

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, dan mempunyai potensi zakat yang sangat besar. Dalam pengamalan ajaran islam, zakat merupakan peranan penting dalam menunjang dakwah dan pembangunan umat. Secara fungsional zakat mempunyai upaya untuk pemecahan masalah kemiskinan dan ketimpangan sosial. Fungsi lain dari zakat yaitu seseorang yang membayar zakat akan membersihkan dan menyucikan jiwanya. Dinamakan zakat karena didalamnya terkandung makna harapan untuk mendapatkan berkat, membersihkan, dan memupuk untuk berbagai kebaikan (Ridwan, 2019).

Badan Amil Zakat Nasional atau biasa dikenal dengan BAZNAS merupakan badan resmi yang mempunyai tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 8 tahun 2001. BAZNAS sebagai Lembaga yang berwenang dalam pengelolaan zakat secara nasional dan bersifat mandiri serta bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Agama, untuk memperkuat peranan BAZNAS lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Dalam pengelolaan zakat BAZNAS mempunyai asas: syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabilitas (Wardani, 2018).

Berdasarkan pasal 3 pada UU No. 23 tahun 2011 tujuan pengelolaan zakat adalah untuk lebih meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan mengurangi kemiskinan dengan cara meningkatkan manfaat zakat. Adapun ruang lingkupnya meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengoordinasian dalam pengumpulan, serta pendistribusian dan pendayagunaan zakat. Meskipun dalam undang-undang sudah dijelaskan mengenai hal tersebut, namun persepsi masyarakat dalam memahami ruang lingkup berbeda. Mereka beranggapan bahwa tidak ada kebebasan dalam mengumpulkan dan menyalurkan dana zakat kembali kepada masyarakat.

Potensi zakat pada setiap tahunnya selalu meningkat, sehingga hal ini menjadi kesempatan bagi Lembaga Amil Zakat untuk menghimpun dan mengelola zakat. Potensi zakat nasional tahun 2020 sebesar Rp 327,6 Triliun, angka tersebut diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan untuk upaya pengurangan angka kemiskinan di Indonesia. Pemimpin BAZNAS nasional telah memperkokoh peranan BAZNAS dalam pengelolaan zakat nasional. Cara yang digunakan yaitu dengan memfokuskan peranan BAZNAS sebagai kepercayaan publik. Pada tahun 2020, meskipun masih dalam keadaan pandemi Covid-19 BAZNAS mampu meningkatkan penghimpunan zakatnya sebesar 30%. Namun berdasarkan laporan tahunan BAZNAS menyatakan bahwa dari potensi zakat, infak, dan sedekah yang bisa dikumpulkan dan dikelola oleh Lembaga BAZNAS Direktorat pengumpulan BAZNAS RI dapat menghimpun dana ZIS sebesar Rp 296 Miliar ditahun 2019, sedangkan pada tahun 2020 penghimpunan dana ZIS sebesar Rp 385,5 Miliar. Direktorat pendistribusian dan pendayagunaan telah menyalurkan dana zakat kepada 1,5 juta penerima dalam berbagai program-program unggulan di berbagai daerah (Outlook Zakat Indonesia, 2021).

Zakat merupakan suatu bentuk ibadah kepada Allah yang mempunyai manfaat untuk membersihkan jiwa dan dijelaskan pula dalam Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 103, yaitu:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ
وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: *“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.”* (Q.S. At-Taubah : 103).

Ayat diatas menjelaskan bahwasannya dengan bersedekah atau zakat akan membersihkan mereka dari dosa dan mengangkat mereka menjadi orang-orang yang ikhlas. Allah adalah maha mendengar dan pengampun maka berdoalah karena permintaan ampunan akan menjadi rahmat dan ketenangan bagi mereka.

Menurut Salwa (2022) Badan Amil Zakat hendaknya menerapkan asas amanah dalam melakukan pelayanan sesuai dengan asas yang sudah ditentukan. Pelayanan pada setiap BAZNAS bentuknya sangat beragam, karena pengelolaan zakat mempunyai peranan yang penting sehingga diperlukan pengetahuan, akhlak, dan sikap yang baik. Dengan pelayanan dan pengelolaan yang baik akan mendorong kesadaran para muzakki untuk senantiasa membayar zakat pada Badan Amil Zakat yang sudah terpercaya. Upaya yang dapat diterapkan pada manajemen zakat di Badan Amil Zakat adalah melalui *Total Quality Management* (TQM) dan Pengendalian Internal.

Adapun TQM yang dikemukakan oleh Suwarno dkk (2020) yaitu sistem TQM seharusnya mampu dimengerti, dipahami, dan diterapkan secara sinergis, efisiensi, dan efektif yang dilakukan secara terus menerus untuk semua aktivitas dilingkungan Lembaga demi tercapainya tujuan, sasaran, dan target sesuai dengan prioritas target Lembaga dan kepuasan pelayanan. TQM memberikan praktik langsung dalam manajemen, proses, dan sumber daya manusia untuk memperbaiki hal-hal disemua proses dan tingkatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. TQM adalah keikutsertaan semua anggota organisasi baik staff, pelaksanaan lapangan, dan atasan dalam suatu sistem atau strategi manajemen untuk meningkatkan kesadaran kualitas pada semua proses (Suwarno, Aprianto, & Suberthi, 2020).

(BAZNAS, 2021) Baznas Kabupaten Indramayu merupakan Lembaga yang memberikan jasa dalam menghimpun dan mengelola dana Zakat, Infaq, dan Shodaqoh (ZIS) yang nantinya dari dana ZIS tersebut akan didistribusikan kepada masyarakat yang membutuhkan. BAZNAS (2020) mengungkapkan bahwa Pada tahun 2018 BAZNAS Kabupaten Indramayu memperoleh Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) meningkat 8% dari tahun sebelumnya. Kenaikan tersebut disebabkan semakin meningkatnya kesadaran dan kepercayaan muzakki untuk membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Indramayu. Selain itu adanya keterkaitan dari semua pihak yang ikut serta berupaya untuk terus membantu banyak masyarakat. Pada tahun 2019 BAZNAS Kabupaten Indramayu mendapatkan BAZNAS Jawa Barat Award karena meningkatnya perolehan ZIS di Indramayu per November 2019 sebesar Rp 10.500.000.000.

Tabel 1. 1
Saldo Dana ZIS BAZNAS Kabupaten Indramayu

Keterangan	Tahun			Prese ntase
	2017	2018	2019	
Zakat	1.769.675.316	2.403.550.522	3.148.410.161	18%
Infaq/Sedekah	1.376.818.321	2.300.173.821	2.753.956.414	21%
Amil	723.374.070	770.808.987	789.754.050	2%
Total	3.869.867.707	5.474.533.330	6.692.120.625	17%

Sumber: Laporan Keuangan BAZNAS

Saldo dana ZIS dari tahun 2017-2019 terus mengalami peningkatan 17% atau sebesar Rp 2,822 Miliar. Dana zakat jumlah dari tahun 2017 sampai 2019 mengalami peningkatan atau sebesar Rp 1,37 Miliar dengan tingkat pertumbuhan mencapai 18%. Untuk dana Infaq/sedekah mengalami peningkatan dari tahun 2017-2019 sebesar Rp 1,37 Miliar dengan tingkat pertumbuhan sebesar 21%. Sedangkan untuk Amil juga mengalami peningkatan dari tahun 2017-2019 sebesar Rp 66,37 juta dengan tingkat pertumbuhan sebesar 2% saja.

BAZNAS Kabupaten Indramayu terus melakukan suatu upaya perbaikan dalam menghimpun dana zakat demi memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan atau muzakki. Hal yang mendorong diterapkannya TQM ini yaitu fokus pada pelanggan. Salah satu upaya yang dilakukan dengan menyelenggarakan sosialisasi desa sadar zakat yang dilakukan selama 2019-2021. BAZNAS Kabupaten Indramayu sudah melakukan kegiatan ini di 77 desa yang tersebar di kecamatan-kecamatan se-sekitar 7000 orang. Namun kegiatan sosialisasi desa sadar zakat ini belum optimal karena kurangnya sumber daya manusia untuk ditugaskan kelapangan menjadi salah satu masalah yang dihadapi oleh BAZNAS Kabupaten Indramayu. Seringkali sosialisasi yang dilaksanakan didesa-desa yang menjadi pembicara adalah ketua BAZNAS. Karena jika bukan ketua baznas yang menjadi pembicara, masyarakat kurang percaya dengan adanya BAZNAS ini. Hal ini menunjukkan bahwasanya manajemen yang dilakukan kurang baik, belum maksimalnya para pekerja dalam menerapkan TQM pada BAZNAS Kabupaten Indramayu.

Selain TQM, BAZNAS juga perlu menerapkan sistem pengendalian internal dalam pengelolaan zakat, karena dengan menerapkan pengendalian internal akan menciptakan Lembaga yang transparansi dan akuntabilitas. Tujuan utama dari pengendalian internal untuk menjamin kepatuhan terhadap kebijakan, rencana, prosedur, dan hukum. Upaya yang dilakukan untuk pengendalian internal organisasi yaitu: menjalankan organisasi secara efektif dan efisien, membuat laporan keuangan secara akuntabel, dan mematuhi hukum dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Damayanti, 2018).

Tabel 1. 2

**Data Aset BAZNAS Kabupaten Indramayu
Dari Tahun 2017-2019**

Tahun	Jumlah Aset (Rp)
2017	3.893.900.437
2018	5.527.340.780
2019	6.764.237.750
Total	16.185.478.967

Sumber: Data BAZNAS (2017-2019)

Dilihat pada data aset diatas bahwa selama tahun 2017-2019 aset yang terdapat pada BAZNAS Kabupaten Indramayu terus mengalami peningkatan dan pertumbuhan yang baik. Namun didalam web BAZNAS Kabupaten Indramayu belum terdapat laporan keuangan tahun 2020. Web BAZNAS Kabupaten Indramayu yang seharusnya menjadi sarana informasi bagi stakeholder yang membutuhkan ini kurang lengkap menyajikan informasinya. Maka perlu adanya kontrol apakah ada kendala pada laporan keuangannya sehingga tidak dapat di unggah ke web BAZNAS Kabupaten Indramayu.

Tabel 1. 3

Jumlah Penduduk Miskin Di Wilayah Kabupaten Indramayu

Wilayah	Jumlah Penduduk Miskin (Ribu Jiwa)		
	2018	2019	2020
Kabupaten Indramayu	204,18	191,86	220,31

Sumber: BPS-Survei Sosial Ekonomi Nasional

(BPS, 2020) Jumlah penduduk miskin di wilayah Indramayu pada tabel diatas mengalami penurunan pada tahun 2019 namun mengalami peningkatan kembali pada tahun 2020. Zakat memang menjadi potensi ekonomi umat yang sangat baik, namun pada umumnya zakat belum tergarap secara baik sehingga jumlah kemiskinan masih cukup banyak. Kemiskinan menjadi salah satu pemicu terjadinya kemudharatan dan kekufuran. Maka perlu adanya suatu badan atau tempat untuk mengelola zakat tersebut (Rahman, 2021).

Pengelolaan zakat diatur dalam UU Nomor 38 Tahun 1999, dalam rangka meningkatkan daya guna dan hasil guna, zakat harus dikelola dengan Syariat islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi, dan akuntabilitas yang akan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan. Potensi zakat yang ada belum tergarap dengan baik dan yang menjadi kendala tidak terkumpulnya dana zakat yaitu karena kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelolaan zakat, minimnya informasi dan ketidak tahuan masyarakat mengenai adanya lembaga amil zakat. Kadang dalam pengelolaan zakat aplikasi yang tersedia tidak sesuai kebutuhan yang diperlukan oleh lembaga amil zakat (Rahman, 2021).

Salah satu firman Allah SWT yang menunjukkan bahwa kita diperintahkan untuk berzakat atau bersedekah yaitu Q.S. Adh-Dhariyat ayat 19:

وَفِيْ أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُوْمِ

Artinya: “Dan pada harta-harta mereka ada hak untuk orang miskin yang meminta dan orang miskin yang tidak mendapat bagian.” (Q.S. Adh-Dhariyat :19).

Dalam ayat tersebut mengandung makna bahwa mereka yang selalu taat kepada ajaran Allah dan perintahnya akan menyadari bahwa pada harta yang dimilikinya mengandung hak yang harus dikeluarkan kepada mereka yang kurang mampu, yang meminta-minta dan yang malu untuk meminta, baik dengan berzakat atau bersedekah, dan dengan niat untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT.

Dengan begitu perlu dilakukan sistem manajemen yang handal yaitu dengan menerapkan pengendalian internal oleh Lembaga pengelola zakat agar tidak terjadi penyimpangan yang dapat merugikan (Nisa, Kusnawan, & Herman, 2019). Peran amil zakat sangat diperlukan untuk pengelolaan penggunaan dana zakat. Jika dalam pengelolaannya amil zakat baik dan benar, maka akan berpengaruh positif kepada penerima zakat (*asnaf mustahik*). Sebaliknya jika amil zakat dalam pengelolaannya tidak baik dan benar, maka hak yang seharusnya diterima oleh asnaf mustahik tidak akan terpenuhi, itulah nilai esensi strategisnya amil zakat (Ridwan, 2019)

Menurut Nurasyiah dkk (2018) mengenai strategi peningkatan efisiensi dan produktivitas BAZNAS kabupaten/kota di Jawa Barat, bahwa sebagian besar belum mencapai efisiensi yang baik termasuk kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Indramayu, dan Kabupaten Majalengka. Hal tersebut bisa dilihat berbagai hal yaitu pendistribusian, penerimaan, dan biaya operasional di BAZNAS tersebut. Faktor utama yang menyebabkan BAZNAS tidak efektif yaitu Kurangnya jumlah penghimpunan zakat yang berdampak pada kurangnya kebermanfaat untuk pendistribusian dan biaya operasional yang terbatas.

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *Total Quality Management* (TQM) yang telah dilakukan Fadilah (2018), menyatakan bahwa TQM dilakukan untuk memperbaiki kualitas yang ada dalam perusahaan. Perbaikan yang terus menerus akan memperbaiki kinerja perusahaan sehingga citra perusahaan akan baik dan menimbulkan kepuasan pelanggan. Menurut Asmawiyah (2021) jika melaksanakan TQM secara terencana dan tepat sasaran

mampu meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Damayanti (2018) menyatakan apabila terdapat kelemahan disalah satu komponen pengendalian internal pada masing-masing aktivitas, dapat diperbaiki dan ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi pengelola zakat. Subardi dkk (2020) mengemukakan bahwa efisiensi dilihat dari sumber daya yang dimiliki seperti staf, pengeluaran, dan lain-lain digunakan dengan baik. Sedangkan tata kelola dilihat dari rangkaian proses dan sistemnya untuk mengarahkan atau mengurus demi sahnya penerima zakat serta menunjukkan kepada pembayar zakat akuntabilitas yang dimiliki. Oleh karena itu, Penelitian ini akan membahas TQM dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat, selain itu penelitian ini juga memfokuskan pada pengendalian internal. Hal ini yang menjadi pembeda dan alasan dalam mengambil penelitian implementasi TQM dan pengendalian internal dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat. Serta belum ada yang meneliti TQM dan pengendalian internal di BAZNAS Kabupaten Indramayu.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DAN PENGENDALIAN INTERNAL DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PENGELOLAAN ZAKAT”** (Studi kasus pada BAZNAS Kabupaten Indramayu).

B. Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan diatas maka identifikasi masalah yang muncul pada penelitian ini adalah:

- a. Belum maksimalnya Lembaga dalam menerapkan *Total Quality Management* dan Pengendalian Internal pada pengelolaan zakat.
- b. Informasi yang diperoleh masyarakat mengenai keberadaan BAZNAS sangat minim dan kurangnya kepercayaan dari masyarakat.
- c. Belum optimalnya penghimpunan zakat yang diperoleh BAZNAS Kabupaten Indramayu dengan potensi yang sudah direncanakan. Hal ini menyebabkan pengelolaan zakat untuk didistribusikan kepada *mustahik* juga kurang merata.

2. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini diperlukan batasan masalah agar penelitian lebih fokus dan tidak meluasnya masalah yang akan dibahas, maka ruang lingkupnya dibatasi dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Pengendalian Internal dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Zakat di BAZNAS Kabupaten Indramayu.

3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat pada BAZNAS Kabupaten Indramayu?
- b. Bagaimana implementasi pengendalian internal dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat pada BAZNAS Kabupaten Indramayu?
- c. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam menerapkan *Total Quality Management* (TQM) dan pengendalian internal pada BAZNAS Kabupaten Indramayu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat pada BAZNAS Kabupaten Indramayu.
2. Untuk mengetahui implementasi pengendalian internal dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat pada BAZNAS Kabupaten Indramayu.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam menerapkan *Total Quality Management* (TQM) dan pengendalian internal pada BAZNAS Kabupaten Indramayu.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Bagi penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai *Total Quality Management* (TQM), pengendalian internal, dan efisiensi pengelolaan zakat.

2. Bagi akademisi

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan mengenai teori ilmu pengetahuan mengenai *Total Quality Management* (TQM), pengendalian internal, dan efisiensi pengelolaan zakat.

3. Bagi pihak BAZNAS Kabupaten Indramayu

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi pemimpin mengenai masalah yang diteliti oleh penulis untuk mendorong semua aktivitas.

4. Bagi pihak lainnya

Dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan motivasi dan tambahan informasi bagi para pihak yang ingin mengetahui lebih jauh mengenai *Total Quality Management* (TQM), pengendalian internal, dan efisiensi pengelolaan zakat.

E. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan pengendalian internal dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat (Studi Kasus BAZNAS Kabupaten Indramayu) peneliti perlu melakukan peninjauan terhadap penelitian yang terkait atau yang pernah dilakukan sebelumnya sehingga dapat dijadikan pertimbangan atau pembeda dengan penelitian ini. Berikut beberapa referensi yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu:

Tabel 1. 4
Hasil Penelitian terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan Metode Analisis	Hasil Penelitian	Beda Penelitian	Persamaan Penelitian
1	<p>Indah Fadhilah. 2020. <i>Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pengelolaan Zakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara)</i>. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.</p>	<p>Variabel dependen: Meningkatkan an Pengelolaan Zakat Variabel Independen: <i>Total Quality Management</i> (TQM) Metode analisis: Kualitatif deskriptif</p>	<p>Implementasi TQM dalam meningkatkan n pengelolaan zakat adalah untuk memperbaiki keseluruhan kualitas yang ada didalam BAZNAS. Karena dengan perbaikan yang secara terus menerus memperbaiki kinerja perusahaan dan membuat citra baik perusahaan sehingga akan menimbulkan</p>	<p>Variabel Independen penelitian sekarang TQM dan Pengendalian internal. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Badan Amil Zakat Kabupaten Indramayu</p>	<p>Variabel independent TQM. Metode analisis penelitian ini menggunakan Kualitatif Deskriptif</p>

			kepuasan pelanggan.		
2	Renilaili. 2020. <i>Pengaruh Pengembangan Produk dan Efisiensi Biaya Terhadap Kinerja Departemen Melalui Penerapan TQM. Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri Vol. 5, No. 2. Universitas Bina Darma</i>	Variabel Dependen: Penerapan TQM Variabel Independen: Produk dan Efisiensi Biaya Metode Analisis: alat bantu <i>TQM Brainstorming</i> dan metode Deming, <i>activity Based Management</i> , dan Regresi Linear berganda	Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa presentase penerapan TQM di PT Pusri tahun 2012-2015 mencapai 65%. Dari tahun 2012-2015 makalah kualifikasi menerima 144 makalah. Efisiensi biaya hasil implementasi TQM tahun 2012-2015 mencapai Rp 270 652 581 853. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja	Penelitian ini menggunakan variabel Dependen: Meningkatkan efisiensi Pengelolaan zakat Variabel Independen: TQM dan Pengendalian Internal Metode analisis: kualitatif dekriptif Objek penelitian ini adalah BAZNAS Kabupaten Indramayu	Penelitian ini memerlukan materi tentang TQM

			kementrian yaitu pemberdayaa n pegawai.		
3	Dimas Choirul Sholeh. 2018. <i>Implementasi Total Quality Management Pada Organisasi Pengelola Zakat Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Badan Amil Zakat Provinsi Jawa Timur).</i> Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulam	Variabel Dependen: Origanisasi Pengelolaan Zakat Dalam Perspektif Islam Variabel Independen: <i>Total Quality Managemen t</i> Metode analisis: penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dari hasil pengumpula n data dilakukan Teknik	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa BAZNAS Jawa Timur telah menerapkan variabel TQM. Namun dalam beberapa hal masih ada hal yang belum dilakukan sesuai dengan seharusnya. Kendala yang dihadapi terdapat dari sisi internal.	Penelitian ini menggunak an variabel Dependen: Meningkatk an efisiensi Pengelolaan zakat Variabel Independen: TQM dan Pengendalia n Internal Metode analisis: kualitatif dekriptif Objek penelitian ini adalah BAZNAS Kabupaten Indramayu	Persamaan Variabel independent yaitu TQM

		triangulasi			
4	Asmawiyah, Kapriani, dan Sumarsih. 2021. <i>Peningkatan Kinerja Melalui Total Quality Management (TQM) dan Kepuasan Kinerja.</i> Ijournal of Economic, Public, and Accounting Vol. 3, No. 2. Universitas Sulawesi Barat.	Variabel Dependen: Peningkatan Kinerja Variabel Independen: <i>Total Quality Manajemen</i> dan Kepuasan Kinerja Metode Analisis: Model Struktural dengan metode <i>partial least squares (PLS)</i> .	Penerapan TQM berpengaruh positif dan signifikan secara langsung dan dapat meningkatkan kinerja. Begitupun kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung dan terhadap kinerja. Hasil uji mediasi kepuasan kerja juga menunjukan pengaruh positif dan signifikan antara total quality management terhadap	Penelitian ini variabel dependen meningkatkan efisiensi Variabel Independen: pengelolaan zakat selain Pengendalian Internal, juga membahas TQM Metode analisis: kualitatif deskriptif	Variabel independen: Total Quality Manajemen (TQM)

			kinerja.		
5	Dina Qurotun Nisa, Aep Kusnawan, dan Herman. 2019. <i>Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Lembaga Amil Zakat ” (studi kasus pada Lembaga zakat Pusat Zakat Umat (PZU) Persis Bandung). UIN Sunan Gunung Djati, Bandung.</i>	Variabel dependen: meningkatkan kualitas Lembaga amil zakat Pusat Zakat Umat Variabel independent : <i>Total Quality Management (TQM) Metode analisis: metode deskriptif dengan jenis penelitian lapangan. Pengumpulan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.</i>	Hasil dari penelitiannya yaitu: (1) PZU Persis memahami akan posisi, hak serta kewajiban dari pelanggan sebagai focus pada dalam meningkatkan kualitas Lembaga. (2) PZU Persis dalam hal perbaikan proses, telah melakukan sejumlah kegiatan dan terobosan yang berorientasi kepada perbaikan sebuah Lembaga. (3) keterlibatan total, PZU	Penelitian ini variabel dependen meningkatkan efisiensi Variabel Independen: pengelolaan zakat selain membahas Pengendalian Internal, juga membahas TQM Metode analisis: kualitatif deskriptif	Variabel independen: <i>Total Quality Manajemen (TQM)</i>

			<p>Persis selalu melibatkan elemen yang ada pada Lembaga dalam semua kegiatan dan pengambilan kebijakan yang berhubungan dengan Lembaga serta meyakini bahwa pengendalian mutu terpadu tidak akan berhasil hanya dengan kemauan kuat dari pemimpin, tapi juga harus ditunjang oleh peran serta karyawan, begitupun sebaliknya.</p>	
--	--	--	--	--

6.	<p>Burhan Nur Azi, Dudung Abdurrahman, dan Ira Hanifa. 2017-2018. <i>Pengaruh Implementasi TQM (Total Quality Management) Terhadap Kinerja Karyawan di Dompot Dhuafa Bandung. Hukum Ekonomi Syariah, Gelombang 2 Vol. 4, No. 2</i> ISSN: 2460-2159.</p>	<p>Variabel dependen: Kinerja Karyawan di Dompot Dhuafa</p> <p>Variabel independent : <i>Total Quality Managemen (TQM)</i></p> <p>Metode analisis: metode deskriptif analitis dan analisis regresi linerar sederhana</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan <i>Total Quality Managemen (TQM)</i> di Dompot Dhuafa Kota Bandung telah dilaksanakan sudah baik, dan kontribusi variable X yaitu TQM Dompot Dhuafa Kota Bandung terhadap variable Y atau Kinerja Karyawan adalah 65.3% yang menunjukkan tingkat pengaruh cukup baik. Kemudian sisanya</p>	<p>Penelitian ini variabel dependen meningkatk an efisiensi</p> <p>Variabel Independen: pengelolaan zakat selain Pengendalian Internal, juga membahas TQM</p> <p>Metode analisis: kualitatif deskriptif</p> <p>Objek penelitian BAZNAS Kabupaten Indramayu</p>	<p>Variabel independen: <i>Total Quality Manajemen (TQM)</i></p>
----	---	--	--	--	--

			<p>sebesar 34.7% perubahan yang terjadi pada variabel Y atau bentuk Kinerja Karyawan di Dompot Dhuafa Kota Bandung disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti selain dari pada pelaksanaan <i>Total Quality Management</i> Dompot Dhuafa Kota Bandung.</p>		
7.	<p>Aulia Damayanti. 2018. <i>Analisis Pengendalian Internal Organisasi Pengelola</i></p>	<p>Variabel dependen: meningkatkan an efektifitas dan efisiensi organisasi</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengendalian internal diterapkan dalam</p>	<p>Penelitian ini variabel dependen: meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat</p>	<p>Variabel independent : Pengendalian Internal</p>

<p><i>Zakat (OPZ) Pada LAZNAS "X" Di Surabaya Dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Organisasi.</i></p> <p>Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 7 No. 1.</p>	<p>Variabel independent :</p> <p>Pengendalian Internal</p> <p>Metode analisis: metode kualitatif dengan jenis penelitian <i>applied reaserch</i></p>	<p>aktivitas utama Organisasi Pengelolaan Zakat (OPZ) dan memberikan rekomendasi yang tepat bagi komponen pengendalian internal yang masih lemah. Hasil penelitian menunjukkan adanya kelemahan disalah satu komponen pengendalian internal dalam tiap masing-masing aktivitas. Dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi</p>	<p>Variabel independen nya selain membahas Pengendalian Internal, juga membahas TQM</p> <p>Metode analisis: kualitatif deskriptif</p> <p>Objek penelitian BAZNAS Kabupaten Indramayu</p>	
---	--	--	--	--

			pengelolaan zakat maka perlu ditingkatkan dan diperbaiki pengendalian internalnya.		
8.	Agustina Lestari dan Khalisah Visiana. 2018. <i>Pengendalian Internal Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Bekasi.</i>	Variabel dependen Badan Amil Zakat Nasional Kota Bekasi Variabel independent : Pengendalian internal	Hasil penelitian ini menunjukkan indikator sistem pengendalian yang dikemukakan COSO pada BAZNAS Kota Bekasi dikategorikan sangat memadai. Serta penelitian menggunakan indikator Undang-Undang juga sudah sangat memadai. Artinya sistem	Penelitian ini variabel dependen: meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat Variabel independen nya selain membahas Pengendalian Internal, juga membahas TQM Metode analisis: kualitatif deskriptif Objek	Variabel independent : Pengendalian Internal

			pengendalian internal dan efektifitas pendayagunaan zakat pada BAZNAS Kota Bekasi telah berjalan dengan baik.	penelitian BAZNAS Kabupaten Indramayu	
9.	Mahfudz Irfan Firdaus. 2019. <i>Analisis Implementasi Asas Pengelolaan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Semarang.</i> Skripsi. Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang.	Variabel dependen: Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Semarang Variabel independent : Asas Pengelolaan Zakat Metode analisis: metode analisis deskriptif-analitis	Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa implementasi asas pengelolaan zakat pada BAZNAS Kabupaten Semarang belum maksimal, perlu peningkatan baik dari asas kemnfaatan, kepastian hukum hingga akuntabilitas guna meningkatkan	Penelitian ini variabel dependen: meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat Variabel independenya selain membahas Pengendalian Internal, juga membahas TQM Metode analisis: kualitatif deskriptif	Pengelolaan zakat Pada Baznas

			<p>kepercayaan public. Kemudian efisiensi serta efektivitas dalam pengelolaan juga kurang maksimal, hal ini dikarenakan belum tercapainya target sesuai apa yang telah direncanakan serta belum maksimalnya pentasyarufan dana zakat yang telah mampu dihimpun kepada para mustahik zakat.</p>	<p>Objek penelitian BAZNAS Kabupaten Indramayu</p>	
10	<p>Nur Maisyah. 2021. <i>Kinerja Lembaga Pengelolaan</i></p>	<p>Variabel dependen: Lembaga pengelolaan zakat, infaq,</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model kinerja</p>	<p>Penelitian ini variabel dependen: meningkatkan efisiensi</p>	<p>Pengelolaan zakat</p>

	<p><i>Zakat, Infak, dan Sedekah Dalam Perspektif Hukum Islam.</i> Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Volume 10, nomor 7</p>	<p>dan sedekah</p> <p>Variabel independent : perspektif islam</p> <p>Mrtode analisis: jenis penelitian kualitatif dengan Teknik wawancara dan dokumnetasi</p>	<p>Yayasan Nurul Hayat sudah maksimal atau cukup baik dari segi penghimpunan zakat, manajemen zakat, pengelolaan zakat, dan pendayagunaan zakat dan juga sudah sesuai dengan Perspektif Hukum Islam.</p>	<p>pengelolaan zakat</p> <p>Variabel independen nya selain membahas Pengendalian Internal, juga membahas TQM</p> <p>Metode analisis: kualitatif deskriptif</p> <p>Objek penelitian BAZNAS Kabupaten Indramayu</p>	
11	<p>Muhammad Ridwan. 2019. <i>Pengelolaan Zakat Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Kota</i></p>	<p>Variabel dependen: pemberdayaan an masyarakat di kota Cirebon</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah: (1) pengelolaan zakat di beberapa Lembaga zakat di kota</p>	<p>Penelitian ini variabel dependen: meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat</p>	<p>Pengelolaan zakat</p>

	<p>Cirebon. p- ISSN: 2684- 6853 e-ISSN: 2684-883X Vol. 1, No. 4.</p>	<p>Variabel independent : Pengelolaan zakat</p>	<p>Cirebon memiliki struktur dan manajemen yang baik. Seluruh Lembaga zakat tersebut dalam mengelola dan menghimpun dana zakat mengacu pada fungsi manajemen organisasi yaitu perencanaan, pengelompok an, pelaksanaan, evaluasi, dan pengawasan. (2) program- program pemberdayaa n dilembaga zakat adalah bidang Pendidikan, bidang</p>	<p>Variabel independen nya selain membahas Pengendalia n Internal, juga membahas TQM</p> <p>Metode analisis: kualitatif deskriptif</p> <p>Objek penelitian BAZNAS Kabupaten Indramayu</p>	
--	--	---	---	---	--

			<p>ekonomi, bidang kesehatan, dan bidang sosial. (3) pemberdayaan ekonomi masyarakat yang dilaksanakan oleh Lembaga zakat setidaknya menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang unggul sesuai dengan bidangnya, dan entrepreneur muda yang produktif.</p>	
--	--	--	---	--

F. Kerangka Pemikiran

Zakat merupakan bentuk ibadah yang mampu menanggulangi kesenjangan sosial antara masyarakat yang berkecukupan dengan masyarakat yang masih membutuhkan. Zakat dapat memperkecil ketimpangan ekonomi masyarakat. Dengan pengelolaan zakat yang tepat dan benar dapat membantu mengurangi

kesenjangan sosial (Clariss, Canggih, Fikriyah, & Yasin, 2017). Fungsi dan tujuan utama dari zakat menjadi penyeimbang dalam sektor ekonomi nasional, dalam jangka Panjang nantinya para mustahik yang dibantu akan menjadi muzakki seiring berjalannya waktu dengan keuangan yang lebih matang (Subardi, Sukmadilaga, & Yuliafitri, 2020).

Berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 8 tahun 2001 menetapkan dibentuknya BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional). BAZNAS sebagai Lembaga yang berwenang dalam pengelolaan zakat secara nasional dan bersifat mandiri serta bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Agama, untuk memperkuat peranan BAZNAS lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat (Wardani, 2018). Diwajibkan setiap orang yang beragama islam untuk mengeluarkan zakat sebesar 2,5% jika sudah memenuhi nisabnya. Zakat dihimpun oleh BAZNAS untuk mensejahterakan 8 golongan yang terdapat dalam Al-Qur'an (Kartika MR & Abdushshamad, 2019).

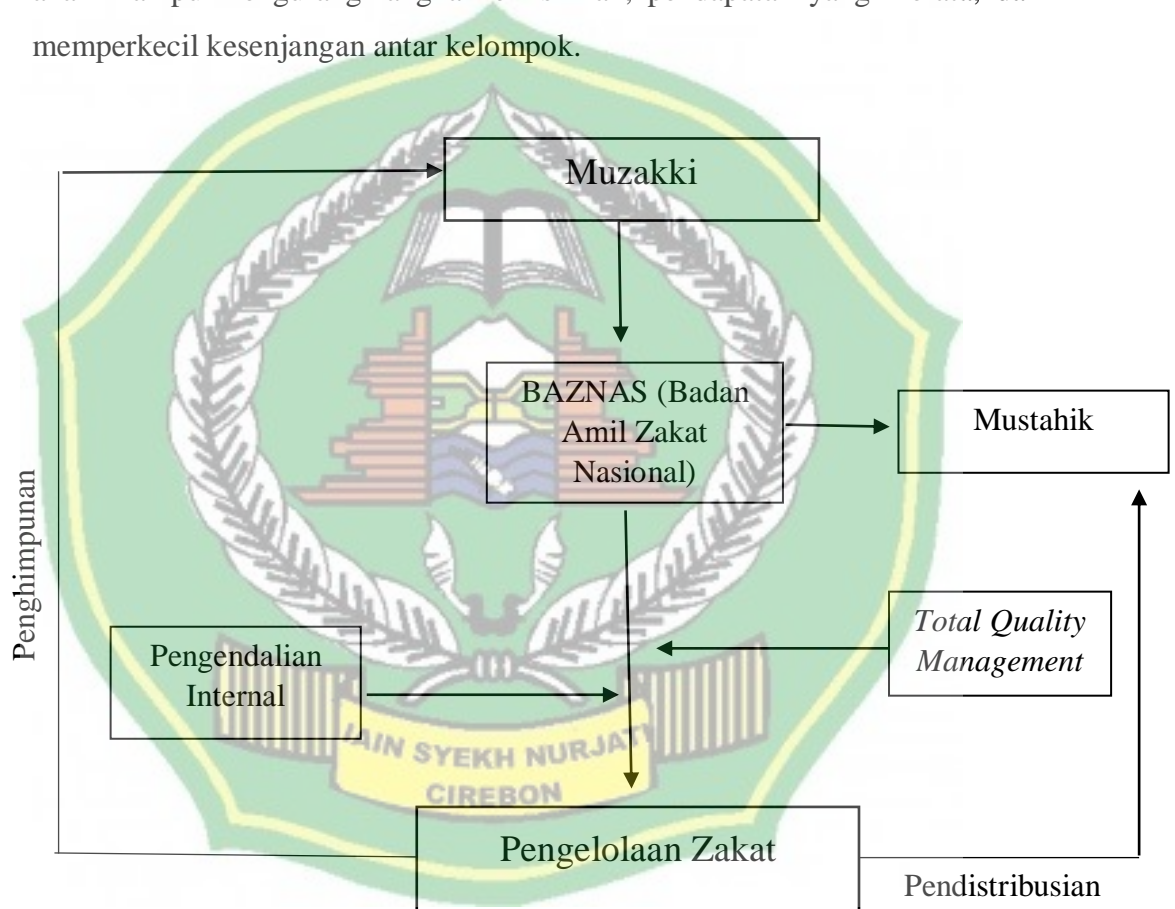
Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan pengendalian internal menjadi dampak yang signifikan oleh Lembaga atau perusahaan, berusaha untuk meningkatkan kualitas terus menerus dalam pelayanan kepuasan pelanggan. BAZNAS Kabupaten Indramayu dalam penerapan TQM dan pengendalian internal dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan zakat. Pelaksanaan TQM dan pengendalian Internal, kemudian penerapan TQM dan pengendalian internal, dalam TQM hal yang perlu diterapkan ada 10 prinsip-prinsip: Fokus kepada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka Panjang, kerjasama tim, Perbaikan berkesinambungan, Pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (Reynaldo & Pondaag, 2018). Sedangkan ada 5 komponen yang berkaitan dengan pengendalian internal, yaitu: lingkungan pengendalian, menilai risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan *monitoring* (pengawasan) (Sari, 2018). Setelah menerapkan prinsip dan komponen tersebut terciptalah peningkatan kualitas efisiensi pengelolaan zakat.

Pendistribusian zakat akan sangat berdampak kepada seluruh aspek kehidupan dengan dilakukannya kegiatan yang produktif. Pendistribusian

pemanfaatan zakat juga perlu dipikirkan untuk kearah jangka panjang, hal ini terbagi dalam dua bentuk yaitu (Haidir, 2019):

1. Dana zakat diberikan kepada fakir miskin untuk mempertahankan insentif kerja atau mencari sendiri penghasilan.
2. 50% dari dana yang terkumpul akan digunakan untuk kegiatan yang produktif kepada keluarga miskin, seperti membiayai kegiatan pelatihan keterampilan produktif, pemberian modal kerja atau modal awal.

Apabila kegiatan ini terus berjalan sebagaimana mestinya, maka ini akan mampu mengurangi angka kemiskinan, pendapatan yang merata, dan memperkecil kesenjangan antar kelompok.



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

G. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif memiliki proses atau tahapan deskripsi, reduksi, dan seleksi secara berulang-ulang dengan segala cara dan berbagai sumber. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada hal terpenting suatu barang atau jasa. Penelitian kualitatif berusaha mendapatkan pencerahan, pemahaman terhadap suatu fenomena dan ekstrapolasi pada situasi yang sama. Dalam metode penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan situasi-situasi atau kejadian dengan menggunakan penggambaran (Anggito & Setiawan, 2018).

1. Lokasi atau Objek Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih adalah BAZNAS Kabupaten Indramayu yang beralamat di Jl. Letjen Sutoyo, Lemahabang, Jawa Barat 45212. Alasan dipilihnya BAZNAS Kabupaten Indramayu karena terdapat peningkatan ZIS pada tahun 2018 dan 2019 sehingga mendapat penghargaan BAZNAS Jawa Barat Award. Sehingga perlu dikaji lebih dalam sistem pengelolaan yang menyebabkan meningkatnya penerimaan ZIS.

2. Subjek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah orang yang dipercaya paling mengetahui persoalan implementasi TQM dan Pengendalian Internal didalam Pengelolaan Zakat BAZNAS Kabupaten Indramayu dan dari pihak yang berada diluar perusahaan yakni dari perwakilan muzakki.

3. Sumber Data

a. Data primer

Sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli. Dimana peneliti langsung mengambil dari wawancara langsung dengan Ketua Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu dan pihak luar yang terakait.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang digunakan untuk pendukung pembahasan penelitian. Data sekunder ini meliputi data yang bersumber dari buku-buku atau referensi lainnya serta laporan yang terkait dengan penelitian. Data sekunder ini diperoleh melalui laporan keuangan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu serta buku-buku, media online, atau referensi lainnya yang mendukung teori penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun dalam penelitian ini menggunakan 2 teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung suatu objek yang akan diteliti dalam waktu singkat dan bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai objek penelitian. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data langsung dari lapangan dan mengidentifikasi tempat yang akan diteliti.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam mengenai *Total Quality Management* yaitu Fokus kepada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka Panjang, kerjasama tim, Perbaikan berkesinambungan, Pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Sedangkan untuk pengendalian internal wawancara yang akan dilakukan meliputi lingkungan pengendalian, menilai risiko, Aktivitas pengendalian, Informasi dan komunikasi, serta *Monitoring* (pengawasan). Menggali beberapa aspek kendala yang dihadapi dalam menerapkan TQM dan Pengendalian Internal. Selanjutnya akan ditanyakan secara kondisional yang berkenaan

dengan topik tersebut. Wawancara dilakukan langsung di lokasi penelitian dengan memanfaatkan informasi itu sendiri.

c. Dokumentasi

Dokumen yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Dokumen terkait profil BAZNAS Kabupaten Indramayu.
- 2) Dokumen yang terkait dengan TQM dan Pengendalian Internal.
- 3) Jurnal, artikel, dan buku yang terkait dengan TQM dan Pengendalian internal dan hal lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan zakat.

5. Triangulasi

Menurut Alfansyur (2020) triangulasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang menggabungkan antara teknik dalam pengumpulan data dan sumber-sumber data yang sudah diperoleh. Apabila penelitian ini dilakukan maka peneliti juga menguji secara langsung kredibilitas datanya dari yang sudah ditemukan.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber ini untuk menguji data yang sudah didapat dari berbagai sumber. Data yang sudah terkumpul akan diambil kesamaannya lalu diklasifikasikan. Kemudian dilakukan pendeskripsian untuk dilihat perspektif mana yang sesuai atau tidak sesuai. Jika sudah dianalisis akan ditarik kesimpulan.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji keabsahan data dengan teknik yang berbeda-beda kepada sumber data yang sama. Jika pengecekan didapatkan data yang berbeda maka peneliti akan melakukan diskusi lanjutan kepada sumber terkait, agar dapat diketahui keakuratannya.

c. Triangulasi Waktu

Pengecekan keabsahan data bisa dilakukan diwaktu atau kondisi yang sesuai. Data yang diperoleh juga bisa dipengaruhi oleh waktu. Maka diperlukan waktu yang tepat untuk dilakukannya wawancara yaitu pada saat pagi hari, karena suasana hati masih baik

dan semangat kerja yang tinggi sehingga akan lebih santai dan tidak terburu-buru. Jika terdapat hasil yang berbeda maka peneliti bisa melakukan pengujian berulang sampai mendapatkan data yang lebih akurat.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dari penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti khususnya mengenai Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan Pengendalian Internal Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Data (Studi Kasus Pada BAZNAS Kabupaten Indramayu). Ada 3 tahapan yang perlu dilakukan untuk analisis data:

- a. Menelaah seluruh data yang berkaitan dan berasal dari sumber baik wawancara, pengamatan observasi, dan disertai dengan dokumen-dokumen foto dan sebagainya.
- b. Reduksi data, data yang sudah terkumpul kemudian di sederhanakan dengan membuat reduksi abstraksi. Membuat rangkuman dari segala hasil pertanyaan tanpa merubah substansi.
- c. Menyusun data hasil reduksi kedalam satuan-satuannya. Hal ini dilakukan dengan memeriksa keabsahan data yang sudah diperoleh. Melakukan penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori yang substantif.

7. Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan hal penting yang perlu diperhatikan, karena data merupakan komponen yang krusial dalam penelitian, data juga akan digunakan sebagai sumber analisis data, dalam membuat kesimpulan juga memerlukan data sebagai dasarnya, sehingga data yang didapat harus memenuhi syarat keabsahan data. Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif diantaranya yaitu uji kredibilitas (validitas internal), uji transferabilitas (validitas eksternal), uji dependabilitas, dan uji konfirmabilitas (objektivitas) (Mekarisce, 2020).

a. Uji Kredibilitas (Validitas Internal)

Dalam penelitian kualitatif, apabila terdapat persamaan antara yang dilaporkan dengan kenyataan yang terjadi sesungguhnya pada objek yang diteliti maka data dapat dinyatakan kredibel. Uji kredibilitas data atau kepercayaan data penelitian kualitatif dilakukan dengan perjalanan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, Analisa kasus negative dan *membercheck*.

b. Uji Transferabilitas (Validitas Eksternal)

Dalam penelitian kualitatif, transferabilitas disebut validitas eksternal yang terkait dengan konsep generalisasi data. Transferabilitas menunjukkan derajat lelepan atau sejauh mana dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana informan tersebut dipilih. Nilai transferabilitas tergantung pada pembaca, jika pembaca memperoleh gambaran dan pemahaman mengenai laporan penelitian maka hasil penelitian dapat dikatakan memiliki transferabilitas tinggi.

c. Uji Dependabilitas (Reliabilitas)

Dapat dikatakan dependabilitas apabila peneliti berikutnya dapat mereplikasi rangkaian proses penelitian tersebut. Jika peneliti dapat membuktikan bahwa rangkaian proses penelitian secara nyata telah dilakukan, maka hasil penelitian dapat dikatakan *dependable*. Uji dependabilitas dilakukan dengan pengecekan kehati-hatian, konseptual penelitian, pengumpulan data serta proses intepretasinya.

d. Uji Konfirmabilitas (Objektivitas)

Uji konfirmabilitas dilakukan dengan melakukan analisa hasil penelitian yang telah disetujui oleh semua pihak yang terkait. Penelitian dapat dikatakan objektifitas apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang.

H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada Bab ini berisi gambaran umum tentang penelitian untuk memberikan wawasan tentang arah penelitian yang akan dilakukan. Bab ini diawali dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, metodologi penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : Kerangka Teori

Pada Bab ini memaparkan mengenai teori-teori TQM, Pengendalian Internal, Efisiensi Pengelolaan Zakat dan hasil penelitian terdahulu yang relevan berisikan sub-sub yang terdiri dari kajian pustaka dan kajian penelitian terdahulu.

BAB III : Gambaran Umum Badan Amil Zakat Kabupaten Indramayu

Didalamnya berisi tentang profil BAZNAZ Kabupaten Indramayu, visi dan misi, Waktu Kerja, Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Tanggung Jawab, Data BAZNAS Kabupaten Indramayu, dan program-program BAZNAS Kabupaten Indramayu.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan implementasi TQM dan Pengendalian Internal, berisikan sub-sub bab yang terdiri dari deskripsi data, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Pada Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penelitian, berisikan sub-sub bab yang terdiri dari kesimpulan dan saran.