BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa YDSF Surabaya telah sukses menerapkan 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, YDSF Surabaya 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. Namun, 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

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

diterapkan pada lembaga yang berbasis nonprofit, salah satunya adalah di YDSF Surabaya.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran-saran yang dapat diberikan penulis bagi penelitian selanjutnya adalah:

1. Bagi YDSF Surabaya

   Alangkah lebih baiknya jika para amil zakat menyebut secara langsung bahwa manajemen mutu pengelolaan zakat yang diterapkan adalah dengan konsep TQM. Sehingga konsep TQM tersebut akan dipahami dan diterapkan secara menyeluruh yang pada muaranya untuk meningkatkan kualitas lembaga demi meraih kesuksesan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

   Untuk penelitian selanjutnya, jika memungkinkan akan lebih baik jika menambah jumlah informan sehingga akan diperoleh jawaban yang lebih banyak dan lengkap.

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