

**PENGELOLAAN ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH (ZIS) LEMBAGA
AMIL ZAKAT NASIONAL (LAZNAS) YATIM MANDIRI CABANG
KEDIRI DITINJAU DARI MANAJEMEN KUALITAS**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun Oleh:

AN NISA NUR FIRDAUSI QA

9.313.130.17

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGELOLAAN ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH (ZIS) LEMBAGA
AMIL ZAKAT NASIONAL (LAZNAS) YATIM MANDIRI CABANG
KEDIRI DITINJAU DARI MANAJEMEN KUALITAS


AN NISA NUR FIRDAUSI QA
NIM. 9.313.130.17

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


(Dr. H. Ahmad Syakur Lc, M. EI)
NIP. 19760708 200604 1 004


(Arif Zunaidi, S.H.I., M.E.I)
NIDN. 2007048202

NOTA DINAS

Kediri, 29 November 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : AN NISA NUR FIRDAUSI QA
NIM : 931313017
Judul : ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH (ZIS) LEMBAGA
AMIL ZAKAT NASIONAL (LAZNAS) YATIM
MANDIRI CABANG KEDIRI DITINJAU DARI
MANAJEMEN KUALITAS


Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat
bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan
ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan
harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqasah.


Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan
terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


(Dr. H. Ahmad Syakur Lc, M. EI)
NIP. 19760708 200604 1 004

Pembimbing II


(Arif Zunaidi, S.H.I., M.E.I)
NIDN. 2007048202

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 29 November 2021

Nomor :

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : AN NISA NUR FIRDAUSI QA

NIM : 931313017


Judul : PENGELOLAAN ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH
(ZIS) LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL
(LAZNAS) YATIM MANDIRI CABANG KEDIRI
DITINJAU DARI MANAJEMEN KUALITAS


Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang diselenggarakan pada tanggal, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II


(Dr. H. Ahmad Syukur Lc, M. EI)
NIP. 19760708 200604 1 004


(Arif Zunaidi, S.H.I., M.E.I)
NIDN. 2007048202

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGELOLAAN ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH (ZIS) LEMBAGA
AMIL ZAKAT NASIONAL (LAZNAS) YATIM MANDIRI CABANG
KEDIRI DITINJAU DARI MANAJEMEN KUALITAS**

AN NISA NUR FIRDAUSI QA

NIM. 9313.130.17

Telah diujikan di sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 25 Januari 2022

Tim Penguji,

1. Penguji utama

Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 197301132003122001

(.....)

2. Penguji I

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.E.I
NIP. 197607082006041004

(.....)

3. Penguji II

Arif Zunaidi, S.H.I., M.E.I
NIDN. 2007048202

(.....)

Kediri, 27 Januari 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Dr. H. Imam Annas Mushlihah, MHI
NIP. 197501011998031002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : AN NISA NUR FIRDAUSI QA
NIM : 931313017
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAN/EKONOMI SYARI'AH
E-mail address : nisanurf03@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)
Judul Karya Ilmiah : PENGELOLAAN ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH (ZIS)
 LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL (LAZNAS) YATIM
 MANDIRI CABANG KEDIRI DITINJAU DARI MANAJEMEN
 KUALITAS

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 23 MEI 2022

Penulis

(AN NISA NUR FIRDAUSI QA)

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Start now. Start where you are. Start with fear. Start with pain. Start with doubt.

Start with hand shaking. Start with voice tremblin; but Start. Start and don't stop.

Start with what you are. Just have to get started.” ~MARK ZUCKERBERG.

PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dan mempersembahkannya untuk:

Kedua orang tua saya Abah Budi Prayitno dan Ibu Nurul Azizah yang selalu menjaga saya dalam setiap doa, memberikan dukungan dan pengorbanan baik moril maupun materil. Terima kasih atas semua cinta dan kasih sayang yang telah abah dan ibu berikan kepada saya.

Saudaraku A. Mujahidin M., M. Ibrahim Al-Mahi dan Robiatul Akhlakul Karimah serta keluarga besar saya. Tanpa semangat, motivasi dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, saya mungkin bukan apa-apa untuk saat ini.

Sahabat seperjuanganku di Pondok Pesantren Qur'anan 'Arobiyya yang terus memberikan semangat dan bantuannya, betapa bersyukur saya memiliki kalian dalam hidup saya.

Terima kasih teman-teman ES'17 yang telah kebersamai saya dan pantang menyerah, semoga kita dipertemukan lagi dalam keadaan yang baik.

Kalian hebat!

ABSTRAK

AN NISA NUR FIRDAUSI QA, Dosen pembimbing Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.E.I dan Arif Zunaidi, S.H.I., M.E.I: Pengelolaan Zakat, Infaq Dan Shadaqah (ZIS) Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Cabang Kediri Ditinjau Dari Manajemen Kualitas, Ekonomi Syariah, IAIN Kediri 2022.

Kata Kunci: Manajemen kualitas, Pengelolaan ZIS, LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri

Pelaksanaan manajemen kualitas yang diterapkan di Lembaga Amil Zakat dalam pengelolaan ZIS mulai dari penghimpunan, pendistribusian dan pendayagunaan ZIS dapat menghasilkan tatanan ekonomi yang baik bagi umat. LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri memiliki komitmen dalam kemandirian anak yatim dhuafa yang memperhatikan sistem manajemen kualitas dalam mengelola ZIS. Manajemen kualitas ini diperlukan dalam pengelolaan ZIS untuk upaya penyempurnaan dan peningkatan sistem pengelolaan yang terus-menerus agar pelaksanaan ZIS lebih berhasil berdaya guna dan dapat dipertanggungjawabkan serta berperan penting nantinya dalam pencapaian tujuan sehingga manajemen yang dijalankan dapat efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengelolaan ZIS yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri cabang Kediri. 2) untuk mengetahui analisis pengelolaan ZIS ditinjau dari Manajemen Kualitas di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Cabang Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif yaitu kegiatan penelitian menemukan gejala yang ada secara menyeluruh dan kesesuaian konteks yang diteliti dan mengembangkan teori-teori yang ada melalui pengumpulan data yang diambil dari objek penelitian secara langsung.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan secara ringkas bahwa: 1) Pengelolaan ZIS di LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri berupa kegiatan penghimpunan dana ZIS dari para donatur, dana ZIS yang telah dihimpun akan disetorkan ke kantor pusat dan disalurkan untuk program-program yang telah dibentuk. 2) Pengelolaan ZIS di LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri telah menerapkan manajemen kualitas yang ditunjukkan telah memenuhi 5 indikator manajemen kualitas sebagai pengelola ZIS, dibuktikan amanah dari muzaki maupun donatur, akuntabilitas dalam pelaporan keuangan pengelolaan ZIS baik secara terpusat maupun daerah kepada BAZNAS dan Kemenag, upaya transparansi melalui media sosial resmi dan majalah YM yang memuat publikasi informasi laporan dana terhimpun dan disalurkan, profesional dalam menjalankan pengelolaan ZIS berdasarkan aturan dan kebijakan yang telah ditentukan, dan pengelolaan ZIS dilakukan penyusunan rencana strategi penghimpunan dan penyaluran dana ZIS saat rakernas pada akhir tahun untuk evaluasi dan rencana perbaikan secara terus menerus. Hal ini sesuai dengan standar aturan dari pada Undang-Undang No.23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat dan mengacu pada ISO 1009:2008 tentang Standar Penjaminan Mutu Suatu Lembaga.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, hidayah dan taufiq-Nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dengan judul “Analisis Pengelolaan Program Bisa (Bunda Mandiri Sejahtera) Untuk Pemberdayaan Ekonomi Ditinjau Dari Manajemen Kualitas (Studi Kasus Lembaga Amil Zakat Nasional (Laznas) Yatim Mandiri Cabang Kediri)”.

Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, tentu kita harapkan syafaatNya di Hari Kiamat nanti dan diakui sebagai umat Rasulullah, *aamiin ya rabbal ‘alamin*

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program S1 Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Seiring menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mengalami kesulitan. Akan tetapi semua dapat terwujud tidak lepas dari kontribusi dan bantuan segala pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc, M.EI., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Ali Samsuri, M.EI., selaku Dosen Wali Studi yang telah membantu mengarahkan awal penelitian skripsi.
5. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc, M.EI dan Arif Zunaidi, S.H.I., M.E.I, selaku dosen pembimbing saya yang senantiasa bersabar dalam membimbing, memberikan arahan, masukan dan saran yang sangat berharga sehingga terselesaikan penyusunan skripsi.

6. Segenap Dosen pengajar, staf beserta pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh civitas akademika IAIN Kediri yang telah membantu dalam penelitian skripsi.
7. Bapak Ali Rosidi, Bapak Fajar, Bu Irna, Bapak Jalil dan staf-staf Yatim Mandiri Cabang Kediri.
8. Bapak Budi Prayitno, Ibu Nurul Azizah, Mas A. Mujahidin M., Mas M. Ibrahim Al-Mahi, Adik Robiatul Akhlakul K., dan segenap keluarga besar yang senantiasa mendoakan, memotivasi dan memberikan dukungan dengan tulus.
9. Sahabat-sahabatku di Pondok Pesantren Qur'anah 'Arobiyya yang selalu memberikan semangat dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rohima, A'yun, Alifa, Mbak Lina, Bulek Ima dan nama-nama lainnya yang belum saya sebutkan yang senantiasa memberikan waktu dan petunjuk untuk terus semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri angkatan 2017, khususnya teman-teman jurusan Ekonomi Syari'ah '17 yang saling menyemangati dan semoga ilmu yang kita dapatkan semasa kuliah dapat bermanfaat. Serta berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungannya.

Atas segala bantuan dan kontribusi yang diberikan, peneliti tidak bisa memberikan balasan apapun, hanya lantunan doa yang bisa peneliti lakukan, semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik dan diberkahi kebahagiaan, baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Besar harapan peneliti semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembaca. *Aamiin*

Kediri, 29 November 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Konteks Penelitian	1
B.Fokus Penelitian.....	8
C.Tujuan Penelitian	8
D.Kegunaan Penelitian.....	9
E. Telaah Pustaka	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A.Pengelolaan Zakat, Infaq dan Shadaqah	15
B.Manajemen Kualitas.....	19
1. Pengertian Manajemen	19
2. Manajemen Secara Islam.....	20
3. Fungsi Manajemen Secara Islam.....	21
4. Pengertian Manajemen Kualitas	27
5. Tahap Manajemen Kualitas	28
6. Kriteria Manajemen Kualitas.....	29
7. Indikator Manajemen Kualitas Pengelola ZIS	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
1. Jenis penelitian	34
2. Pendekatan Penelitian.....	34
B. Kehadiran Peneliti.....	35
C. Lokasi Peneliti.....	36
D. Sumber Data.....	36
1. Sumber Primer.....	36
2. Sumber Sekunder.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Wawancara	37
2. Observasi	38
3. Dokumentasi.....	38
F. Analisis Data	38
1. Reduksi Data.....	39
2. Penyajian Data.....	39
3. Penarikan Kesimpulan.....	40
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	40
1. Meningkatkan Ketekunan.....	40
2. Triangulasi.....	40
3. Mengadakan Member Check.....	41
BAB IV PAPARAN DAN TEMUAN DATA.....	42
A. Paparan Data	42
1. Sejarah Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri	42
2. Legalitas LAZNAS Yatim Mandiri	44
3. Visi Misi dan Tujuan LAZNAS Yatim Mandiri	44
4. Logo LAZNAS Yatim Mandiri.....	45
5. Kepengurusan LAZNAS Yatim Mandiri.....	45
6. Program-Program Penghimpunan LAZNAS Yatim Mandiri	47
7. Program-Program Penyaluran LAZNAS Yatim Mandiri	48
8. Profil LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri.....	55

9. Struktur organisasi Yatim Mandiri Cabang Kediri	56
10. Struktur Organisasi Yatim Mandiri Cabang Kediri.....	58
11. Tata Cara Berzakat di Yatim Mandiri Cabang Kediri	60
B. Temuan Data	61
1. Pengelolaan ZIS di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Cabang Kediri.....	61
2. Penerapan Manajemen Kualitas di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Cabang Kediri	82
BAB V PEMBAHASAN	97
A. Pengelolaan Zakat, Infaq dan Shadaqah (ZIS) di LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri	97
B. Manajemen Kualitas terhadap Pengelolaan Zakat, Infaq dan Shadaqah (ZIS) di LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri	108
BAB VI PENUTUP	124
A. Kesimpulan	124
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	130

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 Daftar Nomor Rekening LAZNAS Yatim Mandiri
- Tabel 4.2 Penghimpunan Dana Zakat, Infaq Dan Shadaqah LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri Tahun 2018-2020
- Tabel 4.3 Penyaluran Dana Zakat, Infaq Dan Shadaqah LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri Tahun 2018-2020

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.1 Logo Yatim Mandiri
- Gambar 4.2 Struktur Organisasi LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri
- Gambar 4.3 Akun Facebook LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri
- Gambar 4.4 Akun Instagram LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri
- Gambar 4.5 Halaman Website LAZNAS Yatim Mandiri Cabang Kediri
- Gambar 4.6 Transaksi Donasi Melalui Pembayaran Gopay
- Gambar 4.7 Transaksi Donasi Melalui Pembayaran Shopeepay

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara untuk Pihak LAZNAS Yatim Mandiri
Cabang Kediri
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara untuk Muzaki LAZNAS Yatim Mandiri
Cabang Kediri
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara untuk Mustahik LAZNAS Yatim Mandiri
Cabang Kediri
- Lampiran 4 Dokumentasi
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari IAIN Kediri
- Lampiran 6 Surat Balasan dari Lembaga tentang Keterangan Bukti Penelitian
- Lampiran 7 Daftar Konsultasi Penyelesaian Skripsi (DOSPEM 1 DAN 2)
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup