

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM
MENUNJANG OPTIMALISASI POTENSI ZAKAT PADA
BAZNAS KOTA YOGYAKARTA**

**APPLICATION OF *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* IN
SUPPORTING OPTIMIZATION OF POTENTIAL ZAKAT IN
YOGYAKARTA CITY BAZNAS**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh:
ZAKY NUR RAFI'
20150430161**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
April 2020**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Zaky Nur Rafi'

Nomor Mahasiswa : 20150430161

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM MENUNJANG OPTIMALISASI POTENSI ZAKAT PADA BAZNAS KOTA YOGYAKARTA” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 April 2020



Zaky Nur Rafi'

Motto

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antarmu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”. (QS. Al Mujadalah ayat 11)

“Tanamlah 1 pohon walaupun besok atau lusa adalah hari akhir, lakukan kebaikan kepada siapa saja kapan saja dimana saja”

“Saya tidak berusaha menjadi lebih baik dari orang lain, saya berusaha menjadi lebih baik dari diriku yang dulu. Setiap kejadian mempunyai pelajaran”

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk...

Untuk Ibunda dan Ayahanda tercinta

Almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Penerapan *Total Quality Management* Dalam Menunjang Optimalisasi Potensi Zakat Pada BAZNAS Kota Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasi dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Dyah Titis Kusuma Wardani, S.E., MIDEc yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 20 Januari 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Zaky Nur Rafi', enclosed in a light blue rectangular box.

Zaky Nur Rafi

DAFTAR ISI

COVER	
INTISARI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teori	8
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	9
2. Prinsip penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM)	10
3. Penerapan <i>Total Quality Management</i> pada Badan Amil Zakat.....	13
4. Pengertian Zakat.....	17
5. Hukum Zakat.....	19
6. Tujuan Zakat	21
7. Jenis-jenis Zakat.....	21
8. Penerima zakat	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	25
BAB III: METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
C. Sumber dan Jenis Data.....	28
D. Alat dan Cara Pengambilan Data	28
E. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV: GAMBARAN UMUM	38
A. Gambaran Umum BAZNAS Yogyakarta.....	38
B. Visi, Misi, dan Nilai.....	43
C. Asas Pengelolaan.....	48
D. Tujuan dan Sasaran.....	48
E. Program BAZNAS Kota Yogyakarta	49
BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55

A. Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) pada BAZNAS	
Yogyakarta	55
1. Kepemimpinan dan Manajemen Puncak	56
2. Perencanaan Strategis	57
3. Inklusi Sumber Daya Alam.....	58
4. Transformasi Budaya Organisasi.....	58
5. Fokus pada pelanggan.....	59
6. Perbaikan Terus Menerus	60
B. Optimalisasi Zakat melalui Penerapan TQM pada BAZNAS	
Yogyakarta	61
1. Trend Penghimpunan Zakat yang Efektif.....	61
2. Trend Penyaluran Zakat yang Efektif.....	62
C. Pembahasan.....	63
BAB VI: PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	74
LAMPIRAN.....	82
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

1.1 Penelitian Terdahulu	5
3.1 Kisi-kisi Pedoman Observasi	31
3.2 Kisi-kisi Pedoman wawancara	32
4.1 Penerapan <i>Total Quality Management</i> di BAZNAS Kota Yogyakarta	69
4.2 Unit Pengumpulan Zakat Kota Yogyakarta	51

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran	26
4.1 Trend Penerimaan Zakat di BAZNAS Kota Yogyakarta	81
4.1 Trend Penerimaan Zakat di BAZNAS Kota Yogyakarta.....	82