melihat apakah kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana atau tidak. Pada proses pengawasan ini LAZISNU Plumpang melakukan pemantauan terhadap kinerja dari karyawan dan melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan program pengelolaan zakat. bahkan pihak LAZISNU juga selalu melakukan pengecekan secara akurat terhadap setiap laporan untuk menghindari kesalahan yang terjadi.

a. Fokus pelanggan

Dalam penerapan orientasi pelanggan lazisnu plumpang selalu mengutamakan keinginan dan kebutuhan pelanggan, karena setiap orang memiliki pelanggan. Sedangkan keinginan dan harapan pelanggan harus dipenuhi setiap saat oleh organisasi. Dalam penerapan orientasi pelanggan lazisnu plumpang selalu mengutamakan keinginan dan kebutuhan pelanggan, karena setiap orang memiliki pelanggan. Sedangkan keinginan dan harapan pelanggan harus dipenuhi setiap saat oleh organisasi

b. Perbaikan proses

Dalam perbaikan proses lazisnu plumpang mengadakan kerjasama dengan berbagai instansi untuk bersosialisasi kepada masyarakat dan lazisnu juga melakukan perbaikan terhadap sarana prasarana dan juga terhadap kualitas karyawannya.

c. Keterlibatan total

Dalam penerapan total quality management keterlibatan total usaha yang

dilakukan ialah dengan memaksimalkan kinerja karyawan agar selalu solid dan kompak, kerjasama tim dengan membangun rasa kekeluargaan sangat dipertahankan. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melibatkan seluruh karyawan secara musyawarah dan mufakat

Pelaksanaan *Total Quality Management* di lembaga amal zakat memiliki peluang yang sangat besar karena aktivitas yang ada di lembaga amal zakat adalah pengelolaan dan penyaluran dana zakat, infaq dan shodaqoh. TQM juga dapat dijadikan sebagai tunjangan dalam mengelola dana zakat secara baik mulai dari administrasi, keuangan, dan dapat juga memberikan kepuasan terhadap pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Upaya LAZISNU Plumpang Dalam Meningkatkan *Total Quality Management* Pengelolaan Zakat

Pengelolaan zakat merupakan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat. Pengelolaan dapat berjalan secara optimal bila dilaksanakan dengan pengelolaan secara terstruktur dan terarah (Andriyanto, 2011). Di dalam undang-undang juga ditetapkan bahwa tujuan dari pengelolaan zakat ialah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari sebuah pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam pengelolaan zakat dan bermanfaat dalam mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh manusia sebagai penanggulangan kemiskinan (Hayyi et al., 2023, p. 890).

Pemerataan pendapatan melalui konsep zakat berbasis penyisihan sebagaimana harta yang dimiliki oleh seorang untuk diberikan kepada yang membutuhkan (Purbasari, 2015, p. 69). Pengelolaan zakat yang dilakukan LAZISNU Plumpang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan mulai dari pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan. pengumpulan zakat ini bersumber dari masyarakat baik itu individu, kelompok, organisasi, perusahaan ataupun pemerintah yang akan didistribusikan dan diberdayakan untuk mustahik.

1. Penghimpunan zakat

Zakat sebagai kewajiban yang diperintahkan agama pada setiap muslim yang mampu, oleh karena itu penunaianya berdasarkan pada kesadarannya masing-masing. Itu sebabnya dalam pasal 12 ayat 1 Undang-Undang No. 38 tahun 1999 tentang zakat. Proses penghimpunan zakat yang dilakukan lembaga LAZISNU ini dilaksanakan dengan menerima atau mengambil dari muzaki, selanjutnya dilakukan pemantauan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan dengan jasa pengelolaan yang dilakukan oleh LAZISNU. Penghimpunan dilakukan secara sistematis dan tersusun melalui pelaporan yang diterima dari cabang tiap harinya.

2. Pendistribusian zakat

Pendistribusian zakat adalah penyaluran zakat pada orang yang berhak menerimanya (mustahik) baik secara konsumtif atau produktif. Pendistribusian zakat harus tersampaikan pada delapan golongan yang benar-benar berhak menerimanya. Walaupun dalam perkembangannya mengalami perluasan makna karena menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi. Proses pendistribusian zakat yang dilaksanakan lembaga LAZISNU ini dengan meminta data kepada pihak ranting atau desa, setelah itu dilakukan pengiriman tim survey untuk melakukan survey ke lapangan untuk mengetahui pelaporan

dibuat sesuai dengan keadaan, apakah orang-orang yang diterterakan tersebut benar-benar termasuk dalam delapan golongan atau tidak.

3. Pendayagunaan zakat

Pendayagunaan mengandung makna pemberian zakat kepada mustahik secara produktif dengan tujuan agar zakat dapat mendatangkan hasil dan manfaat bagi yang memproduktifkannya. Pendayagunaan zakat di LAZISNU diperentukan untuk membantu dalam meningkatkan perekonomian masyarakat yang kurang mampu, agar nantinya dana tersebut dapat dimanfaatkan untuk meringankan beban bagi penerimanya.

Upaya peningkatan kualitas pengelolaan zakat juga dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan yang sesuai dengan bidangnya dan memberikan *reward* terhadap kinerja karyawan yang giat dalam meningkatkan kinerjanya dan memberikan sarana prasarana yang memadai, hal ini dapat mendukung perbaikan lembaga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kendala Dalam Penerapan *Total Quality Management* Di LAZISNU Plumpang

Kendala yang mempengaruhi implementasi total quality management dalam meningkatkan mutu lembaga di LAZISNU Tuban meliputi beberapa kendala yang menghambat jalannya dalam pengelolaan zakat. Kendala tersebut dapat berasal dari beberapa segi, baik pengurus, anggota cabang, sarana dan prasarana, maupun lingkungan sekitarnya. Adapun kendala yang dihadapi oleh lembaga LAZISNU ini, antara lain yaitu:

1. Kurangnya komunikasi antara pengurus, mengakibatkan pelaporan dari cabang tidak terorganisir dengan baik.
2. Komitmen dan rasa tanggung jawab yang kurang tertanam dari setiap pengurus dan anggota menjadikan terkendalanya lembaga dalam pengelolaan zakat.
3. Kurangnya pemahaman dari masyarakat tentang penerapan pengelolaan zakat yang dilakukan lembaga LAZISNU.
4. Kurangnya adanya kepercayaan dari masyarakat dalam mempercayai LAZISNU untuk pengelolaan zakat

Penutup

Pelaksanaan total quality management dalam peningkatan pengelolaan zakat yang dilakukan LAZISNU Plumpang merupakan strategi yang baik untuk menjalankan sistem manajemen prima dalam suatu organisasi. Dalam penerapan TQM selalu menimbulkan perbaikan secara berkelanjutan yang akan selalu memperbaiki kinerja organisasi dan akan membuat citra baik terhadap organisasi juga sehingga nantinya dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dalam pengelolaan zakat juga sangat diperlukan fungsi dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan juga pengawasan sehingga tujuan dari pengelolaan zakat dapat terlaksana secara efisien.

Dalam upaya meningkatkan total quality mangement pengelolaan zakat LAZISNU Plumpang melakukan sesuai dengan ketentuan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan. Adapun dalam peningkatan kualitas pengelolaan zakat, LAZISNU memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan sesuai pada bidangnya dan juga memberikan penghargaan terhadap kinerja karyawan dan memberikan sarana prasarana yang memadai guna

mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kendala yang dihadapi dalam penerapan total quality management dalam pengelolaan zakat adalah Kurangnya komunikasi antara pengurus, mengakibatkan pelaporan dari cabang tidak terorganisir dengan baik, Kurang adanya komitmen dan rasa tanggung jawab dari setiap pengurus dan anggota menjadikan terkendalanya lembaga dalam pengelolaan zakat, kurang adanya pemahaman dari masyarakat tentang penerapan pengelolaan zakat yang dilakukan LAZISNU Plumpang dan kurang adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap LAZISNU untuk mengelola zakat.

Daftar Pustaka

- Andriyanto, I. (2011). Strategi Pengelolaan Zakat Dalam Pengentasan Kemiskinan. *Walisongo: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 19(1), 25. <https://doi.org/10.21580/ws.19.1.211>
- Creech, & Bill. (1996). *Lima Pilar TQM: Cara Membuat Total Quaiity Management Bekerja Bagi Anda*. Bina Rupa Aksara.
- Fadilah, S. (2012). Pengaruh Implementasi Pengendalian Intern dan “Total Quality Management” terhadap Kinerja Organisasi. *MIMBAR, Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 28(1), 19. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v28i1.335>
- Fatimah, S., & Rosyidah, I. (2021). Implementasi Supervisi Akademik Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidik Di Mts Sa Miftahul Hikmah Parengan Tuban. *SCAFFOLDING: Jurnal Pendidikan Islam dan Multikulturalisme*, 3(1), 66–75. <https://doi.org/10.37680/scaffolding.v3i1.872>
- Hafidhuddin, D. (2002). *Zakat Dalam Perekonomian Modern*. Gema insani Press.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Bumi Aksara.
- Hayyi, A., Salahuddin, Muh., & Azkar, Muh. (2023). Pengelolaan Zakat di Baznas Kabupaten Lombok Timur dalam Perspektif Total Quality Management. *PALAPA*, 11(2), 889–910. <https://doi.org/10.36088/palapa.v11i2.4061>
- Ishaq. (2017). *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan*. Alfabeta.
- Manan, M. A. (2017). Implementasi Total Quality Manajemen dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru di SMA. *Jurnal Pendidikan Islam Indonesia*, 2(1), 46–54. <https://doi.org/10.35316/jpii.v2i1.61>
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cakra Books.
- Purbasari, I. (2015). Pengelolaan Zakat Oleh Badan Dan Lembaga Amil Zakat Di Surabaya Dan Gresik. *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 27(1), 68. <https://doi.org/10.22146/jmh.15911>
- Saputra, I. H., Nurhadi, R., & Günther, H.-C. (2023). Zakat Management of Lazismu Purworejo: Total Quality Management Approach. *Cakrawala: Jurnal Studi Islam*, 18(1), 1–13. <https://doi.org/10.31603/cakrawala.7077>
- Sartika, M. (2008). Pengaruh Pendayagunaan Zakat Produktif terhadap Pemberdayaan

Mustahiq pada LAZ Yayasan Solo Peduli Surakarta. *La_Riba*, 2(1), 75–89.
<https://doi.org/10.20885/lariba.vol2.iss1.art6>

Solihin, I. (2009). *Pengantar Manajemen*. Erlangga.

Sri Eko Ayu Indrawati, S. (2011). Implementasi Tqm Dalam Pengelolaan Zakat Di Kota Malang. *De Jure: Jurnal Hukum dan Syar'iah*, 3(2). <https://doi.org/10.18860/j-fsh.v3i2.2149>

Sudirman. (2013). *Total Quality Manajemen untuk wakaf*. UIN Maliki Press.

Tenner, A., & Irving, D. (1991). *Total Quality Management*. Adison-Wesley Company.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2007). *Total Quality Management*. Andi.