

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY SERVICE* (TQS)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI LAZISMU D.I. YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

**Disusun Oleh:**

**Iqbal Lutfiansah**

**NIM. 21102040071**

**Dosen Pembimbing:**

**Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si.**

**NIP. 197705072000032001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1254/Un.02/DD/PP.00.9/08/2025

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY SERVICE (TQS) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI LAZISMU D.I. YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IQBAL LUTFIANSAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 21102040071  
Telah diujikan pada : Kamis, 14 Agustus 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 688787375c10b



Penguji I

Aris Risdiana, S.Sos.I., MM  
SIGNED

Valid ID: 689df2e9e49a4



Penguji II

Munif Solihan, MPA  
SIGNED

Valid ID: 68a5106415f5f



Yogyakarta, 14 Agustus 2025  
UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.  
SIGNED

Valid ID: 68a7b7546e95

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)515856  
Yogyakarta 5528

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya. Maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : Iqbal Lutfiansah

NIM : 21102040071

Judul Skripsi : "Implementasi Total Quality Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Lazismu D.I. Yogyakarta"

Setelah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Satu dalam Sosial.

Dengan ini kami mengharapkan agar Skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 11 Agustus 2025

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Dosen Pembimbing

**Munif Solihan, MPA**  
NIP. 19851209 201903 1 002

**Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si.**  
NIP. 197705072000032001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iqbal Lutfiansah

NIM : 21102040071

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Implementasi Total Quality Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Lazismu D.I. Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, penulis siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 12 Agustus 2025

Menyatakan,



**Iqbal Lutfiansah**  
NIM. 21102040071

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ۝

Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.<sup>1</sup>

(Q.S Al-Imran: 159)

“Berbiasalah, Berbahagialah”.<sup>2</sup>

(Wira Nagara)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Kementrian Agama RI, Al-Qur'an dan Isi Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019 (Jakarta: Kementrian Agama RI, 2019), hlm. 95.

<sup>2</sup> Wira Nagara, Distilasias Alkena, (Jakarta: MediaKita, 2018), hlm. xvi.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi *Total Quality Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Lazismu D.I. Yogyakarta” Penelitian skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) di Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw, keluarganya, sahabatnya, dan kita selaku umatnya semoga selalu menjadi umat yang setia serta mendapat syafa’at dari beliau di *Yaumul Akhir* kelak. *Aamiin*.

Ungkapan terima kasih teriring do’a kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan, arahan serta saran-saran yang konstruktif, demi selesainya skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa proses penelitian ini terselesaikan atas bantuan banyak pihak. Oleh sebab itu, peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Munif Sholihan, MPA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. H. Muhammad Irfai Muslim, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, masukan dan semangat selama proses perkuliahan.
5. Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah meluangkan waktu, pikiran serta tenaga dalam membimbing, memberi arahan, masukan dan saran dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terkhusus dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas dan sabar.
7. Keluarga besar Lazismu D.I. Yogyakarta atas ketersediannya dalam memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian serta memperoleh data yang berkaitan dengan skripsi ini.
8. Syekh Ahmad Shohibul Wafa Tajul Arifin dan Kang Acep A. Rijalullah yang telah memberikan bimbingan, dorongan moral dan spiritual dengan curahan kasih sayang teriring do'a kepada peneliti dalam menuntut ilmu.
9. Kedua orang tua tercinta, ayah Ali Gunawan dan mama Wini Suwini yang tiada henti memberikan kasih sayang, dukungan, doa serta nasihat tulusnya sehingga peneliti dapat menuntut ilmu dan berjalan jauh hingga saat ini.
10. Keluarga besar peneliti, khususnya ketiga adik terkasih Irsya Nayla Aghni, M. Fiqri Haikal dan Arsyila Humaira Husna yang selalu menjadi bahan bakar peneliti untuk menjadi lebih baik hari demi hari. Semoga Allah selalu melindungi.



11. Mentor dan Partner tim “SPH”. Pak Aris Risdiana, Mbah Noor Hamid, Pak Shofiunnafi, Mbak Devi Meidawati, Mbak Nikmatul Avivah, Afif Al Ghifari yang selalu memberikan kepercayaan dan kesempatan peneliti untuk terus tumbuh dalam berbagai hal baik.
12. Kawan-kawan seperjalanan di Manajemen Dakwah Angkatan 21 (Madaroji) yang telah berjuang bersama dalam menuntut ilmu, memberikan segala dukungan, serta berbagi memori baik dalam proses bertumbuh. *Matur Suwun* atas kasih dan kisahnya. *Barokah Always* di manapun kalian berada.
13. Perempuan yang peneliti sebut dengan “Kawan Jalan”. Terima kasih atas semua cinta dan cita.
14. Serta berbagai pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, saran, serta bantuan baik secara moril maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam penyusunan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan para pegiat literatur manajemen umumnya.

Yogyakarta, 24 Juli 2025

Peneliti



**Iqbal Lutfiansah**  
**NIM. 21102040071**

## ABSTRAK

Iqbal Lutfiansah, 21102040071, dengan judul “Implementasi *Total Quality Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Lazismu D.I. Yogyakarta”. Program Studi Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

*Total Quality Service* menjadi komponen kesuksesan Lazismu DIY dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Lembaga filantropi di bawah naungan PW Muhammadiyah ini dalam peningkatan kualitas manajemennya berfokus pada 5 prinsip berdasarkan teori Fandy Tjiptono yang meliputi: fokus kepada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis, dan perbaikan berkesinambungan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Uji keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek fokus kepada pelanggan, Lazismu DIY mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan, memberikan layanan sesuai kebutuhan, serta mengakomodasi keinginan melalui layanan custom dan personalisasi. Pada keterlibatan total, pimpinan memberikan instruksi jelas, melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, membangun komunikasi internal yang baik, dan memberikan motivasi. Pada aspek pengukuran, kinerja pelayanan diukur melalui survei formal, komunikasi langsung di forum donatur, dan audit keuangan rutin. Pada dukungan sistematis, Lazismu menyediakan infrastruktur yang memadai, pelatihan dan pengembangan keterampilan, serta penguatan sistem informasi dan digital. Pada perbaikan berkesinambungan, Lazismu terbuka terhadap perubahan dan secara berkala menilai efektivitas program serta pelayanannya. Dari 5 prinsip tersebut, aspek dukungan sistematis dalam penelitian ini menjadi faktor dominan yang membentuk kepuasan pelanggan Lazismu DIY. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *total quality service* yang diterapkan Lazismu DIY ini telah berjalan secara efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, *Total Quality Service*, Lazismu D.I. Yogyakarta

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	1
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Kajian Pustaka .....	7
E. Kerangka Teori .....	11
F. Metode Penelitian .....	24
G. Sistematika Pembahasan .....	34
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LAZISMU D.I. YOGYAKARTA</b>	
A. Sejarah Singkat Berdirinya Lazismu D.I. Yogyakarta .....	36
B. Profil Lazismu D.I. Yogyakarta .....	38
C. Letak Geografis .....	39
D. Visi Misi .....	39
E. Kebijakan Strategis.....	40
F. Kebijakan Mutu .....	42
G. Struktur Organisasi .....	43
H. Pilar Program dan Layanan Lazismu D.I. Yogyakarta.....	47
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Fokus Kepada Pelanggan .....	59

B. Keterlibatan Total .....	71
C. Pengukuran .....	82
D. Dukungan Sistematis .....	90
E. Perbaikan Berkesinambungan .....	103
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	107
B. Saran .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Sistem TQS.....	13
Gambar 1. 2	Triangulasi Sumber .....	32
Gambar 1. 3	Triangulasi Teknik.....	33
Gambar 2. 1	Denah Lokasi Lazismu D.I. Yogyakarta .....	39
Gambar 2. 2	Struktur Organisasi Lazismu D.I. Yogyakarta .....	44
Gambar 3. 1	Rendang Qurbanmu Lazismu D.I. Yogyakarta .....	62
Gambar 3. 2	Kegiatan Audit Laporan Keuangan .....	89
Gambar 3. 3	Meja <i>Customer Service</i> Lazismu D.I. Yogyakarta .....	92
Gambar 3. 4	Transportasi Layanan Lazismu D.I. Yogyakarta.....	94
Gambar 3. 5	Kegiatan Baitul Arqam Lazismu D.I. Yogyakarta .....	96
Gambar 3. 6	Web <a href="http://jalankebaikan.id">jalankebaikan.id</a> .....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Databese Pimpinan Lazismu D.I. Yogyakarta .....	45
Tabel 2. 2	Badan Eksekutif Lazismu D.I. Yogyakarta .....	46





## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan dalam lembaga amil zakat merupakan faktor yang sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat, baik dari pihak muzaki sebagai pemberi donasi maupun mustahik sebagai penerima manfaat. Dalam praktik pengelolaan dana sosial, kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan profesionalisme organisasi, tetapi juga berpengaruh langsung pada loyalitas dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari jasa yang diberikan.

Salah satu lembaga amil zakat yang secara konsisten berupaya mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanannya adalah Lazismu D.I. Yogyakarta. Bentuk nyata dari komitmen dalam peningkatan kualitas pelayanan tercermin dari prestasi Lazismu D.I. Yogyakarta yang berhasil meraih predikat sebagai Lazismu terbaik tahun buku 2024 yang disampaikan pada Rapat Kerja Nasional (RAKERNAS) 2025 Lazismu se-Indonesia dan Predikat Wajar Tanpa Pengecualian oleh Kantor Akuntan Publik.<sup>3</sup>

Hasil tersebut merupakan turunan dari konsistensi Lazismu D.I. Yogyakarta dalam berbagai aspek, mulai dari visi dan misi yang diusung, paradigma organisasi yang dibangun, kebijakan strategis dan kebijakan mutu hingga program-program kerja yang dijalankan. Lazismu D.I. Yogyakarta menunjukkan komitmen yang kuat

---

<sup>3</sup> PWM DIY, *Lazismu DIY Ditetapkan Sebagai LAZISMU TERBAIK Se-Nasional Tahun 2025*, <https://pwmdiy.mu.or.id/lazismu-diy-ditetapkan-sebagai-lazismu-terbaik-se-nasional-tahun-2025> diakses pada tanggal 28 februari 2025.

dalam menciptakan tata kelola lembaga yang lebih baik sebagai wujud tanggung jawab dalam mengoptimalkan peran lembaga untuk kesejahteraan sosial.

Di balik pencapaian positif di atas, masih terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi Lazismu D.I. Yogyakarta, seperti belum optimalnya respon terhadap kebutuhan muzaki secara merata, keterbatasan dalam pengukuran kepuasan berbasis data, dan kebutuhan penguatan kapasitas sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif. Fenomena ini menunjukkan bahwa pelayanan dalam lembaga zakat bukan hanya soal penghimpunan dana, tetapi juga bagaimana sistem pelayanan mampu memberikan rasa percaya dan pengalaman yang memuaskan bagi para penerima layanan.

Kehadiran lembaga zakat diperlukan dalam upaya pengelolaan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) yang optimal agar mampu memaksimalkan potensi ZIS yang belum tergali serta mendayagunakan dana tersebut secara tepat sasaran. Hal ini sejalan dengan pasal 3 UU No. 23 tahun 2011 yang mengutip bahwa pengelolaan ZIS ditujukan untuk lebih meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan mengurangi kemiskinan dengan cara meningkatkan manfaat ZIS.<sup>4</sup>

Dalam berbagai penelitian, menunjukkan bahwa pelayanan masih menjadi salah satu titik lemah pengelolaan lembaga zakat. Studi dari Bank Indonesia mengidentifikasi setidaknya terdapat tiga faktor utama yang menyebabkan masalah tersebut, yaitu permasalahan sistem pengelolaan zakat, faktor eksternal

---

<sup>4</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat

di masyarakat dan isu internal lembaga zakat. Peneliti dalam hal ini akan menitik fokuskan pada pembahasan salah satu faktor penyebab kesenjangan tersebut, yaitu pada isu internal lembaga zakat.<sup>5</sup>

Pengelolaan zakat dan dana sosial lainnya secara profesional mencakup berbagai aspek yang kompleks, dari berbagai isu internal lembaga yang menjadi faktor utama penghambat ini adalah masalah dalam hal pelayanan.<sup>6</sup> Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa/layanan, pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Dalam konteks pengelolaan zakat, kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan profesionalisme organisasi, tetapi juga memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat sebagai muzaki (pemberi donasi) maupun mustahik (penerima manfaat).

Dibutuhkan organisasi pengelola zakat yang mampu bekerja secara profesional dengan pelayanan yang berkualitas. LAZ yang amanah, bertanggung jawab dan memiliki kredibilitas, dapat menyebabkan masyarakat percaya dan menyalurkan zakatnya. Jika pelayanan yang diberikan juga memuaskan, tentunya masyarakat akan puas serta semakin percaya dan loyal dalam menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut.

Pernyataan tersebut senada dengan penelitian Saned Ahmad yang menyatakan faktor pelayanan amil zakat yang efisien dan efektif, muzaki

---

<sup>5</sup> Ascarya dan Diana Yumanita, “*Analisis Rendahnya Pengumpulan Zakat di Indonesia dan Alternatif Solusinya*”, (Working Paper Bank Indonesia, 2018), hlm. 23.

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm. 24.

dianggap sebagai konsumen yang senantiasa memerlukan kepuasan pelayanan, dan muzaki dianggap sebagai aset zakat adalah faktor yang signifikan dalam pengumpulan zakat.<sup>7</sup>

Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan “kualitas pelayanan.”. Kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan pada konsumen dalam hal ini muzaki, yang pada akhirnya meningkatkan minat dan kepercayaan muzaki untuk memutuskan berzakat.

Sikap profesional dan amanah dalam melaksanakan tugas amil zakat tentunya harus dicerminkan dalam segala hal termasuk dalam aspek manajemen. Diantara sikap profesional LAZ adalah menerapkan ilmu manajemen, khususnya dalam kualitas pelayanan. Hal ini memberikan pengertian bahwa amil memposisikan muzaki sebagai konsumen yang menikmati layanan jasa dari amil untuk mendapatkan pelayanan penyaluran dana zakat kepada yang berhak. Muzaki berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik, dengan program dan produk penyaluran zakat yang di kemas amil zakat.

Untuk menjawab isu tersebut, sebuah lembaga amil zakat memerlukan strategi yang tepat terutama dari segi manajerialnya. Salah satu strategi

---

<sup>7</sup> Sanep Ahmad, Hairunnizam Wahid, dan Adnan Mohamad, “*Penswastaan Institusi Zakat dan Kesannya terhadap Pembayaran secara Formal di Malaysia*”, UUM PRESS: International Journal of Management Studies (IJMS) Vol. 13, No. 2 December 2006, hlm. 194.

manajemen yang banyak diterapkan untuk merespon isu terkait pelayanan adalah melalui *Total Quality Service* (TQS). *Total Quality Service* merupakan salah satu pedoman strategi pengelolaan mutu yang berfokus pada pencapaian kepuasan pelanggan.

Dalam pelaksanaannya, TQS dilakukan secara sistematis, bertahap, menyeluruh, dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa mutu yang tinggi dapat terwujud, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai secara optimal.<sup>8</sup> Pendekatan TQS menjadi penting dilakukan untuk terus menumbuhkan kepercayaan dan mutu bagi sebuah lembaga agar proses pengelolaan zakat serta dana sosial lainnya bisa memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti memilih Lazismu D.I. Yogyakarta sebagai objek penelitian sebab lembaga ini dipandang representatif dalam menggambarkan pengelolaan ZIS melalui pendekatan *Total Quality Service* sebagai salah satu pendekatan manajemen mutunya, dengan mengangkat judul “Implementasi *Total Quality Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Lazismu D.I. Yogyakarta”.

---

<sup>8</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2009), hlm. 3.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan penelitian ini adalah: “Bagaimana Implementasi *Total Quality Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Lazismu D.I. Yogyakarta?”

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui peran Implementasi *Total Quality Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Lazismu D.I. Yogyakarta”.

Sedangkan manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni secara teoritis dan praktis bagi peneliti dan pembaca:

### 1. Manfaat Teoritis

Semoga dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan manfaat informasi dan kontribusi pemikiran serta bahan masukan pengetahuan mengenai *Total Quality Service* di Lazismu D.I. Yogyakarta dan dapat menjadi referensi bagi peneliti, akademisi, dan praktisi pendidikan sebagai acuan atau dasar penelitian selanjutnya dengan pembahasan yang lebih luas.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi kehidupan peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen serta mempunyai nilai manfaat bagi peneliti dan pembaca khususnya dari kalangan mahasiswa, dosen dan juga pegiat manajemen.



#### D. Kajian Pustaka

Penelitian tentang *Total Quality Service* (TQS) telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dalam berbagai bentuk karya ilmiah. Peneliti melakukan penelusuran terhadap kajian pustaka yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Beberapa penelitian yang menunjang penelitian ini yaitu:

Skripsi yang berjudul “Implementasi *Total Quality Service* (TQS) dalam Pelayanan Transportasi Ibadah Umrah di PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta” yang ditulis oleh I See Hilal Arafah pada tahun 2023. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan transportasi yang diberikan oleh PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta sudah cukup baik dan telah menerapkan TQS dalam memberikan pelayanan terhadap jamaahnya. Dibuktikan dengan adanya unsur-unsur TQS yang diterapkan dalam pelayanan transportasi ibadah umrah, Seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis, dan perbaikan kesinambungan.<sup>9</sup> Meskipun ada persamaan pada objek formal yaitu pendekatan analisis implementasi *Total Quality Service* namun letak beda penelitian ini yaitu pada objek material yang dipilih. Di mana peneliti menggunakan *Travel Company* sebagai objek penelitian serta pelayanan transportasi ibadah umrah sebagai fokus pembahasannya.

---

<sup>9</sup> I See Hilal Arafah, “Implementasi *Total Quality Service* (TQS) dalam Pelayanan Transportasi Ibadah Umrah di PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta”, *Skripsi* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2023).

Jurnal yang berjudul “*Total Quality Service in Digital Era*” yang ditulis oleh Francesco Schiavone, Maria Cristina Pietronudo, Annamaria Sabetta and Marco Ferretti pada tahun 2023. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus ilustratif. Penelitian ini dilakukan kepada Healthware Group yang merupakan perusahaan kesehatan digital global yang menyediakan layanan konsultasi strategis, teknologi, dan inovasi untuk ekosistem kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi perubahan kunci dalam praktik TQS akibat digitalisasi dan menjawab peran penerapan TQS dalam organisasi layanan berbasis digital. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Service (TQS) dalam organisasi berbasis digital mengalami transformasi signifikan, meskipun tujuan utamanya tetap sama, yaitu memberikan nilai terbaik kepada pelanggan. Digitalisasi memperkaya praktik TQS melalui empat perubahan utama: (1) *service scapes* yang tidak lagi terbatas pada elemen fisik, tetapi mencakup lingkungan virtual seperti platform digital dan media sosial. (2) perluasan jaringan pemangku kepentingan dari sekadar hubungan serikat pekerja menjadi ekosistem kolaboratif yang melibatkan berbagai pihak. (3) pergeseran gaya kepemimpinan ke arah transformasional dan transaksional untuk mendorong inovasi digital. serta (4) sistem manajemen SDM yang berfokus pada pemberdayaan berkelanjutan (*continuous empowerment*) dan pengembangan kompetensi digital.

Skripsi yang berjudul “Penerapan *Total Quality Service* pada Biro Perjalanan Umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta” yang ditulis oleh Reza Muhammad Nurusyifa pada tahun 2022. Peneliti menggunakan jenis penelitian

kualitatif dengan menggunakan sumber data primer yang diambil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi serta data sekunder yang diambil dari literatur online dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biro perjalanan PT. Neekoi Wisata Yogyakarta telah menerapkan TQS yang ditinjau melalui teori Parasuraman dengan lima dimensi polok yaitu *Tangibles*, pegawai berpenampilan rapi, dan kenyamanan tempat pelayanan. *Realibility*, pegawai yang cekatan dan menyampaikan informasi dengan jelas. *Responsiveness*, merespon pertanyaan dengan baik dan jelas, serta memberikan solusi apabila ada keluhan. *Empathy*, mendahulukan kepentingan jamaah, dan melayani dengan sopan. *Assurance*, memberikan jaminan pelayanan terbaik.<sup>10</sup> Letak perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada objek material. Di mana peneliti menggunakan Biro Travel Umrah sebagai objek penelitiannya.

Skripsi yang berjudul “Peran *Total Quality Service* dan Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada PT. Bank Central Asia (BCA) Kcp Pettarani Makassar” yang ditulis oleh Zelyka Zalzabillah Yani pada tahun 2022. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan Teknik pengumpulan sample berupa teknik sampling jenuh. Di mana pengambilan sampel menggunakan seluruh populasi yang berjumlah 55 orang. Kemudian dari 55 kusioner hanya 48 yang mengisi lengkap. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *total quality service*

---

<sup>10</sup> Reza Muhammad Nurusyifa, “Penerapan Total Quality Service pada Biro Perjalanan Umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta”, *Skripsi* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2022).

berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan, lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan, lingkungan kerja non-fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.<sup>11</sup> Adapun perbedaan skripsi yang ditulis oleh Zelyka dengan penelitian ini ada pada metode penelitian dan teknik pengumpulan data serta pada objek penelitian yang dipilih. Persamaannya ada pada pembahasan mengenai *Total Quality Service*.

Jurnal yang berjudul “Penerapan *Total Quality Service* pada Pegadaian Syariah” yang ditulis oleh Muhammad Syafii A. Basalamah dan Andi Faisal Bahari pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif serta menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian menunjukkan Pegadaian syariah Bulukumba telah menerapkan keenam dimensi total quality service yaitu *Compliance, Assurance, Realibility, Tangible, Emphaty, Responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah Bulukumba telah menganggap bahwa mutu pelayanan sangat penting dan melakukan pelayanan kepada nasabah dengan cukup baik sehingga dapat melebihi harapan dan keinginan nasabah. Penerapan TQS yang dilakukan oleh Pegadaian syariah Bulukumba sudah baik, hal ini terlihat dari tingkat pelayanan mulai dari penampilan, keramahan serta rasa aman atas produk yang ditawarkan.<sup>12</sup> Meskipun ada persamaan pada objek formal yaitu

---

<sup>11</sup> Zelyka Zalzabillah Yani, "Peran Total Quality Service dan Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada Pt. Bank Central Asia (BCA) Kcp Pettarani Makassar", *Skripsi* (Makassar: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2022).

<sup>12</sup> Basalamah & Bahari. “Penerapan *Total Quality Service* pada Pegadaian Syariah”, *YUME: Journal of Management*, Volume 5 Issue 3, 2022, 677-690.

berfokus pada kajian *Total Quality Service*, namun letak beda dengan penelitian ini yaitu pada objek material. Di mana jurnal Syafii A. Basalamah dan Andi Faisal Bahari ini menggunakan Pegadaian Syariah sebagai objek penelitiannya.

Berdasarkan kajian pustaka di atas, peneliti banyak menemukan penelitian yang membahas mengenai Implementasi *Total Quality Service*, namun demikian peneliti belum menemukan sebuah penelitian yang membahas secara khusus mengenai Implementasi *Total Quality Service* di sebuah lembaga amil zakat terutama pada Lazismu D.I. Yogyakarta sebagaimana yang akan peneliti lakukan dalam penelitian ini. Penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah keilmuan manajemen bagi peneliti sekaligus sebagai bentuk jawaban bahwa manajemen senantiasa berkembang dengan dinamika yang luas dalam berbagai aspek.

## E. Kerangka Teori

### 1. *Total Quality Service* (TQS)

#### a. Pengertian *Total Quality Service* (TQS)

*Total Quality Service* atau yang disingkat dengan TQS berasal dari tiga kata yaitu *total*, *quality*, dan *service*. "*Total*" yang berarti keseluruhan atau terpadu. "*Quality*" berarti mutu/kualitas yang menjadi fokus utama dari TQS. Dan "*Service*" yang berarti pelayanan, sebagai konsep awal dari TQS itu sendiri. Secara tekstual, TQS dapat diartikan sebagai pelayanan mutu secara menyeluruh.

*Total Quality Service* pada dasarnya merupakan *Total Quality Management* (TQM) yang diterapkan dalam perusahaan atau

organisasi di bidang jasa. *Total Quality Management* merupakan sebuah pendekatan manajemen yang berorientasi kepada pencapaian kepuasan pelanggan secara terus menerus melalui sistem terintegrasi yang terdiri dari berbagai macam alat dan teknik. Tindakan perbaikan yang terus menerus itu diharapkan akan menghasilkan produk dan pelayanan bermutu tinggi.<sup>13</sup> Dalam TQM tercakup seluruh kegiatan manajemen organisasi, sementara TQS hanya berfokus pada kegiatan pelayanan (*service*).

Fandy Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-prinsip Total Quality Service* mengutip penjelasan Stamatis yang mendefinisikan TQS sebagai sistem manajemen strategik dan intergratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, serta harapan pelanggan.<sup>14</sup>

Secara garis besar, definisi dari Stamatis tersebut bertolak kepada ‘manajemen strategik’ sebagai formulasi, penerapan dan evaluasi dari lintas fungsi yang memungkinkan sebuah lembaga untuk mencapai tujuan-target lembaga, dan ‘Integratif’ sebagai pengejawantahan dari upaya integrasi ketiga unsur TQS (*total, quality, service*) demi keberhasilan pencapaian target yang dirumuskan Lembaga.

---

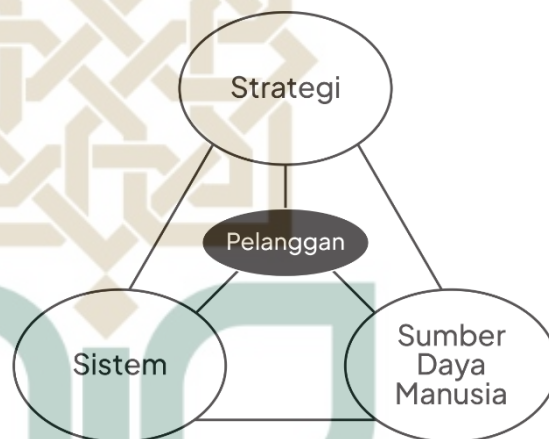
<sup>13</sup> Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas*, (Banten: Penerbit Universitas Terbuka, 2012), hlm. 45.

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), hlm. 56.



Masih dalam penjelasan buku yang sama, strategi yang dimaksud dipaparkan menjadi sebuah sistem TQS melalui 3 aspek penting yaitu strategi, sistem, sumber daya manusia yang bermuara kepada pelanggan sebagai fokus utama. Dengan tujuan mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan berkesimbangan.

**Gambar 1. 1**  
**Sistem TQS**



(Sumber: Fandy Tjiptono, 2005)<sup>15</sup>

- 1) Strategi merupakan suatu pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.
- 2) Sistem diartikan sebagai program, prosedur, dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan,

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 56.

dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.

- 3) Sumber daya manusia (SDM) merupakan karyawan di semua posisi yang memiliki kemauan dan kemampuan untuk responsive terhadap kebutuhan pelanggan.

b. Indikator *Total Quality Service* (TQS)

Tumpuan kegiatan TQS adalah konsep perbaikan terus-menerus dan berkesinambungan (*continuous improvement*) dalam rangka untuk memenuhi harapan dan mencapai kepuasan pelanggan. Fandy Tjiptono mengemukakan fokus utama TQS (*Total Quality Service*) ke dalam lima bidang. Kelima bidang tersebut adalah:<sup>16</sup>

1) Fokus kepada Pelanggan (*Focus on Customer*)

Identifikasi pelanggan (internal, eksternal, dan atau perantara) merupakan prioritas utama. Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan dan harapan mereka.

2) Keterlibatan Total (*Total Involvement*)

Keterlibatan total mengandung arti komitmen total. Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif melalui partisipasi aktif dan tindakan nyata.

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 57-58.

### 3) Pengukuran

Pengukuran yang dimaksud ialah perihal kinerja pelayanan, kebutuhan pokoknya adalah menyusun ukuran-ukuran dasar, baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan. Unsur-unsur sistem pengukuran tersebut ialah: Menyusun ukuran proses dan hasil, identifikasi output dari proses-proses kerja dan kesesuaiannya dengan harapan pelanggan, serta upaya untuk melakukan koreksi atas sebuah penyimpangan.

### 4) Dukungan Sistematis

Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal dan menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada.

### 5) Perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*)

Konsep peningkatan kualitas secara terus-menerus berawal dari asumsi bahwa hasil kerja merupakan akumulasi dari serangkaian langkah kerja yang saling terkait hingga menghasilkan output. Tujuan dari perbaikan berkesinambungan adalah menciptakan proses yang terpercaya. Karenanya, Setiap orang dalam organisasi bertanggung jawab untuk:

- a) Memandang semua pekerjaan sebagai satu proses.
- b) Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

- c) Melakukan perbaikan inkremental.
- d) Mengurangi waktu siklus.
- e) Mendorong dan dengan hati menerima *feedback* tanpa rasa takut dan khawatir.

c. Manfaat *Total Quality Service* (TQS)

Implementasi konsep TQS memberikan beberapa manfaat utama bagi organisasi, yaitu:

- a) Meningkatkan indeks kepuasan pelayanan
- b) Meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan
- c) Meningkatkan laba
- d) Meningkatkan pangsa pasar
- e) Meningkatkan moral dan semangat karyawan
- f) Meningkatnya keputusan pelanggan

2. Kualitas Pelayanan di Lembaga Amil Zakat (LAZ)

Menurut UU No. 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat Pasal 1 ayat (8) disebutkan bahwa Lembaga Amil Zakat yang selanjutnya disingkat LAZ adalah lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki tugas dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. Sebagaimana di tegaskan juga dalam pasal 37 17 UU No. 23 tahun 2011 pembentukan LAZ tersebut dimaksudkan untuk membantu BAZNAS dalam menjalankan tugasnya.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat

Lembaga Amil Zakat (LAZ) sepenuhnya dibentuk atas prakarsa masyarakat dan bergerak di bidang dakwah, pendidikan, sosial dan kemaslahatan umat Islam serta mempunyai fungsi pokok mengumpulkan, mendistribusikan dan mendayagunakan zakat sesuai dengan ketentuan agama islam serta didukung dengan adanya Keputusan Menteri Agama RI No. 581 dan disahkan oleh pemerintah sebagai perantara pihak yang mengeluarkan ZIS (Zakat, Infak dan Sedekah) dengan penerimanya.

Adanya Lembaga Amil Zakat (LAZ) berkaitan dengan pengelolaan zakat tertuang dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 23 tahun 2011 yang bertujuan untuk:<sup>18</sup>

- a. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat. Pengelolaan zakat yang baik akan memudahkan langkah sebuah Lembaga untuk mencapai tujuan inti dari zakat itu sendiri, yaitu optimalisasi zakat.
- b. Meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

Tugas ini tentunya perlu dilakukan dengan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan kinerja amil zakat. Apabila kinerja amil meningkat, maka fungsi amil sebagai lembaga pengumpul, penyalur dan pengelola zakat akan menunjukkan serta peningkatan aspek kuantitas dan kualitas yang berkesinambungan pada daya guna dan hasil guna pengelolaan zakat. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan minat dalam membayar zakat,

---

<sup>18</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat

sehingga penting bagi LAZ untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan kepada para muzaki.<sup>19</sup> Tujuan utamanya adalah agar para muzaki merasa puas dan berdampak kepada keinginan muzaki untuk meningkatkan keputusan mereka membayar zakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahid yang mengatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi keengganan masyarakat untuk membayar zakat adalah faktor yang berkaitan dengan amil zakat. Salah satunya adalah tingkat pelayanan yang diberikan institusi zakat yang tidak memadai. Berbicara tentang keputusan muzaki dalam berzakat, akan berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga amil zakat.<sup>20</sup>

Sebagaimana Heskere yang dikutip oleh Ahmad Jaelani mengatakan bahwa kolektivitas sifat, sikap dan perilaku suatu organisasi dalam konteks layanan memiliki potensi yang signifikan untuk menciptakan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat membentuk loyalitas pelanggan dan memengaruhi perilaku pembelian mereka.<sup>21</sup> Dalam konteks lembaga amil zakat, hal ini mengindikasikan bahwa kegiatan terintegrasi yang dilakukan oleh

---

<sup>19</sup> Indri Aningsih, "Pengaruh Pendapatan, Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat Maal LAZ-UQ Jombang". *Jurnal Ekonomi Islam* Vol 2 No. 3 Tahun 2019, hlm. 106.

<sup>20</sup> Sanep Ahmad, Hairunnizam Wahid, dan Adnan Mohamad, "Penswastaan Institusi Zakat dan Kesannya terhadap Pembayaran secara Formal di Malaysia", UUM PRESS: *International Journal of Management Studies (IJMS)* Vol. 13, No. 2 December 2006, hlm. 194.

<sup>21</sup> Ahmad Jaelani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosial Marketing Lembaga Amil (LAZ) Terhadap Keputusan Berzakat Muzaki (Studi Kasus pada Rumah Zakat Indonesia)", *Tesis*, (Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia, 2008), hlm. 22.



amil zakat, termasuk sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan akan berdampak pada loyalitas muzaki untuk memutuskan selalu menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut.

Teori diatas diperkuat oleh Morgan dan Hunt yang menyatakan bahwa konsep pemasaran relasional yang berbasis pada kualitas jasa mempengaruhi kepuasan, kepercayaan dan komitmen nasabah dalam konteks perbankan.<sup>22</sup> Jika ditarik ke dalam konteks lembaga amil zakat, hal tersebut selaras karena secara prinsip lembaga perbankan dan lembaga amil zakat sama-sama memberikan pelayanan jasa, nasabah dalam konteks perbankan dan muzaki/mustahiq dalam konteks lembaga amil zakat.

Kualitas pelayanan akan menentukan tinggi dan rendahnya loyalitas nasabah, keberhasilan pelayanan tidak akan lepas dari persepsi dan ekspektasi konsumen tentang kualitas pelayanan. Bagi muzaki yang telah berzakat di lembaga amil, kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan tambahan kepercayaan, sehingga muzaki akan senantiasa berzakat di lembaga tersebut.<sup>23</sup>

Riset yang dilakukan Dabholkar menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan minat berperilaku.<sup>24</sup> Dengan kata lain, baik buruknya kualitas

---

<sup>22</sup> Morgan, R. M., & Hunt, S. D., "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing* Vol. 58 No. 1, 1994, hlm. 20-38.

<sup>23</sup> Ahmad Jaelani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosial Marketing Lembaga Amil (LAZ) Terhadap Keputusan Berzakat Muzaki (Studi Aasus pada Rumah Zakat Indonesia)", *Tesis*, (Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia, 2008), hlm. 23.

<sup>24</sup> Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, "Service, Quality & Satisfaction", (Yogyakarta: ANDI 2005). hlm. 209.

pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan “kualitas pelayanan.”. Kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan pada pelanggan dalam hal ini muzaki, yang pada akhirnya memberikan minat untuk memutuskan berzakat.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada setiap hal yang bergerak di bidang jasa, baik itu yang bersifat profit ataupun nonprofit. Menurut Philip Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya.<sup>25</sup>

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai upaya yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta penyampaian layanan yang tepat guna memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>26</sup> Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan.

Kunci kualitas pelayanan adalah melebihi harapan pelanggan (sebelum menerima layanan), sebagaimana perkataan *Chief Executive*

---

<sup>25</sup> Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 3.

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono, “*Pemasaran jasa: prinsip, penerapan, dan penelitian*”, (Yogyakarta: Andi, 2019), hlm. 16.

*American Express*, "janjikan hanya apa yang dapat anda berikan dan berikan lebih dari yang anda janjikan". Bila nilai pelayanan dari suatu Lembaga melebihi harapan, pelanggan cenderung menggunakan penyedia jasa itu lagi. Keberhasilan mempertahankan pelanggan mungkin merupakan ukuran terbaik untuk mutu dan kemampuan lembaga jasa.<sup>27</sup> Dengan demikian kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu Lembaga amil zakat, karena hal ini menjadi prioritas dan pertimbangan pelanggan yaitu muzaki sebagai penyalur dana zakat dan mustahiq sebagai penerima manfaat zakat.

Parasuraman mengemukakan konsep kualitas pelayanan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah "RATER" yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy dan realibility*. Inti dari konsep ini adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan dalam hal:<sup>28</sup>

- a. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
- b. *Assurance* (Keyakinan). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan

---

<sup>27</sup> Ramlawati, *Total Quality Management*, (Makassar: Nas Media Pustaka, 2020), hlm. 141.

<sup>28</sup> Teddy Chandra, "*Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*", (Malang: CV IRDH, 2020), hlm. 68-69.

keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

- c. *Tangibles* (Bukti Fisik). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
- d. *Emphaty* (Empati). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.
- e. *Reliability* (Keandalan). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

Dalam syariat islam, Allah SWT dan Rasulullah SAW telah memberikan pedoman mengenai bagaimana seharusnya penerapan sebuah usaha berupa barang maupun layanan jasa hendaknya dilakukan dengan baik dan berkualitas. sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا

تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ ٢٦٧

*“Wahai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.*<sup>29</sup>

Makna ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang baik dan berkualitas. Jangan memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain selayaknya diri kita enggan mendapatkan hal buruk tersebut.

Menurut Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung menyatakan dalam berbisnis perlu berlandaskan dua hal pokok yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta pengetahuan dan keterampilan yang bagus. Dua hal tersebut menjadi *core values* dari penjabaran prinsip-prinsip kualitas pelayanan dalam islam, yaitu:<sup>30</sup>

<sup>29</sup> *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*, 2019.

<sup>30</sup> Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *“Manajemen Syari'ah Dalam Praktik”*, (Jakarta: Gema Insani, 2014) hlm. 56.

- a. Shidiq yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis.
- b. Kreatif, berani dan percaya diri. ketiga hal tersebut mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang baru dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian.
- c. Tabligh, mampu berkomunikasi dengan baik dan cepat tanggap.
- d. Amanah dan *Fathonah*, yang diterjemahkan dalam pelayanan sebagai bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi dan bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- e. Istiqomah, yaitu konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas.

## F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu proses atau cara yang dipilih secara spesifik dengan terstruktur dan sistematis untuk menyelesaikan masalah yang diajukan dalam sebuah penelitian.<sup>31</sup> Adapun metode yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu melalui penelitian kualitatif berdasarkan pada pengolahan data yang sifatnya deskriptif menggunakan *field research* atau penelitian lapangan. Creswell mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai suatu proses penelitian dan

---

<sup>31</sup> Dameria Sinaga, *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif)*, (Jakarta: UKI PRESS, 2023), hlm. 5.

pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.<sup>32</sup>

Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kondisi realitas (alamiah) untuk menginvestigasi dan memahami fenomena kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, atau gerakan sosial. Penelitian ini akan menggambarkan bagaimana fenomena implementasi *Total Quality Service* mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Lazismu D.I. Yogyakarta.

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber data utama yang digunakan dalam penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah Ketua Badan Pengurus Lazismu DIY, Staff Lazismu DIY, dan beberapa muzaki dan mustahik zakat Lazismu DIY.

### b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini dilakukan di kantor Lazismu D.I. Yogyakarta, Jl. Gedongkuning No. 152, RT. 41, Rejowinangun, Kec. Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

---

<sup>32</sup> Eko Murdiyanto, *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi) Edisi I*, (Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta Press, 2020), hlm. 28.



### 3. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau tanpa perantara.<sup>33</sup> Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil pengamatan dan wawancara secara langsung dengan subjek penelitian.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain.<sup>34</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber yang sudah ada, seperti buku, jurnal, artikel dan dokumen-dokumen lain yang relevan dengan penelitian skripsi ini.

### 4. Metode Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan proses interaksi komunikasi dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Eko Murdiyanto, *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi) Edisi I*, (Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta Press, 2020), hlm. 53.

<sup>34</sup> *Ibid* hlm. 53.

<sup>35</sup> *Ibid* hlm. 59.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada subjek penelitian sebagai sumber data utama yaitu Ketua Badan Pengurus Lazismu DIY, Staff Lazismu DIY, dan beberapa muzaki dan mustahik zakat Lazismu DIY. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data secara mendalam mengenai implementasi *Total Quality Service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Lazismu D.I. Yogyakarta.

b. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati subyek atau objek penelitian dan merekam jawabannya secara sistematis untuk dianalisis.<sup>36</sup> Penelitian ini menggunakan observasi non partisipan, dimana peneliti hanya berperan sebagai pengamat fenomena yang diteliti. Pengamatan dilakukan secara langsung untuk mendapatkan gambaran yang utuh terkait implementasi *Total Quality Service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Lazismu D.I. Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambar yang digunakan untuk melengkapi penelitian.<sup>37</sup> Teknik pengumpulan data dokumentasi dilakukan peneliti melalui penggalan data kualitatif dari sumber-sumber tertulis atau dokumen yang berbentuk catatan atau tulisan.

---

<sup>36</sup> Tony Wijaya, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 23.

<sup>37</sup> Eko Murdiyanto, *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi) Edisi I*, (Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta Press, 2020), hlm. 64.

Teknik ini digunakan untuk pengumpulan data-data penting yang relevan dengan penelitian skripsi ini.

## 5. Teknik Analisis Data

Menurut Noeng Muhadjir dalam Ahmad Rijali, analisis data merupakan upaya untuk mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan data lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti serta menyajikannya sebagai temuan yang dapat dipahami oleh orang lain. Untuk meningkatkan pemahaman tersebut, analisis perlu dilanjutkan dengan upaya mencari makna dari data yang diperoleh.<sup>38</sup>

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Miles & Huberman. Menurut Miles & Huberman, di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, *display* data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi.<sup>39</sup>

### a. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data berlangsung secara terus

---

<sup>38</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, Vol. 17, No.33, (Januari-Juni 2018) UIN Antasari Banjarmasin, hlm. 84.

<sup>39</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Syakir Media Press, 2021) hlm. 160

menerus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik dari catatan awal, perluasan, maupun penambahan.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan salah satu usaha untuk merangkai informasi yang terorganisir dalam upaya menggambarkan kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data merupakan upaya untuk mendapatkan gambaran atau penafsiran dari kata yang diperoleh serta menghubungkan fokus penelitian. Penyajiannya dapat berbentuk matriks, grafik, tabel, dan sebagainya.

c. Verifikasi

Setelah melalui proses reduksi dan display data, peneliti melakukan verifikasi sebagai langkah terakhir untuk merumuskan kesimpulan penelitian (kesimpulan awal maupun kesimpulan akhir). Penarikan kesimpulan merupakan hasil dari penelitian secara jelas, lengkap, dan konkrit berdasarkan data-data yang diperoleh dan telah dianalisa dan diverifikasi sebelumnya.

Dalam proses ini, peneliti akan menarik kesimpulan tentang bagaimana implementasi *Total Quality Service* di Lazismu D.I. Yogyakarta mampu berdampak kepada peningkatan kualitas lembaganya dari data-data yang telah dianalisa.

## 6. Teknik Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif diperlukan uji keabsahan data untuk mendapatkan data yang valid dan membuktikan konsistensi data penelitian. Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji menggunakan empat kriteria yaitu:

### a. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas data dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini valid dan dapat dipercaya. Uji kredibilitas memiliki tujuan untuk menilai keabsahan data dari temuan penelitian kualitatif dan dapat menunjukkan adanya kepercayaan terhadap hasil penelitian.

Dalam hal ini, peneliti melakukan peningkatan ketekunan, *member check* dan pendekatan triangulasi dalam penelitian. Peningkatan ketekunan yang dimaksud ialah melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

Selanjutnya *member check* adalah proses pengecekan atau konfirmasi data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut valid dan dapat dipercaya. Selanjutnya yaitu pendekatan triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber

dengan berbagai cara dan berbagai teknik.<sup>40</sup> Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Triangulasi Sumber

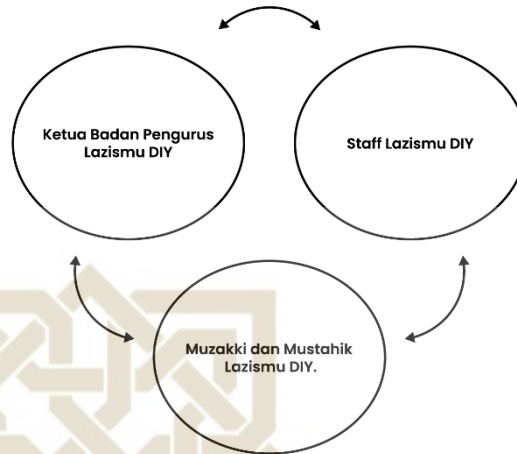
Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dengan menggunakan teknik yang sama melalui sumber yang berbeda. Misalnya dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara di Lazismu D.I Yogyakarta. Data yang didapat dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber tersebut akan dideskripsikan, dikategorikan, dan dianalisis yang nantinya akan menghasilkan kesimpulan.



---

<sup>40</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Syakir Media Press, 2021) hlm. 190

**Gambar 1. 2**  
**Triangulasi Sumber**



*(Sumber: Sugiyono 2016)<sup>41</sup>*

## 2) Triangulasi Teknik

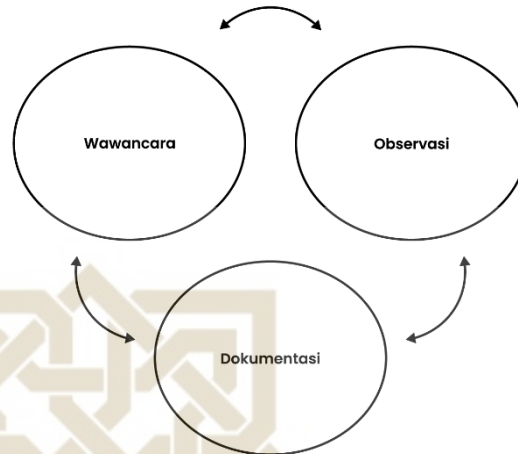
Kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jikalau teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada narasumber untuk memastikan data yang *valid* sehingga menghasilkan kesimpulan.

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016), hlm. 242.



**Gambar 1.3**  
**Triangulasi Teknik**



*(Sumber: Sugiyono 2016)<sup>42</sup>*

**b. Uji Transferabilitas**

Uji transferabilitas merupakan uji validitas eksternal yang mengacu pada pertanyaan sejauh mana penelitian ini dapat diterapkan atau diadaptasi ke konteks lain. Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

**c. Uji Depentabilitas**

Uji depentabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Uji dependabilitas mengacu

---

<sup>42</sup> *Ibid.*, hlm. 242.

pada konsistensi dan stabilitas proses penelitian. Ini berarti bahwa proses pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil harus dilakukan dengan cara yang terstruktur dan transparan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa jika penelitian diulang dalam konteks dan kondisi yang sama, hasilnya akan tetap konsisten.

d. Uji Konfirmabilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmabilitas mirip dengan uji dependabilitas, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Yaitu mengusahakan agar data dapat dijamin keterpercayaannya sehingga kualitas data dapat diandalkan dan dipertanggung jawabkan. Bila hasil penelitian merupakan fakta dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian telah memenuhi standar konfirmabilitas.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini berisi tentang deskripsi pembahasan yang dimulai dari bab pendahuluan sampai bab penutup. Untuk memudahkan peneliti dalam proses penelitian dan pembaca dalam mengetahui gambaran isi dari skripsi ini, maka peneliti menyusun rencana sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I, yaitu Pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II, yaitu Gambaran Umum. Bab ini berisi deskripsi objek penelitian yang terdiri dari gambaran umum terkait profil, sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, sarana dan prasarana, program kegiatan serta beberapa hal yang relevan terkait Lazismu D.I. Yogyakarta.

BAB III, yaitu Pembahasan. Bab ini merupakan pembahasan dan pemaparan hasil temuan penelitian mengenai implementasi TQS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Lazismu D.I. Yogyakarta.

BAB IV, yaitu Penutup. Pada bab ini berisi kesimpulan yang merupakan hasil penelitian serta jawaban peneliti atas pertanyaan pada rumusan masalah. Kemudian dilanjutkan kritik, saran, dan harapan.



## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang dilakukan di Lazismu D.I. Yogyakarta mengenai “Implementasi *Total Quality Service* (TQS) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Lazismu D.I. Yogyakarta”, dapat disimpulkan bahwa:

Lazismu D.I. Yogyakarta telah menerapkan prinsip-prinsip TQS secara konsisten untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan Fokus utama pada 5 prinsip, yaitu: fokus kepada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis dan perbaikan berkesinambungan. Lazismu D.I. Yogyakarta telah memaksimalkan 5 prinsip ini antara lain:

Dalam aspek fokus kepada pelanggan, melakukan identifikasi dan paham terhadap kebutuhan pelanggan, memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan mampu mengakomodasi keinginan pelanggan melalui layanan custom dan personalisasi layanan. Dalam aspek keterlibatan total, adanya instruksi dari pimpinan kepada para karyawan dan relawan, Keterlibatan aktif dari karyawan dalam pengambilan keputusan, membangun hubungan dan komunikasi internal yang baik, dan pemberian motivasi dari pimpinan, Dalam aspek pengukuran, memiliki metode feedback dari pelanggan untuk mengukur kinerja pelayanan yaitu melalui survei melalui instrument formal dan komunikasi secara langsung melalui forum gathering donator, serta rutin melakukan audit keuangan secara berkala.

Dalam aspek dukungan sistematis, Lazismu D.I. Yogyakarta memenuhi infrastruktur yang dibutuhkan, menyediakan pelatihan dan pengembangan skill bagi karyawan dan relawan dan melakukan pengembangan sistem informasi dan digital. Dalam aspek perbaikan berkesinambungan, Lazismu D.I. Yogyakarta terbuka terhadap perubahan dan secara berkala menilai tingkat efektivitas program dan pelayanannya.

Dari 5 prinsip tersebut, terlihat bahwa setiap unsur saling berkaitan dalam membentuk kepuasan pelanggan bagi pelanggan internal maupun eksternal. Aspek dukungan sistematis dalam penelitian ini menjadi indikator paling kuat dari penerapan TQS di Lazismu D.I. Yogyakarta yang menciptakan pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *total quality service* yang diterapkan Lazismu D.I. Yogyakarta ini telah berjalan secara efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## **B. Saran**

Berdasarkan pemaparan hasil pembahasan dalam penelitian ini, saran yang dapat dijadikan pertimbangan ketika menerapkan pemasaran, antara lain:

1. Bagi Lazismu D.I. Yogyakarta
  - a. Lazismu D.I. Yogyakarta dapat menetapkan standar mutu layanan dalam bentuk langkah-langkah teknis atau prosedur kerja konkret yang diterapkan kepada seluruh anggota lembaga sebagai pedoman pelayanan, dan menjadi target yang harus diraih melalui penerapan prosedur yang konsisten.

- b. Lazismu D.I. Yogyakarta untuk dapat menjaga sifat adaptifnya dalam menghadapi perkembangan teknologi dan perubahan zaman.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Mengembangkan penelitian serupa terkait pelayanan di lembaga filantropi lainnya untuk memberikan sudut pandang yang lebih beragam dengan turut memperbaharui data menggunakan perkembangan teori terbaru dan metode yang berbeda.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: Syakir Media Press, 2021.
- Ahmad, Sanep. Hairunnizam Wahid & Adnan Mohamad. "Penswastaan Institusi Zakat dan Kesannya terhadap Pembayaran secara Formal di Malaysia", UUM PRESS: *International Journal of Management Studies (IJMS)* Vol. 13, No. 2, December 2006.
- Aningsih, Indri. Pengaruh Pendapatan, Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat Maal LAZ-UQ Jombang. Jurnal Ekonomi Islam Vol 2 No. 3, Tahun 2019.
- Arafah, I See Hilal. "Implementasi Total Quality Service (TQS) dalam Pelayanan Transportasi Ibadah Umrah di PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta", Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2023.
- Ariani, Dorothea Wahyu. Manajemen Kualitas, Banten: Penerbit Universitas Terbuka, 2012.
- Basalamah & Bahari. "Penerapan Total Quality Service pada Pegadaian Syariah", YUME: Journal of Management, Volume 5 Issue 3, 2022, 677-690.
- Chandra, Teddy. "*Service Quality, Consumer Satisfaction & Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*". Malang: CV IRDH, 2020.
- Hafidhuddin, Didin. "Zakat dalam Perekonomian Modern". (Jakarta: Gema Insani Press, 2002).
- Hafifudin, Didin. & Hendri Tanjung. "Manajemen Syari'ah Dalam Praktik". Jakarta: Gema Insani, 2014.
- Humas BAZNAS RI, "Dorong Potensi Zakat, BAZNAS RI Sambut Baik Kehadiran LAZNAS SI", <https://baznas.go.id/>, Diakses pada 20 Februari 2025.
- Jaelani, Ahmad. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosial Marketing Lembaga Amil (LAZ) Terhadap Keputusan Berzakat Muzaki (Studi Kasus pada



- Rumah Zakat Indonesia)", Tesis, Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia, 2008.
- Kementerian Agama RI. Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan, 2019.
- Kementerian Agama RI. Pedoman Zakat, 2021.
- Ma'mur, Jamal. Zakat Produktif: Studi Pemikiran KH. MA. Sahal Mahfudh, RELIGIA Vol. 18 No. 1, April 2015.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D., "*The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*", *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 1, 1994.
- Mth, Asmuni. "Zakat Profesi dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial". La Riba Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 1, Juli 2007.
- Murdiyanto, Eko. Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi) Edisi I. Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta Press, 2020.
- Nurusyifa, Reza Muhammad. "Penerapan Total Quality Service pada Biro Perjalanan Umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta", Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2022.
- Qadir, Abdurrahman Zakat dalam Dimensi Mahdah dan Sosial. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998.
- Ramlawati. *Total Quality Management*. Makassar: Nas Media Pustaka, 2020.
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif". Jurnal Alhadharah, UIN Antasari Banjarmasin, Vol. 17, No.33, Januari-Juni 2018.
- Sinaga, Dameria. Buku Ajar Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif), Jakarta: UKI PRESS, 2023.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2009.

- Tjiptono, Fandy. "Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian", Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019.
- Tjiptono, Fandy. Prinsip-prinsip *Total Quality Service*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005.
- Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. "*Service, Quality & Satisfaction*", Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005.
- Umar, Husein. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2003.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Pasal 3.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat.
- Wijaya, Tony. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktik. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Yani, Zelyka Zalzabillah. "Peran Total Quality Service dan Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada Pt. Bank Central Asia (BCA) Kcp. Pettarani Makassar", Skripsi, Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2022.
- Yumanita, Diana & Ascarya. "Analisis Rendahnya Pengumpulan Zakat di Indonesia dan Alternatif Solusinya". *Working Paper* Bank Indonesia, 2018.