

PENGELOLAAN ZAKAT DI BAZNAS KABUPATEN LOMBOK TIMUR DALAM PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Abd Hayyi¹, Muh. Salahuddin², Muh. Azkar³

UIN Mataram

210404001.mhs@uinmataram.ac.id; salahuddin76@gmail.ac.id

Abstract

Zakat is an important instrument in alleviating poverty, considering the large potential of zakat both locally and nationally. This law stipulates that zakat management aims to increase the effectiveness and efficiency of services in zakat management and increase the benefits of zakat to realize community welfare and reduce poverty. This research aims to find out how to apply the principles of customer focus, process improvement, and total involvement for the components of leadership, employee loyalty, and partner involvement. The research method uses descriptive qualitative methods with a case study approach data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Primary data comes from Baznas leaders and implementers, while secondary data is collected from East Lombok Regency Baznas zakat management documents and related research or scientific work. Data analysis was carried out in three stages, namely data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The findings from this research show that: 1. Baznas East Lombok Regency has provided good services to Muzakki and Mustahiq. 2. In terms of improving the Baznas process, East Lombok Regency has carried out improvement steps every year which cover four existing areas, namely process improvement in the field of collection, process improvement in the distribution and utilization field, process improvement in the field of planning and reporting and process improvement in the field of administration, HR and general fields. 3. Regarding total involvement, Baznas East Lombok Regency has involved leaders, amilin, and partners in managing zakat.

Keywords: *Total Quality Management; Zakat; and Customer Satisfaction*

Abstrak : Zakat merupakan salah satu instrumen penting dalam mengentaskan kemiskinan, Mengingat potensi zakat yang cukup besar baik secara lokal ataupun nasional. Dalam undang-undang ini ditetapkan bahawa tujuan dari di pengelolaan zakat adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip fokus pada pelanggan, perbaikan proses dan keterlibatan total untuk komponen kepemimpinan, loyalitas karyawan dan keterlibatan mitra.

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data primer bersumber dari pimpinan dan pelaksana Baznas, sedangkan data sekunder dihimpun dari dokumen pengelolaan zakat Baznas Kabuapten Lombok Timur dan penelitian atau karya ilmiah yang terkait. Analisis data dilakukan dalam tiga tahap, yaitu reduksi data, display data dan conclusion drawing/verifica. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa : 1. Baznas Kabupaten Lombok Timur telah memberikan layanan yang baik terhadap muzakki dan mustahiq. 2. Dalam hal perbaikan proses Baznas Kabupaten Lombok Timur telah melakukan langkah-langkah perbaikan setiap tahunnya yang mencakup empat bidang yang ada yaitu perbaikan proses pada bidang pengumpulan, perbaikan proses pada bidang pendistribusian dan pendayagunaan, perbaikan peroses pada bidang perencanaan dan pelaporan dan perbaikan proses pada bidang administrasi, SDM dan umum. 3. Terkait prinsip keterlibatan total Baznas Kabupaten Lombok Timur telah melibatkan pimpinan, amilin dan mitra dalam pengelolaan zakat.

Kata Kunci: *Total Quality Management*; Zakat; dan Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Zakat merupakan salah satu instrumen penting dalam mengentaskan kemiskinan, Mengingat potensi zakat yang cukup besar baik secara lokal ataupun nasional. Potensi zakat secara nasional sangat besar, berdasarkan data Outlook Zakat Indonesia pada 2021, potensi zakat Indonesia mencapai Rp327,6 triliun. Angka tersebut terdiri dari zakat perusahaan (Rp144,5 triliun), zakat penghasilan dan jasa (Rp139,07 triliun), zakat uang (Rp58,76 triliun), zakat pertanian (Rp 19,79 triliun), dan zakat peternakan (Rp 9,52 triliun), Adapun potensi zakat di provinsi Nusa Tenggara Barat sebesar 2,8 Triliun, dari angka tersebut Baznas Kabupaten Lombok Timur menyumbang sebesar 386,6 miliar rupiah (Chaniago, 2015).

Zakat merupakan ajaran yang melandasi tumbuh kembangnya sebuah kekuatan sosial ekonomi umat Islam. Seperti empat rukunn Islam yang lain, ajaran zakat menyimpan beberapa dimensi yang kompleks meliputi nilai privat-publik, vertikal-horizontal, sertaukhrawi-duniawi. Nilai-nilai tersebut merupakan landasan pengembangan kehidupan kemasyarakatan yang komprehensif (Sri Eko Ayu Indrawati, 2011).

Saat ini regulasi tentang Zakat diatur oleh pemerintah melalui undang- undang nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Dalam undang-undang ini ditetapkan bahwa tujuan dari di pengelolaan zakat adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

Maka dalam rangka mencapai tujuan yang dimanahkan dalam undang- undang tersebut setiap Baznas harus dikelola dengan manajemen yang baik dan diantara konsep manajemen yang sudah banyak terbukti dan teruji dapat memajukan lembaga adalah *Total Quality Management* (TQM).

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep pengelolaan perusahaan yang secara definitif dari tahun ke tahun terus mengalami penyempurnaan. Ada beberapa pendapat para ahli terkait definisi TQM diantaranya Menurut patricia kovel-jarboe, TQM adalah suatu filosofi yang menekankan perbaikan berkelanjutan sebagai tujuan fundamental untuk meningkatkan mutu, produktivitas, dan mengurangi pembiasaan, pengertian yang lain menyebutkan bahwa TQM merupakan salah satu cara meningkatkan kinerja terus menerus (*continusly performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Ahmad Suirman Abbasa, 2017).

Penerapan TQM merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan. TQM (*Total Quality Management*) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus terhadap produk jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya baik yang didorong kekuatan eksternal maupun internal organisasi (Hikmah, 2023).

Berdasarkan pendapat dari para ahli atas dapat disimpulkan bahwa TQM itu adalah suatu pendekatan atau manajemen pengelolaan sebuah lembaga atau institusi yang berorientasi pada kualitas proses dan output dengan penekanan pada kepuasan pelanggan.

Menurut Hensler dan Brunell, ada empat prinsip utama dalam TQM: *Pertama*, kepuasan Pelanggan, dalam TQM, Kualitas produk itu ditentukan oleh sejauhmana produk tersebut dapat memenuhi ekspektasi pelanggan baik itu pelanggan internal ataupun pelanggan eksternal sehingga riset terkait keinginan pelanggan itu penting. Kebutuhan pelanggan sebisa mungkin terpenuhi baik dari sisi harga, kecepatan layanan, dan keamanan jadi kualitas itu tidak hanya terkait dengan spesifikasi tertentu, dengan demikian segala gerak perusahaan tidak boleh terlepas dari semangat untuk memuaskan harapan pelanggan. *Kedua*, penghormatan terhadap setiap orang, Dalam prinsip TQM, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki bakat dan kreatifitas yang unik. Dengan begitu, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh sebab itu, setiap individu dalam

organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan. *Ketiga*, manajemen berdasarkan fakta. Diantara instrumen penting dalam setiap pengambilan kebijakan perusahaan adalah data. Setiap kebijakan yang diambil harus mengacu kepada basis data yang valid sehingga pengambilan keputusan menjadi rasional dan ilmiah tidak emosional dan sembarangan. *Keempat*, Perbaikan berkesinambungan, Agar dapat sukses setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Diantara Konsep perbaikan yang berkesinambungan adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh (Nurodin Usman et al., 2021).

Total Quality Mangement (TQM) terutama berfokus pada tiga aspek antara lain: *pertama*, Kualitas pelanggan didasarkan pada filosofi bahwa setiap individu tau institusi mereka memiliki banyak keinginan dan harapan yang berbeda. Dengan demikian, menjadi perlu untuk mengetahui apa yang diinginkan pelanggan, institusi harus melakukan beberapa analisis terkait dengan kebutuhan kualitas pelanggan dan mengadopsi langkah-langkah yang sesuai dan tepat, oleh karena itu, mencari tahu kebutuhan pelanggan membutuhkan pekerjaan internal dan eksternal. Salah satunya adalah komunikasi, disini terjadi komunikasi terus menerus termasuk transfer informasi, hal-hal yang berkaitan dengan berbagai pelayanan, norma, standar, prosedur dan cara kerja, serta segala sesuatu yang berhubungan dengan institusi. Yang *kedua* adalah perbaikan proses dan Keluaran tersebut muncul secara berurutan berdasarkan langkah-langkah kerja yang saling terkait kemudian berakumulasi yang berpuncak pada konsep peningkatan kualitas berkelanjutan. Tujuan utama perbaikan berkelanjutan adalah untuk memastikan bahwa proses tersebut dapat diandalkan atau output yang sama setiap saat dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Untuk meningkatkan proses guna mencapai kualitas yang diharapkan, instansi dapat melakukan perbaikan tersebut berdasarkan sumber daya manusia yang ada, sarana dan prasarana yang mendukung kesinambungan setiap kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. *Ketiga*, partisipasi penuh. Pendekatan ini dimulai dengan pemimpin aktif dan karyawan yang selalu terlibat karena partisipasi penuh memerlukan komitmen penuh (Nisa et al., 2019).

Masalah utama hampir pada setiap daerah saat ini terutama di Nusa Tenggara Barat adalah masih tingginya angka kemiskinan. Menurut data BPS per tanggal 17 Januari 2022 angka kemiskinan berada diangka 13,83% atau setara dengan 735,30 ribu orang dan daerah penyumbang angka terbesar adalah Kabupaten Lombok Timur dengan angka 190.84 orang

atau kurang lebih 30% dari total persentase kemiskinan di NTB. Maka diperlukan berbagai terobosan dan langkah-langkah strategis untuk dapat mengatasi masalah tersebut, dan di antara instrument penting dan potensial adalah dengan menggerakkan syari'at zakat dengan cara meningkatkan kualitas Lembaga pengelolanya dalam hal ini adalah Badan Amil Zakat.

Dalam kontek TQM peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan Prinsip-prinsip TQM di Baznas Kabupaten Lombok Timur, Mengingat Baznas Kabupaten Lombok Timur merupakan daerah berpenduduk muslim terbesar di Nusa Tenggara Barat dan Daerah yang pertama kali memiliki Peraturan Daerah (PERDA) Tentang Zakat, di sisi lain segmentasi pengumpulan zakat masih terbatas di zakat penghasilan dan jasa dari kalangan aparatur sipil negara (ASN) atas dasar ini peneliti tertarik menjadikan Baznas Kabupaten Lombok Timur sebagai objek penelitian .

Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang diangkat, penelitian tersebut adalah:

Pertama, Sri Fadilah, dengan judul “Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM): Studi Pada Lembaga Amil Zakat Seluruh Indonesia” (Fadilah, 2012). Perbedaan penelitian ini terletak pada teknik analisis data, objek penelitian, waktu penelitian, dan tempat penelitian. *Kedua*, Muhammad Zaki, Amiur Nuruddin dan Siregar Saparuddin, “Konstruksi Model Manajemen Mutu Syariah Dalam Pengelolaan Zakat di Baznas Provinsi Jambi” (Zaki et al., 2020). Perbedaan penelitian ini terletak pada teknik analisis data, objek penelitian, waktu penelitian, tempat penelitian dan hasil penelitian.

Tujuan dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan upaya yang dilakukan terkait penerapan prinsip fokus pada pelanggan baik internal ataupun eksternal dalam penegelolaan zakat di Baznas Kabupaten Lombok Timur, Menjelaskan bagaimana penerapan prinsip perbaikan proses dalam pengelolaan zakat di Baznas Kabupaten Lombok Timur dan Menganalisis bagaimana penerapan prinsip keterlibatan total untuk komponen kepemimpinan, loyalitas karyawan dan keterlibatan mitra dalam pengelolaan zakat di Baznas Kabupaten Lombok Timur.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul Pengelolaan Zakat di Baznas Kabupaten Lombok Timur dalam Perspektif *Total Quality Management* (TQM).

METODE

Penelitian ini menggunakan Penelitian Lapangan (*Field Research*) Penelitian lapangan dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau objek penelitian secara langsung (Dedy Mulyana, 2004). Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian di Baznas Kabupaten Lombok Timur.

Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) Penelitian ini ditunjang oleh kepustakaan dengan cara membaca literatur-literatur yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian, kemudian penelitian *library research* menggunakan cara menelaah serta mendalami materi-materi seperti buku-buku. Sifat penelitian deskriptif kualitatif yang penulis maksud adalah suatu penelitian yang menggambarkan bagaimana penerapan prinsip-prinsip TQM di Baznas Kabupaten Lombok Timur.

Penelitian ini dilakukan di Baznas Kabupaten Lombok Timur yang beralamat di Jalan S Parman Nomo 04 Kelurahan Sandubaya Timur Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur, pada bulan Juli-November 2022. data yang diperoleh secara langsung dari tempat penelitian di Baznas Kabupaten Lombok Timur. Sumber informasi utama berasal dari beberapa Amilin Baznas Kabupaten Lombok Timur di masing masing divisi dan pihak dari eksternal terkait dan secara langsung dari subjek penelitian, peneliti peroleh dari buku, jurnal, buku-buku atau surat kabar yang berhubungan dengan penelitian yang diteliti.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi (Suharsimi Arikunto, 2016). Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan wawancara bebas terpimpin dengan tujuan untuk mendapat data yang akurat dengan informan yang sudah ditentukan. Sumber datanya adalah Data primer, sumber informasi utama berasal dari beberapa Amilin Baznas Kabupaten Lombok Timur di masing masing divisi dan pihak dari eksternal terkait. Tujuannya untuk mengkaji lebih dekat apa pandangan dari pihak internal dan eksternal. Sedangkan data sekunder adalah peneliti peroleh dari buku, jurnal, buku-buku atau surat kabar yang berhubungan dengan penelitian yang diteliti. Langkah-langkah untuk menganalisis adalah kondensi data, penyajian data dan kesimpulan.






HASIL

1. Prinsip Fokus Pada Pelanggan Dalam Pengelolaan Zakat Di Baznas Kabupaten Lombok Timur

a. Pelayanan untuk pelanggan eksternal

1) Muzakki

Dalam rangka meningkatkan hasil pengumpulan zakat di Baznas Kabupaten Lombok Timur diadakan beberapa jenis layanan khusus untuk para muzakki atau para donator, begitu banyak program-program yang dapat memudahkan para muzakki. Untuk memudahkan pembayaran Zakat, infaq sedekah bagi para doantur Baznas Kabupaten Lombok Timur juga telah menerapkan layanan digital.

SOP PENGUMPULAN (LAYANAN MUZAKKI)									
No.	Kegiatan	PELAKSANA				Mutu Baku			
		UPZ OPD	Bendahara Baznas	Kabag Pengumpulan Zakat	Waka Bid. Pengumpulan	Ketua Baznas	Kelengkapan	Waktu	Keluaran/ Output
1	Memerintahkan Kabag Pengumpulan Zakat untuk mengumpulkan zakat, infak dan sodaqoh dari masing-masing OPD						ATK	3 Menit	Surat perintah
2	Memerintahkan UPZ OPD untuk menghimpun zakat, infak dan sodaqoh dari masing-masing wilayah kerjanya dan menyeter zakat ke bendahara Baznas						ATK	1 Bulan	ZIS
3	Menyeter zakat, infak dan sodaqoh ke bendahara Baznas						ATK	5 Menit	ZIS
4	Menerima zakat, infak dan sodaqoh dari UPZ dan memberikan bukti/kuitansi tanda terima dan melapaorkan penerimaan zakat ke Ketua Baznas						ATK	5 Menit	ZIS
	Menerima laporan zakat, infak dan sodaqoh dari masing masing UPZ OPD						ATK	3 Menit	Kuitansi penyeteroran

Gambar 1. Menyusun SOP Layanan Muzakki

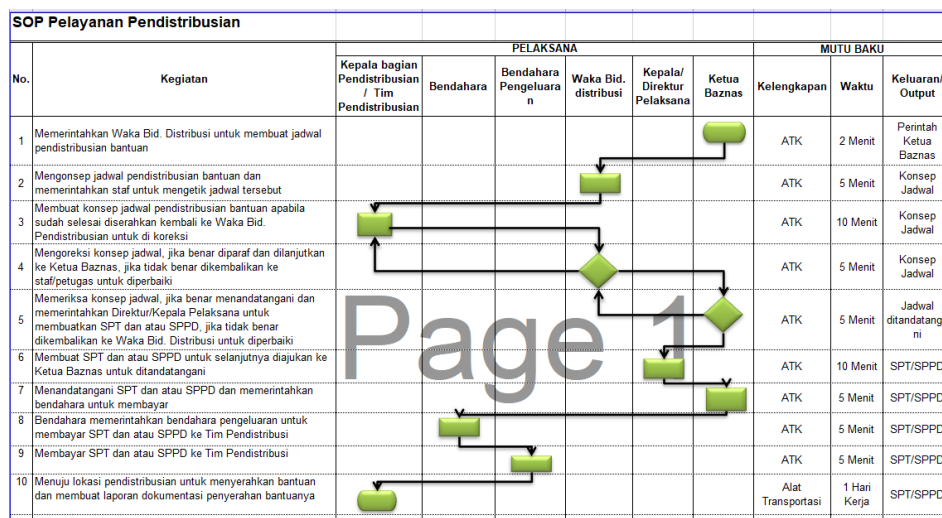
Dari bagan diatas ada beberapa bentuk layanan kemudahan bagi para muzakki diantaranya 1. membentuk UPZ pada masing-masing lembaga atau instasni, UPZ inilah yang menghimpun atau menerima zakat infaq sedekah para muzakki yang ada di instansi tersebut sehingga tidak perlu repot datang ke kantor Baznas. 2. Layanan jemput ZIS. Baznas membentuk koordinator UPZ di masing-masing kecamatan yang ada di Kabupaten Lombok Timur yang berfungsi melakukan intensifikasi dan ekstensifikasi pengumpulan zakat termasuk diantaranya memberikan layanan optimal bagi para muzakki. 3. Membuka layanan pembayaran zakat via QRIS bagi muzakki perorangan khususnya yang ingin menyalurkan zakat secara tidak tunai dapat menyalurkan zakatnya melalui aplikasi payment atau via transfer. 4. Pengiriman laporan hasil pengumpulan setiap bulan kepada para muzakki.

2) Mustahiq

Mustahiq zakat adalah orang yang berhaq atau menjadi sasaran penyaluran zakat atau disebut juga alasnaf assamaniyah (delapan golongan penerima zakat). Terkait layanan untuk mustahiq Baznas Kabupaten Lombok Timur telah menetapkan Setandar Oprasional Prosedur yang dijadikan acuan untuk kualitas layanan kepada mustahiq.

Untuk memberikan layanan terbaik dibidang pendistribusian dan pendayagunaan khususnya di dua program prioritas Baznas yaitu Baznas Lotim Sehat dan Baznas Lotim Peduli. Di Baznas Lotim Sehat Baznas disamping kita support bantuan pendampingan bagi pasien juga layanan mobil sehat Baznas yang selalu *standbay* 24 jam kapanpun mustahiq membutuhkan tinggal lapor ke petugas dan laangsung akan diproses. Adapun program Baznas Lotim Peduli dalam bentuk bantuan konsumtif bagi mustahiq kategori fakir miskin kita jadwal setiap pekan kedua setiap bulan via transfer ke rekening masing masing mustahiq.

Dalam rangka menjamin kualitas layanan kepada mustahiq Baznas juga telah menyusun konsep SOP (Setandar Oprasional Prosedur) untuk program pendidtribusi dan pendayagunaan. Bagan SOP pendistribusian dan pendayagunaan sebagai berikut.



Gambar 2. Konsep SOP (Setandar Oprasional Prosedur)

Kepuasan pelanggan dihasilkan dari pengiriman barang dan jasa yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Pelanggan yang dapat menilai kualitas pelayanan adalah pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan harus menjadi tanggung jawab utama setiap karyawan. Manajemen memainkan peran penting dalam mengkomunikasikan peran dan tanggung jawab ini kepada semua karyawan. Manajemen harus secara teratur meningkatkan komunikasi dan informasi tentang harapan dan kebutuhan pelanggan.

b. Pelayanan untuk pelanggan internal

Pelanggan internal Baznas Lombok Timur adalah para karyawan yang bekerja di bawah naungan Baznas Lombok Timur yang telah memahami bahwa pelayanan kepada pelanggan baik internal sama pentingnya dengan pelayanan kepada pelanggan eksternal untuk menjalankan prinsip TQM. Adapun pelayanan untuk pelanggan internal adalah antara lain yaitu besarnya gaji cukup untuk kehidupan yang layak adanya jaminan kesehatan, adanya peningkatan kesejahteraan karyawan secara bertahap dan peningkatan mutu karyawan ke semua hal di atas telah dilakukan oleh baznas Lombok Timur demi tercapainya kinerja yang baik. Ada beberapa pelayanan yang diberikan untuk menunjang kinerja dan hubungan yang baik diantaranya bentuk kesejahteraan karyawan, jaminan kesehatan, dan peningkatan mutu karawan. Kepala Bagian Perencanaan Keuangan dan Pelaporan Lalu Suhaimi, SAP saat ditemui di ruang kerjanya menjelaskan perihal kesejahteraan Karyawan Baznas Lombok Timur.

Dalam rangka menjamin kesehatan bagi setiap amilin Baznas Kabuapten Lombok Timur lembaga juga memberikat pasilitas tanggungan iuran BPJS. Setiap amilin didaftarkan sebagai peserta BPJS Kesehatan dan iurannya disetorkan setiap bulan oleh lembaga sehingga setiap amilin tidak perlu khawatir jika sewaktu waktu sakit biaya dari mana karna lembaga sudah siapkan pasilitas BPJS bagi setiap pegawae tinggal dimanfaatkan saja setiap kali diperlukan.

Kesejahteraan Karyawan atau amilin Baznas Lembaga juga memperhatikan kualitas skil dan pengetahuan setiap amilin. Setidaknya ada saluran yang menjadi sarana up greading setiap amil. Yang Pertama Kajian mingguan yang digelar Baznas RI setiap hari selasa via zoom, Kedua Apel pagi senin dengan pemateri diisi oleh para pimpinan secara terjadwal setiap hari seni, Ketiga Bimbingan ruhani di pekan kedua dan keempat di hari jum'at setiap bulan, Keempat Penugasan menghadiri undangan sesuai bidang baik training yang digelar Baznas Provinsi atau Baznas RI.

2. Penerapan Prinsip Perbaikan Proses Dalam Pengelolaan Zakat Di Baznas

Di Baznas Kabupaten Lombok Timur terdapat empat bidang utama yang menjadi tulang punggung oprasional Baznas, yaitu Bidang Pengumpulan, Bidang Pendistribusian dan Pendaya gunaan, Bidang Perencanaan Keuangan dan Pelaporan, Bidang Administrasi Sumber daya Manusia dan Umum. Di masing-masing bidang sudah memiliki budaya kerja yang telah di perbaiki secara terus menerus.

a. Perbaikan Proses Bidang Pengumpulan



Gambar 3. Peningkatan hasil pengumpulan dari tahun ke tahun

Berdasarkan grafik diatas adalah menggambarkan grafik peningkatan hasil pengumpulan dari tahun ke tahun. Dari grafik di bawah ini dapat kita fahami terdapat peningkatan rata-rata di atas 15% hasil pengumpulan berkisar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022. Data ini menunjukkan perbaikan proses di bidang pengumpulan di Baznas Kabupaten Lombok Timur telah menunjukkan pengaruh yang cukup signifikan.

Kinerja bidang pengumpulan dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan berikut data kinerja bidang pengumpulan di tahun 2022.

Tabel 1. Perbandingan Realisasi dengan target Pengumpulan Tahun 2022

NO	URAIAN/ KETERANGAN	TARGET/ ANGGARAN Rp.	REALISASI	
			Rp.	%
A.	Dana Zakat	16,500,000,000	13.186.767.385	79.92
1	Penerimaan Zakat	16,000,000,000	13.173.905.385	82.34
	- Zakat Mal Perorangan	14,000,000,000	12.502.659.885	89.30
	- Zakat Mal Badan	2,000,000,000	671.245.500	33.56
2	Penerimaan Zakat Fitrah	500,000,000	12.862.000	2.57
B.	Penerimaan Dana Infaq/ Shadaqah	2,500,000,000	1.054.989.376	42.20
1	Penerimaan Dana Infaq/Shadaqah Terikat	500,000,000	0	0
2	Penerimaan Dana Infaq/Shadaqah Tidak Terikat	2,000,000,000	1.054.989.376	52.75
C.	Penerimaan Dana CSR	250,000,000	0	0
D.	Penerimaan Dana DSKL	2.550,000,000	2.525.865.596	99.05
1	Penerimaan Dana Hibah APBN	50,000,000	0	0
2	Penerimaan Dana Hibah APBD II Lotim	2,000,000,000	2.000.000.000	100
3	Penerimaan Dana Hibah Penyaluran ZIS	500,000,000	525.865.596	105.17
	TOTAL PENERIMAAN	21,800,000,000	16.767.622.357	76.92

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa : Realisasi Pengumpulan/Penerimaan Tahun anggaran 2022 (Periode 1 Januari s/d 31 Desember) adalah sebesar Rp.16.767.622.357,- atau 76.92 % dari target yang ditetapkan Tahun 2022 sebesar Rp. 21,800,000,000,-. Adapun rinciannya sebagai berikut :

- 1) Jumlah Realisasi Penerimaan Dana Zakat Tahun 2022 sebesar Rp.13.186.767.385 atau 79.92% dari target tahun 2022 sebesar Rp.16.500.000.000,- dengan rincian sebagai berikut:
 - (a) Jumlah realisasi Penerimaan Zakat Maal sebesar Rp.13.173.905.385.- atau 79.92% dari target yang ditetapkan sebesar Rp.16.000.000.000,- dengan rincian:
 - Jumlah Realisasi Penerimaan Zakat Mal Perorangan sebesar Rp. 12.502.659.885 atau 91% dari target yang ditetapkan sebesar Rp. 14.000.000.000,- dan
 - Jumlah Realisasi Penerimaan Zakat Mal Entitas/Badan sebesar Rp. 671.245.500,- atau 33.56% dari target yang ditetapkan sebesar 2.000,000,000,-
 - (b) Jumlah realisasi Penerimaan Zakat Fitrah sebesar Rp 12.862.000.- atau 2.57% dari target Rp.500.000.000,-
- 2) Jumlah realisasi Penerimaan Dana Infaq/Shadaqah sebesar Rp. 1.054.989.376,-atau 42.20% dari target yang ditetapkan sebesar Rp. 2.500.000.000,- dengan rincian:
 - (a) Jumlah realisasi Dana Infaq/Shadaqah terikat sebesar Rp. 0 atau 0% dari target yang ditetapkan sebesar Rp. 500,000,000,-
 - (b) Jumlah penerimaan Infaq/Shadaqah tidak terikat sebesar Rp. 1,054.989.376,- atau 52.75% dari target yang ditetapkan sebesar Rp. 2.000,000,000,
- 3) Jumlah realisasi Penerimaan Dana CSR adalah sebesar Rp. 0,-atau 0 % dari target yang ditetapkan sebesar Rp. 250.000.000,-
- 4) Jumlah realisasi Dana DSKL adalah sebesar Rp. 2.525.865.596,- atau 99.05 % dari target yang ditetapkan sebesar Rp. 2.550.000.000,- dengan rincian:
 - (a) Jumlah Realisasi Penerimaan Dana Hibah APBD II adalah sebesar Rp. 2,000,000,000 atau 100% dari target sebesar Rp. 2,000,000,000

- (b) Jumlah Realisasi Penerimaan Dana Hibah Penyaluran ZIS Baznas Provinsi NTB sebesar Rp. 525.865.596 atau 105.17 % dari target tahun 2022 sebesar Rp.500,000,000,-

b. Perbaikan Proses Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan

Perbaikan proses di bidang pendistribusian dan pendayagunaan sudah diterapkan di Baznas Kabupaten Lombok Timur. Proses pendistribusian dari tahun ke tahun terus diperbaiki baik dari sisi manajemen pelaksanaan ataupun dari sisi validasi data sasaran atau mustahiq termasuk dari sisi variasi program. Saat masih berbadan hukum Bazda prog distribusi belum lengkap lebih kepada bantuan biaya berobat dan santunan yatim, setelah menjadi Baznas program lebih komplit mencakup lima bidang penting, mulai dari bidang kesehatan, kemanusiaan, pendidikan, pemberdayaan ekonomi hingga keagamaan.



Gambar 4. Pengelolaan Zakat Baznas Kabupaten Lombok Timur tahun 2021



Gambar 5. Pengelolaan Zakat Baznas Kabupaten Lombok Timur tahun 2022

Dari dua grafik pengelolaan ZIS Baznas Kabupaten Lombok Timur di atas tergambar adanya peningkatan dan perbaikan terutama dari sisi jumlah penerima manfaat dan besaran dana ZIS yang di distribusikan dimana di tahun 2021 penerima manfaat sebanyak 12.852 orang/penerima manfaat sedangkan di tahun 2022 terdapat 15.934 orang/penerima manfaat, begitu juga dengan nominal bantuannya dimana di tahun 2021 sebesar Rp.11.250.985.000 rupiah sedangkan di tahun 2022 meningkat menjadi Rp.13.965.255.185 rupiah. Dari sisi perbaikan proses di Bidang Pendistribusian dijelaskan oleh Lalu Muhi, S.Ag memang ada beberapa perubahan yang sudah kita lakukan diantaranya:

1) Data sasaran

Dalam rangka validasi data dan menghindari penyaluran yang salah sasaran tim pendistribusian terlebih dahulu berkoordinasi dan memintak data kepada instansi terkait sesuai dengan jenis programnya setelah itu tim turun ke lapangan untuk melakukan pengecekan kesohehan data hasil verifikasi tim ini kemudian diplenokan di di rapat pimpinan baru kemudian sebuah program itu dijalankan sehingga tidak terjadi salah sasaran.

2) Teknis penyaluran

Ada beberapa teknis penyaluran tergantung programnya untuk program Baznas LOTIM Sehat teknisnya tim Distribusi langsung turun menemui mustahiq yang menjadi sasaran. Selain itu teknis penyalurannya secara kolektif. Dari sisi pembayaran Baznas mulai mengurangi pembayaran tunai dan pelan-pelan beralih kepada system non tunai.

3) Inovasi program

Jika merujuk di desain program Baznas RI sangat ideal cukup bagus dan komplit, hanya saja situasi dan kondisi daerah berbeda - beda kita dituntut untuk bias menyesuaikan terkait dengan kapasitas dana, kapasitas SDM dan lain-lain.

c. Perbaikan Proses Bidang Perencanaan Keuangan dan Pelaporan

Perbaikan proses dalam hal perencanaan keuangan dan pelaporan juga terus kita lakukan karna itu merupakan tuntutan dari Baznas RI ada ketentuan-ketentuan yang harus kita ikuti termasuk diantaranya diwajibkan membuat laporan mulai dari lapor bulan, lapor triwulan lapor smesteran hingga laporan tahunan tuntutan inilah yang membuat kita dibagian keuangan harus terus berpacu melakukan perbaikan demi perbaikan.

Jika mengacu di standar tata kelola perencanaan dan pengembangan Baznas RI setidaknya ada beberapa proses yang harus menjadi pegangan sebagaimana dikutip dari buku pedoman tata kelola Baznas Provinsi dan Kabupaten yang diterbitkan oleh Baznas RI yaitu :

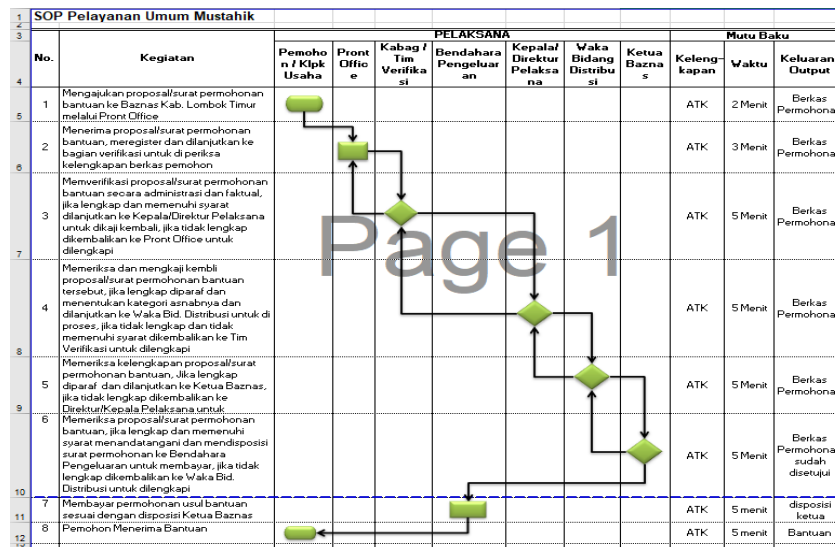
- 1) Penyusunan rencana strategis pengelolaan zakat
- 2) Penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan
- 3) Pengelolaan pengembangan program dan organisasi
- 4) Dalam melaksanakan fungsi perencanaan dan pengembangan ditetapkan dengan keputusan ketua setelah melalui rapat pleno pimpinan. Ruang lingkup keputusan ketua tersebut setidaknya terkait beberapa halaman a. Ketentuan perencanaan strategis, b. Ketentuan perencanaan tahunan, c. Ketentuan pengembangan program layanan, d. Ketentuan pemanfaatan teknologi informasi dalam perencanaan dan pengembangan, e. Standar oprasional prosedur dalam perencanaan dan pengembangan, f. Intruksi kerja dalam perencanaan dan pengembangan, g. Formulir yang digunakan dalam perencanaan dan pengembangan.

Diantara indikasi penerapan TQM dalam hal prinsip perbaikan proses di bidang perencanaan keuangan dan pelaporan adalah telah diadakan audit independent sejak tiga tahun terakhir mulai dari tahun 2020 hingga 2022 hasil audit keuangan Baznas Kabuapten Lombok Timur sudah ada meskipun hasilnya masih di status Wajar dengan catatan. Sebagaimana hasil obsevasi peneliti saat berkunjung ke kantor Baznas Kabupaten Lombok Timur.

d. Perbaikan Proses Bidang Administasi, SDM, dan Umum

Perbaikan proses dibidang Administrasi, SDM dan Umum setiap saat terus dilakukan sebagaiman pedoman dan petunjuk dari Baznas RI selaku leading sector tertinggi setiap Baznas yang ada di kabupaten/kota. Kabag Administrasi, SDM dan Umum Baznas Kabupaten Lombok Timur menjelaskan. Bidang ini tak kalah pentingnya dengan bidang-bidang yang lain diman opasional kelembagaan Baznas itu melekat di satu bidang ini.

Baznas Kabuapten Lombok Timur juga telah memiliki Standar Oprasional Prosedur untuk layanan umum sebagaimana dalam bagan berikut ini :



Gambar 6. Standar Oprasional Prosedur untuk layanan umum

Dari SOP di atas tergambar prosedur layanan yang jelas dan menggambarkan layanan yang cepat tidak membutuhkan waktu yang lama, jika SOP ini betul-betul dijalankan dengan disiplin pastinya akan memberikan kesan yang sangat baik dari para mustahiq ataupun mitra Baznas.

3. Penerapan Prinsip Keterlibatan Total Untuk Komponen Kepemimpinan, Loyalitas Karyawan Dan Keterlibatan Mitra Di Baznas

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan dipandang cukup penting untuk memahami pengelolaan sebuah Lembaga dengan baik serta tujuan apa yang hendak dicapai oleh Lembaga tersebut. Kepemimpinan yang efektif dan efisien akan mendorong setiap langkah untuk mencapai tujuan yang diharapkan serta mencapai hasil yang maksimal. Pemimpin yang memiliki kapabilitas atau kehalian merupakan bagian faktor penentu keberhasilan suatu lembaga baik dalam upaya memperbaiki maupun mengembangkan sistem manajemen. Selain itu dalam kepemimpinan seorang pemimpin harus mampu memberdayakan kompetensinya, bakat-bakatnya, inisiatif dan kemauan baik yang selaras dengan para pengikutnya baik itu individu dan kelompok- kelompok individu yang di pimpin untuk berinisiatif dan bekerja sama secara kooperatif dengan tujuan mampu menjamin kesejahteraan lahir maupun batin. Pemimpin merupakan faktor krusial (*crucial factor*) dalam menentukan maju mundurnya suatu lembaga.

Sebagaimana ketentuan di dalam undang-undang no 23 tahun 2011 Baznas Kabuapten itu dipimpin oleh lima orang kemisioner dengan komposisi satu orang ketua dan

empat orang wakil ketua. Kepemimpinan di Baznas itu bersifat kolektif kolegial maknanya didalam prosese pengambilan keputusan harus dilakukan Bersama-sama secara kolektif antara lima komisioner yang ada atau sekurang-kurangnya dihadiri oleh tiga orang komisioner.

Ketua dan para wakil ketua sesuai bidang masing-masing selalu hadir dalam setiap proses manajemen mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi hingga monitoring lapangan dalam hal komunikasi dengan pihak eksternal juga kita atur mengikuti budaya birokrasi yang ada untuk level kepala daerah, sekda atau kepala dinas itu pimpinan yang langsung jika semua pimpinan berhalangan baru didelegasikan ke kepala pelaksana.

b. Loyalitas Karyawan

Keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Rendahnya kualitas sumber daya manusia dalam Lembaga menyebabkan turunnya kinerja karyawan. Oleh sebab itu, Keterlibatan dan partisipasi karyawan merupakan hal yang harus dipikirkan oleh lembaga. Keterlibatan dan partisipasi karyawan dapat dilakukan secara totalitas jika hak karyawan terpenuhi baik secara lahir maupun bathin.

Sisi lainnya juga karyawan juga merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan lembaga. Lembaga dan karyawan dalam rangka keterlibatan serta pemberdayaan adalah: (1) Memahami pentingnya kontribusi dan peran karyawan; (2) Mengidentifikasi hambatan kinerja karyawan; (3) memahami tugas dan tanggung jawab; (4) Memberi kesempatan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan pengalaman; serta (5) Kebebasan karyawan berbagi pengetahuan dan pengalaman. Upaya melibatkan dan memberdayakan karyawan di BAZNAS Kabupaten Lombok Timur dilakukan dengan memberikan perhatian kepada karyawan dan menganggapnya sebagai bagian penting dari lembaga. Selain itu, BAZNAS Kabupaten Lombok Timur berupaya untuk memahamkan tugas, fungsi

c. Keterlibatan Mitra

Mitra Baznas adalah pihak-pihak yang turut andil dalam program Baznas diantaranya adalah UPZ atau unit pengumpul zakat yang tersebar disetiap organisasi perangkat daerah, BUMD atau lembaga sejenis yang ada di daerah, keterlibatannya sangat penting dalam mendukung hasil pengumpulan ZIS dari kalangan Instansi Pemerintah yang berada di Kabupaten Lombok Timur (Dinas, Kecamatan, Desa/Kelurahan dan BUMD/BUMN).

Di Baznas Lombok Timur hampir setiap instansi pemerintah mulai dari tingkat daerah hingga desa sudah terbentuk UPZ. Mitra kerja khususnya dibidang pengumpulan saat ini sudah ada disetiap OPD hingga pemerintah desa, hampir semuanya proaktif membantu kita dalam penghimpunan ZIS di instansi masing- masing kondisi ini sangat membantu dalam meningkatkan hasil mengumpulkan ZIS di Baznas Kabupaten Lombok Timur. Peraktik *Total Quality Management* (TQM) dalam hal prinsip keterlibatan mitra sudah berjalan dalam proses pengelolaan Zakat di Baznas Kabupaten Lombok Timur.

PEMBAHASAN

Pelanggan internal Baznas Lombok Timur adalah para karyawan yang bekerja di bawah naungan Baznas Lombok Timur yang telah memahami bahwa pelayanan kepada pelanggan baik internal sama pentingnya dengan pelayanan kepada pelanggan eksternal untuk menjalankan prinsip TQM. Adapun pelayanan untuk pelanggan internal adalah antara lain yaitu besarnya gaji cukup untuk kehidupan yang layak adanya jaminan kesehatan, adanya peningkatan kesejahteraan karyawan secara bertahap dan peningkatan mutu karyawan ke semua hal di atas telah dilakukan oleh baznas Lombok Timur demi tercapainya kinerja yang baik. Ada beberapa pelayanan yang diberikan untuk menunjang kinerja dan hubungan yang baik diantaranya bentuk kesejahteraan karyawan, jaminan kesehatan, dan peningkatan mutu karawan. Kepala Bagian Perencanaan Keuangan dan Pelaporan Lalu Suhaimi, SAP saat ditemui di ruang kerjanya menjelaskan perihal kesejahteraan Karyawan Baznas Lombok Timur.

Dalam rangka menjamin kesehatan bagi setiap amilin Baznas Kabuapten Lombok Timur lembaga juga memberikat pasilitas tanggungan iuran BPJS. Setiap amilin didaftarkan sebagai peserta BPJS Kesehatan dan iurannya disetorkan setiap bulan oleh lembaga sehingga setiap amilin tidak perlu khawatir jika sewaktu waktu sakit biaya dari mana karna lembaga sudah siapkan pasilitas BPJS bagi setiap pegawai tinggal dimanfaatkan saja setiap kali diperlukan.

1. Penerapan Prinsip Perbaikan Proses Dalam Pengelolaan Zakat Di Baznas

Di Baznas Kabupaten Lombok Timur terdapat empat bidang utama yang menjadi tulang punggung oprasional Baznas, yaitu Bidang Pengumpulan, Bidang Pendistribusian dan Pendaya gunaan, Bidang Perencanaan Keuangan dan Pelaporan, Bidang Administrasi Sumber daya Manusia dan Umum. Di masing-masing bidang sudah memiliki budaya kerja yang telah di perbaiki secara terus menerus.

a. Perbaikan Proses Bidang Pengumpulan

Berikut ini data yang berhasil peneliti peroleh yang menggambarkan grafik peningkatan hasil pengumpulan dari tahun ke tahun. Dari grafik di bawah ini dapat kita fahami terdapat peningkatan rata-rata di atas 15% hasil pengumpulan berkisar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022. Data ini menunjukkan perbaikan peroses di bidang pengumpulan di Baznas Kabupaten Lombok Timur telah menunjukkan pengaruh yang cukup signifikan. Pengumpulan/Penerimaan Tahun anggaran 2022 (Periode 1 Januari s/d 31 Desember) adalah sebesar Rp.16.767.622.357,- atau 76.92 % dari target yang ditetapkan Tahun 2022 sebesar Rp. 21,800,000,000,-.

b. Perbaikan Proses Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan

Perbaikan proses di bidang pendistribusian dan pendayagunaan sudah diterapkan di Baznas Kabupaten Lombok Timur. Proses pendistribusian dari tahun ke tahun terus diperbaiki baik dari sisi managemen pelaksanaan ataupun dari sisi validasi data sasaran atau mustahiq termasuk dari sisi variasi program. Pengelolaan ZIS Baznas Kabupaten Lombok Timur di atas tergambar adanya peningkatan dan perbaikan terutama dari sisi jumlah penerima manfaat dan besaran dana ZIS yang di distribusikan dimana di tahun 2021 penerima manfaat sebanyak 12.852 orang/penerima manfaat sedangkan di tahun 2022 terdapat 15.934 orang/penerima manfaat, begitu juga dengan nominal bantuannya dimana di tahun 2021 sebesar Rp.11.250.985.000 rupiah sedangkan di tahun 2022 meningkat menjadi Rp.13.965.255.185 rupiah.

c. Perbaikan Proses Bidang Perencanaan Keuangan dan Pelaporan

Perbaikan proses dalam hal perencanaan keuangan dan pelaporan juga terus kita lakukan karena itu merupakan tuntutan dari Baznas RI ada ketentuan-ketentuan yang harus kita ikuti termasuk diantaranya diwajibkan membuat laporan mulai dari lapor bulan, lapor triwulan lapor semesteran hingga laporan tahunan tuntutan inilah yang membuat kita dibagian keuangan harus terus berpacu melakukan perbaikan demi perbaikan.

d. Perbaikan Proses Bidang Administasi, SDM, dan Umum

Perbaikan proses dibidang Administrasi, SDM dan Umum setiap saat terus dilakukan sebagaimana pedoman dan petunjuk dari Baznas RI selaku leading sector tertinggi setiap Baznas yang ada di kabupaten/kota. Kabag Administrasi, SDM dan Umum Baznas Kabupaten Lombok Timur menjelaskan. Bidang ini tak kalah pentingnya dengan bidang-bidang yang lain diman opasional kelembagaan Baznas itu melekat di satu bidang ini. Pengembangan peraturan zakat dapat memanfaatkan perkembangan yang sedang terjadi dalam industri sektor keuangan lainnya. Oleh karena itu, Prinsip-Prinsip Pokok Tata Kelola untuk Pengelolaan Zakat bertujuan untuk mengadaptasi kerangka yang berlaku secara internasional (Nasim Shah Shirazi, 2016).

2. Penerapan Prinsip Keterlibatan Total Untuk Komponen Kepemimpinan, Loyalitas Karyawan Dan Keterlibatan Mitra Di Baznas

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan dipandang cukup penting untuk memahami pengelolaan sebuah Lembaga dengan baik serta tujuan apa yang hendak dicapai oleh Lembaga tersebut. Kepemimpinan yang efektif dan efisien akan mendorong setiap langkah untuk mencapai tujuan yang diharapkan serta mencapai hasil yang maksimal. Pemimpin yang memiliki kapabilitas atau keahlian merupakan bagian faktor penentu keberhasilan suatu lembaga baik dalam upaya memperbaiki maupun mengembangkan sistem manajemen. Pemimpin menjadi orang yang mengidentifikasi orang yang tepat bagi organisasi untuk membantu mencapai visi dan misi. Selain itu didukung oleh pemimpin yang dapat melayani, terus belajar, mengoreksi kesalahan yang dilakukan, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan, dan memotivasi karyawan (Elvi Yanti Ritonga et al., 2022).

b. Loyalitas Karyawan

Kinerja karyawan pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan perusahaan itu sendiri (Subagja et al., 2020). Keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Rendahnya kualitas sumber daya manusia dalam Lembaga menyebabkan turunnya kinerja karyawan.

c. Keterlibatan Mitra

Mitra Baznas adalah pihak-pihak yang turut andil dalam program Baznas diantaranya adalah UPZ atau unit pengumpul zakat yang tersebar di setiap organisasi perangkat daerah, BUMD atau lembaga sejenis yang ada di daerah, keterlibatannya sangat penting dalam mendukung hasil pengumpulan ZIS dari kalangan Instansi Pemerintah yang berada di Kabupaten Lombok Timur (Dinas, Kecamatan, Desa/Kelurahan dan BUMD/BUMN).

Kerjasama selalu diperlukan dalam menunjang pencapaian kinerja. Kerjasama tidak hanya dengan sesama anggota dalam organisasi, namun juga dengan pihak eksternal organisasi. Dalam sektor swasta, sejak manajemen mata rantai pasokan diadopsi pada banyak perusahaan, kerjasama dengan pemasok menjadi penting oleh karena itu perlunya anggota mata rantai pasokan untuk menunjukkan komitmen yang sama terhadap jaminan kualitas (Huai, 2012).

Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang diangkat, penelitian tersebut adalah: *Pertama*, Sri Fadilah, dengan judul “Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM): Studi Pada Lembaga Amil Zakat Seluruh Indonesia” (Fadilah, 2012). Perbedaan penelitian ini terletak pada teknik analisis data, objek penelitian, waktu penelitian, dan tempat penelitian. *Kedua*, Muhammad Zaki, Amiur Nuruddin dan Siregar Saparuddin, “Konstruksi Model Manajemen Mutu Syariah Dalam Pengelolaan Zakat di Baznas Provinsi Jambi” (Zaki et al., 2020). Perbedaan penelitian ini terletak pada teknik analisis data, objek penelitian, waktu penelitian, tempat penelitian dan hasil penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis data dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, Baznas Kabupaten Lombok Timur telah menerapkan prinsip fokus di pelanggan. Pelanggan diklasifikasikan menjadi dua macam yaitu pelanggan internal dan

pelanggan eksternal. Pelanggan Internal adalah para pimpinan dan pelaksana amilin Baznas Kabuapten Lombok Timur sedangkan planggan eksternal adalah para Donatur atau muzakki dan Mustahiq. Untuk pelanggan internal terdapat pasilitas layanan yang cukup baik khususnya yang terkait dengan kesejahteraan amilin, tunjangan kesehatan dan tunjangan kinerja, adapun yang terkait dengan pembinaan atau peningkatan skill, kompetensi amilin dan disiplin kerja masih sangat perlu untuk ditingkatkan. **Kedua**, Baznas Kabupaten Lombok Timur juga telah menerapkan prinsip perbaikan proses dalam penegelolaan zakat. Perbaikan proses tersebut mencakup empat bidang utama yaitu perbaikan proses di bidang pengumpulan, perbaikan proses di bidang pendistribusian dan pendayagunaan, perbaikan proses di bidang perencanaan dan pelaporan serta perbaikan proses di bidang administrasi SDM dan Umum. **Ketiga**, Prinsip keterlibatan total di Baznas Kabuapten Lombok Timur telah juga dilaksanakan dengan melibatkan unsur-unsur utama dalam pengelolaan zakat mulai dari pimpinan, pelaksana dan mitra kerja Baznas. Di Baznas Kabuapten Lombok Timur diterapkan juga levelisasi dalam hal komunikasi birokrasi khususnya terkait komunikasi external. Pimpinan akan terlibat langsung di tataran komunikasi antar pimpinan Lembaga seperti komunikasi dengan Kepala Daerah, Kepala Dinas dan yang setara dengan itu. Adapun Loyalitas Karyawan dibentuk dengan penegakan kode etik pegawai Baznas dan pendekatan aspek kesejahteraan dalam hal ini dibutuhkan konsistensi dalam penegakan disiplin pegawai agar etos kerjanya atau loyalitasnya tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Suirman Abbasa. (2017). *Zakat dan Ketentuan Pengelolaannya*. Bogor: CV Anugrah Berkah Sentosa.
- Chaniago, S. A. (2015). *Pemberdayaan Zakat Dalam Mengentaskan Kemiskinan*. *JURNAL HUKUM ISLAM*, 47–56. doi: 10.28918/jhi.v13i1.495
- Dedy Mulyana. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Elvi Yanti Ritonga, Sari Mulyani, Azbar Rifa, Nurhamilah Br. Manik, Ja'far Ja'far, Meldawati Simanjuntak, & Wirdatul Wisfa. (2022). *Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan dalam Organisasi*. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 3976–3983. doi: <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6111>
- Fadilah, S. (2012). *Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) : Studi Pada Lembaga Amil Zakat Seluruh Indonesia*. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 1(1), 796. doi: 10.17509/jaset.v4i1.10094

- Hikmah, P. (2023). *Peran Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran dan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial pada BSI KC Kabanjabe*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 1404–1410. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8448>
- Huai, J. (2012). *Apply TQM to E-Government Outsourcing Management*. *Physics Procedia*, 24, 1159–1165. doi: 10.1016/j.phpro.2012.02.173
- Iswan. (2019). *Implementasi Total Quality Management Dalam Pendidikan Islam*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Nasim Shah Shirazi. (2016). *Prinsip-Prinsip Pokok untuk Penyelenggaraan dan Pengawasan Zakat yang Efektif*. Jakarta: Badan Amil Zakat Nasional Republik Indonesia (BAZNAS).
- Nisa, D. Q., Kusnawan, A., & Herman, H. (2019). *Total Quality Management dalam Meningkatkan Kualitas Lembaga Amil Zakat*. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 4(3), 267–286. doi: 10.15575/tadbir.v4i3.1644
- Nurodin Usman, Agus Miswanto, & Subur Msi. (2021). *Model Tata Kelola Lembaga Filantropi Islam: Total Quality Management Approach (TQM)*. Yogyakarta: Tunas Gemilang Press.
- Sri Eko Ayu Indrawati, S. (2011). *Implementasi TQM Dalam Pengelolaan Zakat Di Kota Malang*. *De Jure: Jurnal Hukum Dan Syar'iah*, 3(2). doi: 10.18860/j-fsh.v3i2.2149
- Subagja, SE. , MM. , I. K., & Safrianto, A. S. (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Sababat Sampoerna Jakarta*. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2). doi: 10.35137/jmbk.v8i2.428
- Suharsimi Arikunto. (2016). *Prodesur Penelitian Sebuah Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Zaki, M., Nuruddin, A., & Siregar, S. (2020). *Konstruksi Model Manajemen Mutu Syariah Dalam Pengelolaan Zakat di Baznas Provinsi Jambi*. *NUR EL-ISLAM : Jurnal Pendidikan Dan Sosial Keagamaan*, 6(2), 167–195. doi: 10.51311/nuris.v6i2.139