ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **"Implementasi Manajemen Mutu Pengelolaan Zakat di Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya dalam Perspektif *Total Quality Management* (TQM)"** ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang bagaimana implementasi manajemen mutu pengelolaan zakat di Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM).

Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus (*case study*). Data dalam penelitian ini dikumpulkan dan dianalisis secara sistematis. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara langsung dengan informan (4 orang karyawan YDSF Surabaya), observasi, dan dokumentasi. Pada penelitian ini, manajemen mutu pengelolaan zakat di YDSF Surabaya dianalisis dengan menggunakan konsep TQM yang dikemukakan oleh Arthur Tenner melalui tiga prinsip yaitu: fokus kepada pelanggan, perbaikan proses, dan keterlibatan total. Dipilihnya konsep Tenner tersebut, karena tiga prinsip itu dianggap mewakili indikator keberhasilan penerapan TQM di sebuah lembaga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa YDSF Surabaya telah sukses melaksanakan TQM dalam manajemen mutu pengelolaan zakatnya. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator yang mengacu pada 3 prinsip TQM yang dikemukakan oleh Arthur Tenner tersebut. Namun, tidak secara langsung menyebut bahwa manajemen mutu pengelolaan zakat yang digunakan adalah TQM.

YDSF Surabaya dalam menerapkan 3 prinsip TQM Arthur Tenner, terlihat pada: pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan, baik eksternal maupun internal cukup bagus. Begitu pula dalam hal perbaikan proses, YDSF Surabaya menunjukkan semangat perbaikan yang tak ada hentinya. Dalam hal keterlibatan total, tidak semua elemen lembaga terlibat dalam pengambilan kebijakan. Para karyawan mempunyai proporsi masing-masing dalam hal pengambilan kebijakan. Misalnya, jika kebijakan program, maka karyawan turut terlibat dalam pengambilan kebijakan dari hasil rapat di masing-masing divisi, sedangkan untuk kebijakan lembaga, maka dirapatkan oleh level divisi ke atas.

Dari hasil penelitian tersebut, mengindikasikan bahwa konsep TQM tidak hanya cocok diterapkan pada lembaga profit, namun juga dapat diterapkan pada lembaga yang berbasis nonprofit, salah satunya adalah di YDSF Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id