

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengelolaan Zakat, Infaq dan Shadaqah

Berdasarkan UU No. 23 tahun 2011 pasal 1 ayat (1) dinyatakan bahwa pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat, infaq dan shadaqah. Pengelolaan berarti proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, atau dapat juga diartikan proses pemberian pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Pemahaman definisi pengelolaan menyangkut proses suatu aktivitas.¹⁰

Tujuan utama dilaksanakan pengelolaan ZIS adalah untuk menjaga perasaan rendah diri para mustahik zakat apabila berhadapan langsung dengan muzakki untuk menerima zakat, untuk efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan dana ZIS menurut prioritas yang ada di setiap wilayah, dan untuk memperlihatkan syiar Islam di masyarakat. Pentingnya keberadaan lembaga zakat bertujuan dapat berdaya guna untuk meminimalkan, menanggulangi dan mengatasi kemiskinan umat Islam. Oleh karena itu, untuk optimalisasi pendayagunaan zakat, infaq dan shadaqah diperlukan pengelolaan oleh lembaga zakat yang profesional, melakukan perbaikan secara terus-menerus dan mampu mengelola secara tepat sasaran. Pengelolaan zakat dengan baik

¹ Muhammad Hasan. *Menejemen Zakat Model Pengelolaan yang Efektif*. (Yogyakarta: Idea Press, 2011). H. 17

akan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menunaikan kewajiban berzakat, infaq dan shadaqah.¹¹

Agar tujuan pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah dapat tercapai, perlu memperhatikan prinsip-prinsip pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah, yaitu:

1. Asas kesadaran umum yaitu pengelolaan zakat memberikan dampak positif terhadap upaya menumbuhkan kesadaran bagi *muzaki, munfiq dan mutashaddiq*.
2. Asas manfaat yaitu hasil pengelolaan ZIS memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemaslahatan umat.
3. Asas koordinasi yaitu dalam pengelolaan ZIS hendaknya terjadi koordinasi yang harmonis antara lembaga agar tercipta efisiensi dan efektifitas yang optimal.
4. Asas keterpaduan yaitu pengelolaan ZIS perlu keterpaduan antara ulama dan umara.
5. Asas produktivitas rasional yaitu dalam pendayagunaan ZIS diarahkan pada usaha yang produktif rasional bukan sekedar konsumtif saja.¹²

Pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah di Indonesia dilakukan oleh BAZNAS dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) dalam mengemban tugas menerima harta atau barang zakat dari muzaki atas kesepakatan muzaki. BAZNAS atau Lembaga Amil Zakat (LAZ) sebagai upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kewajiban berzakat, berinfaq dan bershadaqah dalam menjalankan perintah Allah SWT demi kebaikan dunia

² Intan, Raden. *Pengelolaan Zakat Mal Bagian Fakir Miskin*. (Lampung: Iain Raden Intan, 1990). H 19

³ Amiruddin Inoed Dkk. *Anatomy Fiqh Zakat* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005). H. 43

dan akhirat. Namun demikian, apabila diinginkan muzaki dapat melakukan penghitungan sendiri harta dan kewajiban zakatnya berdasarkan hukum agama. Akan tetapi jika tidak dapat menghitung sendiri harta dan kewajiban zakatnya maka dapat meminta bantuan kepada BAZNAS atau Lembaga Amil Zakat (LAZ). Untuk mengoptimalkan penghimpunan ZIS yang dilakukan BAZNAS atau Lembaga Amil Zakat (LAZ), maka strategi yang dilakukan yaitu:

1. Melakukan pendataan terhadap muzakki dan sumber ZIS. Hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi sumber-sumber zakat yang ada dan harus dilakukan berdasarkan potensi ekonomi yang ada di suatu wilayah.
2. Melakukan usaha penggalan sumber ZIS dengan dua pola: *Pertama*, Aktif mendatangi tempat muzaki untuk menyerahkan zakatnya, hal ini lembaga amil melakukan penarikan langsung ke tempat muzaki menjalankan asas melindungi kepentingan umat. *Kedua*, Menunggu para muzakki menyerahkan zakat dengan cara sebagai berikut:
 - a. Membentuk Unit Pengumpul Zakat (UPZ) untuk memudahkan penghimpunan zakat dalam menjangkau para muzakki untuk membayar zakatnya.
 - b. Membentuk Konter Penerimaan Zakat di kantor atau sekretariat lembaga yang *representatif* seperti layaknya loket lembaga keuangan professional dan dilengkapi dengan ruang tunggu bagi muzakki yang akan membayar zakat.

- c. Bekerjasama dengan lembaga perbankan untuk memberikan kemudahan bagi lembaga pengelola zakat dalam menghimpun dana zakat dari para muzaki dengan membuka rekening pembayaran zakat, infaq dan shadaqah.
3. Mencatat dan membuktikan hasil penghimpunan ZIS
 4. Mengkoordinasikan kegiatan penghimpunan ZIS.
 5. Menyiapkan bahan laporan penghimpunan ZIS.¹³

Pendayagunaan hasil pengumpulan zakat dapat dilakukan dalam dua pola, yaitu pola konsumtif dan pola produktif. Dana ZIS pada awalnya didominasi oleh pola pendistribusian secara konsumtif, namun demikian pada pelaksanaan mutakhir saat ini zakat dikembangkan dengan pola distribusi dan pendayagunaan dana zakat secara produktif. Lembaga amil zakat diharapkan mampu melakukan pembagian hasil penghimpunan zakat, misalnya 60% untuk zakat konsumtif dan 40% untuk zakat produktif. Bentuk inovasi distribusi dapat dikategorikan dalam empat bentuk, yaitu:

1. Distribusi bersifat 'konsumtif tradisional', yaitu zakat dibagikan kepada mustahik untuk dimanfaatkan secara langsung, seperti zakat fitrah yang diberikan kepada delapan asnaf untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari atau zakat mal yang dibagikan kepada para korban bencana alam.
2. Distribusi bersifat 'konsumtif kreatif', yaitu zakat diwujudkan dalam bentuk lain dari barangnya semula, seperti diberikan dalam bentuk alat-alat sekolah atau beasiswa.

⁴ Lili Bariadi, Muhammad Zen Dan M. Hudri. *Zakat Dan Wirausaha* (Jakarta: Centre for Entrepreneurship Development, 2005). H. 100

3. Distribusi bersifat ‘produktif tradisional’, yaitu zakat diberikan dalam bentuk barang-barang yang produktif seperti kambing, sapi dan lain sebagainya. Pemberian dalam bentuk ini dapat menciptakan suatu usaha yang membuka lapangan kerja bagi fakir miskin.
4. Distribusi ‘produktif kreatif’, yaitu zakat yang diwujudkan dalam bentuk permodalan baik untuk membentuk proyek sosial atau menambah modal pedagang usaha kecil.¹⁴

B. Manajemen Kualitas

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yaitu mengatur. Istilah manajemen juga mengandung arti pengelolaan atau pengurusan yang sudah direncanakan melalui proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan serta mencakup rumusan arti yang lebih luas yang di dalamnya mengandung cara dan prinsip-prinsip ilmiah yang masih terus berkembang.

Menurut Solihin Manajemen diartikan sebagai kegiatan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.¹⁵ Secara umum dalam literasi manajemen dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Manajemen merupakan suatu proses, semua tahap manajemen yang dijelaskan dalam fungsi manajemen dilaksanakan secara berhubungan dan seluruhnya untuk mencapai tujuan organisasi

⁵ M. Arif Mufraini. *Akuntansi dan Manajemen Zakat: Mengomunikasikan Kesadaran dan Membangun Jaringan*. (Jakarta: Kencana 2006). H 153-154

⁶ Ismail Solihin. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Erlangga, 2009). H 4

2. Untuk mencapai tujuan organisasi melaksanakan manajemen secara kolektivitas orang yang melakukan fungsi manajemen
3. Untuk mencapai tujuan harus dilakukan secara efektif dan efisien. Efektivitas ditunjukkan dengan tercapainya tujuan yang diinginkan melalui serangkaian rencana yang dilakukan oleh organisasi. Sedangkan efisiensi merupakan pencapaian tujuan yang dilaksanakan secara optimal dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi.
4. Manajemen sebagai suatu ilmu dan seni. Seni adalah pengetahuan untuk mencapai tujuan, seni manajemen mengharuskan adanya kreativitas yang didasari dengan ilmu manajemen.

Berdasarkan pengertian diatas dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses, yaitu mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan daya dan upayanya melalui tindakan yang telah direncanakan. Upaya dan tindakan melalui pemanfaatan ilmu dan seni meliputi kemampuan pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara-cara melaksanakan fungsi manajemen, memahami cara bertindak dan memprediksi efektivitas dari upaya yang dilakukan.

2. Manajemen Secara Islam

Manajemen menurut syariah memiliki pengertian yang cukup luas. Pengertian manajemen dalam bahasa arab disebut dengan *idarah*. *Idarah* adalah suatu aktifitas khusus menyangkut pengarahan, pengembangan

personal, perencanaan dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek.¹⁶

Berbeda dengan manajemen konvensional, manajemen yang bersumber dari Al-Qur'an dan sunah melekat dengan nilai yang diatur dalam syariah Islam. Manajemen syariah terdapat aturan yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan sesuai syariat yang berlaku dan tidak bebas nilai karena manajemen syariah tidak hanya berorientasi pada kehidupan dunia, tetapi juga berorientasi kepada kehidupan di akhirat.

Proses-proses manajemen pada dasarnya adalah perencanaan segala sesuatu secara mantap untuk melahirkan keyakinan yang berdampak pada melakukan sesuatu sesuai dengan aturan serta memiliki manfaat. Dalam pandangan Islam segala sesuatu yang harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur dengan menggunakan proses yang harus diikuti dengan baik dan tidak boleh dikerjakan secara asal-asalan. Dikarenakan hal tersebut merupakan prinsip ajaran Islam.

3. Fungsi Manajemen Secara Islam

Manajemen lembaga zakat tentunya tidak terlepas dari fungsi manajemen yang akan membantu terealisasinya tujuan zakat. Hal ini dikemukakan oleh Tontowi Jauhari dalam buku *Manajemen Zakat, Infaq dan Sedekah* (2011) mengemukakan bahwa fungsi-fungsi manajemen lembaga zakat adalah sebagai berikut:¹⁷

a. Perencanaan

⁷ M. Ma'ruf Abdullah. *Manajemen berbasis Syariah*. (Yogyakarta: Aswaja Pressindo. 2012). H 29

⁸ Tontowi Jauhari, *Manajemen Zakat, Infaq dan Shadaqah* (Lampung: Fakultas dakwah IAIN Raden Intan Lampung Press, 2011). H. 54-65

Perencanaan adalah kegiatan awal untuk pemilihan pekerjaan dalam bentuk menghubungkan hal-hal yang terkait dengan pekerjaan tersebut kemudian membuat perkiraan, peramalan tentang keadaan dan perumusan tindakan untuk masa yang akan datang yang sekiranya diperlukan untuk mencapai hasil yang dikehendaki.

Setiap lembaga baik formal atau non-formal dalam aktivitasnya untuk mencapai tujuan organisasi tidak lepas dari perencanaan. Perencanaan secara umum mencakup proses merumuskan sasaran, menetapkan suatu strategi dalam mencapai sasaran, menyusun rencana guna mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan. Pada dasarnya perencanaan memiliki beberapa tahap-tahap antara lain:

- 1) Menetapkan tujuan dan serangkaian tujuan
- 2) Merumuskan keadaan saat ini
- 3) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan
- 4) Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan.

Perencanaan akan membantu dalam arah tugas dan kewajiban bagi pemimpin, manajer, amil dan karyawan agar tepat sasaran atas tujuan organisasi, mengkoordinasikan kegiatan dan bekerjasama antar karyawan maupun amil. Dalam perencanaan ini diharapkan dapat mempertimbangkan dampak perubahan, pemimpin dan amil dituntut untuk lebih siap dalam mengantisipasi perubahan, dan menyusun solusi

yang tepat atas perubahan yang terjadi, sehingga jelas tindakan apa yang akan dilakukan.¹⁸

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan penerapan seluruh kegiatan yang harus dilaksanakan antara kelompok kerja dan menetapkan wewenang tertentu serta tanggung jawab sehingga terwujud kesatuan usaha dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Suatu proses dan rangkaian kegiatan dalam pembagian kerja yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kelompok kerja, penentuan hubungan pekerjaan yang baik di antara mereka, serta pemberian lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang kondusif.

Proses pengorganisasian menciptakan struktur organisasi, proses ini penting untuk mempermudah pelayanan terhadap tujuan lembaga zakat. Pengorganisasian memiliki beberapa unsur penting, yaitu:¹⁹

2) Struktur organisasi, adalah kerangka kerja organisasi untuk mendefinisikan pembagian tugas, pemanfaatan sumberdaya, dan koordinasi departemen.

1) Bagan organisasi, adalah penggambaran dari struktur organisasi yang memuat pembagian departemen dan pembagian tugas. Pembagian departemen merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan kerja suatu organisasi agar kegiatan yang saling berhubungan dapat dikerjakan bersama, sedangkan pembagian tugas

⁹ Amiruddin Inoed Dkk. *Anatomy Fiqh Zakat* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005). H. 70

¹⁰ M. Ma'ruf Abdullah. *Manajemen berbasis Syariah*. (Yogyakarta: Aswaja Pressindo. 2012). H 178

adalah pemberian tugas agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Kedua dasar pengorganisasian ini untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif.

- 2) Spesialisasi kerja, adalah pembagian tugas organisasi pada tingkat yang terpisah. Tujuan adanya spesialisasi kerja ini agar pekerjaan dapat dilakukan lebih efisien dan efektif
- 3) Rantai komando, adalah garis wewenang yang menghubungkan semua orang dalam organisasi, menunjukkan kepada siapa seseorang bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaannya dan menjelaskan siapa melapor kepada siapa serta tanpa melepaskan wewenang, tanggungjawab dan kesatuan perintah.

Struktur organisasi sebagai kerangka kerja formal, digunakan untuk membagi tugas dan jabatan yang terkoordinir. Dengan struktur organisasi akan dapat diketahui bentuk dari organisasi tersebut, struktur organisasi menggambarkan kerangka pekerjaan yang mengacu pada proses yang rinci pada isi, metode dan hubungan setiap pekerjaan untuk memenuhi tugas organisasi dan individu.

Pengorganisasian lembaga zakat dengan baik akan terkumpulnya ZIS dari masyarakat, berdaya guna hasil pengumpulan ZIS kepada mustahik sesuai yang berhak menerima, memberikan penyuluhan kepada masyarakat dalam rangka peningkatan kesadaran ZIS, pembinaan bagi penerima daya guna ZIS agar lebih produktif dan

terarah, adanya koordinasi, bimbingan dan pengawasan kegiatan pengumpulan dan pendayagunaan ZIS serta tertib secara tata usaha, keuangan, keorganisasian, perlengkapan dan rumah tangga.

c. Penggerakan (Pelaksanaan)

Penggerakan adalah kegiatan yang melaksanakan dan mengusahakan agar para sumber daya manusia melakukan tugas dan kewajiban, para sumber manusia sesuai dengan keahliannya dan proporsinya segera melaksanakan rencana dalam aktivitas yang konkret yang diarahkan pada tujuan yang telah ditetapkan.

Penggerakan maupun pelaksanaan menempatkan semua anggota daripada kelompok agar bekerja secara sadar untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan dan pola organisasi. Hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan ini adalah bahwa seorang karyawan akan termotivasi untuk mengerjakan sesuatu jika:

- 1) Merasa yakin akan mampu mengerjakan
- 2) Yakin bahwa pekerjaan tersebut memberikan manfaat bagi dirinya tidak sedang dibebani oleh problem pribadi atau tugas lain yang lebih penting atau mendesak

Pelaksanaan lembaga zakat adalah seluruh orang yang terlibat dalam pengelolaan ZIS. Amil dalam Al-Qur'an sebagai mengerjakan atau pelaksana. Amil zakat adalah mereka yang ditugaskan oleh imam atau

pemerintah untuk melaksanakan pengumpulan zakat serta menyimpan atau memeliharanya.

Adanya pelaksanaan yang baik dalam melaksanakan tugas keamilan akan menjadikan pengelolaan ZIS tidak lagi bersistem tradisional-informal, tetapi telah kelembagaan secara formal sehingga apa yang akan terjadi tujuan zakat untuk mengentaskan kemiskinan dapat segera teratasi.

d. Pengawasan

Pengawasan diartikan sebagai proses penentuan yang dicapai, pengukuran dan koreksi terhadap aktivitas pelaksanaan dan bilamana perlu mengambil tindakan korektif terhadap aktivitas pelaksanaan dapat berjalan.

Pengawasan atau *Controlling* dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas yang direncanakan. Fungsi pengawasan perlu dilakukan karena penting untuk mengingat bahwa tujuan pengawasan bersifat positif artinya, harus menguasai terjadinya hal-hal tertentu, maksudnya: mencapai tujuan dalam batas-batas penghalang atau melalui aktivitas-aktivitas yang direncanakan.²⁰

Pengawasan terhadap pengelolaan ZIS di lembaga zakat dilaksanakan secara preventif dan represif. Pengawasan bersifat preventif dalam pengelolaan ZIS ditujukan pemeliharaan pada tertib

¹¹ George R. Terry. alih bahasa Winardi, *Asas-asas Manajemen*. Cet. Kelima (Bandung: PT. Alumni, 2006). H 60-115

administrasi dalam bentuk laporan, formulir, bukti setoran, kartu kendali, pembukuan dan laporan keuangan dari segi prosedural maupun prosedur operasional dalam pengumpulan dan pendayagunaan ZIS. Sedangkan pengawasan bersifat represif yang dilakukan apabila terjadi masalah yang menyimpang oleh pengurus atas dasar pengaduan atau pemeriksaan langsung, temuan ini ditindaklanjuti dengan pemberian sanksi.

4. Pengertian Manajemen Kualitas

Dalam mendefinisikan manajemen kualitas ada beberapa ahli yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama. Diantaranya sebagai berikut: Menurut *Gaspersz* (1997), manajemen kualitas dapat dikatakan sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat manajemen kualitas, seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas, dan peningkatan kualitas. Seluruh aktivitas tersebut ditujukan bagi pencapaian totalitas karakteristik produk dan proses untuk memenuhi kebutuhan.²¹

Menurut *Juran* (1987) manajemen kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*) yang berarti suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna. Perencanaan kualitas menjadi proses awal dalam suatu siklus manajemen

¹² *Gaspersz, V., Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997). H 15

kualitas. Trilogi Juran (1986) menunjukkan tiga proses penting yang saling terkait, yaitu *quality planning*, *quality control*, dan *quality improvement*.

Sedangkan menurut *Garvis* dan *Darvis* manajemen kualitas merupakan kondisi yang selalu bergerak secara dinamis dalam hal produk atau jasa, kinerja sumber daya manusia, tahapan proses dan tugas lingkungan yang dapat memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen kualitas merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian terhadap pelaksanaan prinsip kualitas dalam suatu perusahaan atau lembaga.

5. Tahap Manajemen Kualitas

Manajemen kualitas merupakan semua aktivitas dari fungsi manajemen yang mengarah pada tujuan, kebijakan, tanggung jawab dan implementasi kualitas melalui tahap-tahap kualitas. Menurut Juran (1962) mendefinisikan 3 (tiga) tahap manajemen kualitas, meliputi:²²

- a. Perencanaan Kualitas (*quality planning*) adalah penetapan dan pengembangan tujuan, menyusun sasaran kualitas dan meningkatkan kemampuan proses.
- b. Pengendalian Kualitas (*quality control*) adalah aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas dan sistematika yang diterapkan pada dasar pengendalian.

¹³ Juran, J.M. *Merancang Mutu* (Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1995) H. 187

c. Perbaikan atau Peningkatan Kualitas (*quality improvement*) adalah mengidentifikasi kebutuhan perbaikan untuk meningkatkan nilai produk melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional yang telah diperbaiki.

6. Kriteria Manajemen Kualitas

Menurut Garvin (1998) yang dikutip oleh Tjiptono (2012), apabila lembaga atau perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kualitasnya, lembaga atau perusahaan harus mengerti aspek-aspek apa saja yang harus digunakan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan lembaga atau perusahaan dengan pelanggan, kriteria-kriteria yang harus dipenuhi dalam manajemen kualitas terdiri dari:²³

e. *Performance* (kinerja), yaitu berhubungan kesesuaian produk dengan fungsi utama produk atau karakteristik operasi dari suatu produk untuk menghasilkan suatu manajemen yang berkualitas.

f. *Features* (fitur), yaitu karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan pelanggan terhadap produk. Fitur bersifat pilihan bagi pelanggan dari manfaat utama telah memenuhi, fitur seringkali ditambahkan karena fitur bisa meningkatkan manajemen kualitas bagi lembaga itu sendiri.

g. *Reliability* (kehandalan), yaitu probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Implementasi Kualitas* (Yogyakarta: Andi Press, 2012) H. 25-26

kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk dapat diandalkan.

- h. *Conformance* (kesesuaian), yaitu melihat sejauh mana karakteristik desain dan operasi produk dalam memenuhi standar yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- i. *Durability* (daya tahan), yaitu mengukur berapa lama suatu umur teknis serta umur ekonomis dalam suatu produk.
- j. *Serviceability* (pelayanan), yaitu kemudahan produk bila akan memperoleh komponen produk meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, fasilitas, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
- k. *Aesthetics* (estetika), yaitu menyangkut pola, rasa dan daya tarik produk
- l. *Perceived Quality* (kesan kualitas), yaitu menyangkut citra atau reputasi produk serta tanggung jawab lembaga atau perusahaan terhadap produk.

7. Indikator Manajemen Kualitas Pengelola ZIS

Pengelola zakat adalah lembaga yang bertugas melakukan pengelolaan zakat, infaq, shadaqah dan wakaf secara nasional dengan landasan amanah, profesional, transparan dan akuntabel. Lembaga pengelola ZIS hendaknya memiliki indikator manajemen kualitas, diantaranya sebagai berikut:²⁴

m. Lembaga Zakat Memiliki Sifat Amanah

Sifat ini harus mutlak dimiliki oleh lembaga amil zakat. Lembaga zakat bertanggung jawab memastikan bahwa semua harta dan barang

¹⁵ Hertanto Widodo. *Akuntansi dan Manajemen Keuangan Untuk Organisasi Pengelola Zakat* (Bandung: As Syamil Press, 2003) H. 98-102

yang telah diberikan oleh muzakki disalurkan secara tepat sasaran. Dalam penyaluran zakat, infaq dan shadaqah dari muzaki tidak boleh ada salah akad atau tertukar antara zakat dan infak maupun dialokasikan ke bidang yang bukan kesepakatan dengan muzaki. Selain itu, lembaga zakat harus melakukan pencatatan yang sesuai dengan yang diamanatkan oleh muzakki.

n. Memiliki Sistem Akuntansi dan Manajemen Keuangan.

Akuntabel yaitu lembaga zakat wajib menyampaikan laporan pengelolaan ZIS memuat kinerja dan laporan keuangan. Selain penyampaian laporan. Lembaga zakat dalam pelaporannya harus sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2014 bahwa lembaga zakat dalam pelaporan keuangan harus diaudit syari'ah dan keuangan yang mana Kementerian Agama sebagai pelaksana audit dan Kantor Akuntan Publik (KAP) sebagai audit keuangan. Dengan dilaksanakan audit ini menjadikan lembaga zakat berjalan sesuai aturan dan benar ditinjau dari jalur syari'ah maupun standar yang diterima oleh masyarakat.²⁵

Lembaga pengelola zakat sebagai lembaga publik yang mengelola dana masyarakat harus memiliki sistem akuntansi dan lembaga keuangan yang baik. Manfaatnya adalah akuntabilitas dan transparansi lebih mudah diwujudkan dan keamanan dana publik lebih terjaga, serta efisiensi dan efektifitas lebih mudah dilakukan. Sebagai penerapan prinsip transparansi, lembaga pengelola zakat melakukan audit

¹⁶ Mahmudi. *Sistem Akuntansi Organisasi Pengelola Zakat*. (Yogyakarta: Pusat Pengkajian & Pengembangan Ekonomi Islam FE UII. 2009). H. 25

keuangan dan kinerja yang dilakukan oleh auditor internal maupun dengan mengundang auditor eksternal.

o. Memiliki manajemen yang terbuka (*open management*).

Lembaga Pengelola Zakat mengelola dana publik, maka sudah sepatutnya melakukan pengelolaan secara terbuka. Dengan melibatkan masyarakat, dan memungkinkan masyarakat untuk dapat mengakses kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana ZIS yang dikelola lembaga pengelola zakat. Dengan manajemen terbuka dapat terjadi kontrol dan pengawasan.

Kinerja yang dilakukan atau dana yang dihimpun dan disalurkan harus dipublikasikan kepada masyarakat, sebagai perwujudan prinsip akuntabilitas dan transparansi karena pengelolaan ZIS yang transparan akan menciptakan suatu sistem yang baik, bukan hanya melibatkan pihak internal saja namun juga melibatkan pihak eksternal. Publikasi dilakukan lewat media massa seperti surat kabar, majalah, atau media elektronik seperti televisi dan internet.

p. Memiliki sistem, prosedur, aturan yang jelas dan mempertahankan Professional

Adanya sistem, prosedur dan peraturan yang jelas membuat lembaga zakat dapat terus berjalan, walaupun ada pergantian kepengurusan, karena sistemnya telah terbangun dengan baik. Sehingga lembaga zakat tidak tergantung pada individu.

Mempunyai rencana kerja. Perencanaan merupakan hal yang penting dilakukan oleh lembaga pengelola zakat. Memiliki perencanaan merupakan indikator lembaga yang dikelola secara sungguh-sungguh dan profesional.

q. Melakukan perbaikan terus menerus.

Untuk kebaikan dan peningkatan kinerja, lembaga pengelola zakat hendaknya melakukan evaluasi dan perbaikan secara terus menerus. Lembaga Pengelola Zakat dapat menerapkan siklus fungsi manajemen yaitu dimulai dengan rencana, kemudian aksi atau tindakan, kemudian melakukan evaluasi, apabila ada yang kurang, akan diperbaiki. Setelah diperbaiki, kemudian melakukan aksi atau tindakan lagi. Siklus tersebut berulang-ulang sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus yang akan mendapatkan hasil yang maksimal.²⁶

¹⁷ Direktorat Pemberdayaan Zakat. Modul Penyuluhan Zakat. (Jakarta: Direktorat Pemberdayaan Zakat, 2013), H. 79-81