

OPTIMALISASI KINERJA LEMBAGA AMIL ZAKAT MELALUI STANDAR MUTU ISO 9001

Nurkholish Majid

Institut Agama Islam Negeri Surakarta
E-mail: nurkholish16@gmail.com

Abstract

Quality management in organizations becomes a necessity to improve performance and quality standards that have been set. Quality standards can be achieved when the organization has obtained ISO 9001 certification. This study aims to examine how the application of ISO 9001 quality standards in zakat and waqf institutions and how organizational performance can be optimized through the study of several journal articles related to ISO 9001 implementation and its role in improving performance in zakat and wakaf institutions which are expected to be amil zakat and wakaf institutions to be more optimal, efficient, quality and standardized. This study uses qualitative research, with primary and secondary data sources that fit this study. The results showed that the implementation of a quality management system in accordance with ISO 9001 standards in zakat institutions was able to produce performance improvements that were measured through the satisfaction of muzakki and all levels of stakeholders as well as financial aspects and sustainable business processes. muzakki is able to encourage improvement in organizational governance that is good corporate governance.

Keywords: *Performance Optimization, Amil Zakat Institutions, ISO 9001 Quality Standards*

Abstrak

Manajemen mutu dalam organisasi menjadi kebutuhan guna meningkatkan kinerja dan standar mutu yang telah ditetapkan. Standar mutu dapat dicapai ketika organisasi telah memperoleh sertifikasi ISO 9001. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan standar mutu ISO 9001 dalam lembaga zakat dan wakaf serta bagaimana kinerja organisasi dapat dioptimalkan melalui kajian beberapa artikel jurnal terkait dengan implementasi ISO 9001 dan perannya dalam peningkatan kinerja pada lembaga zakat dan wakaf yang diharapkan lembaga amil zakat dan wakaf menjadi lebih optimal, efisiensi, yang berkualitas dan terstandar. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan sumber data primer dan Sekunder yang sesuai penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu sesuai dengan standar ISO 9001 dalam lembaga zakat

mampu menghasilkan peningkatan kinerja yang diukur melalui kepuasan muzakki dan seluruh jajaran *stakeholder* serta aspek finansial serta proses bisnis yang berkelanjutan, Lembaga zakat yang memfokuskan pada *stakeholder* serta peningkatan layanan kepada mustahik dan muzakki mampu mendorong peningkatan tata keola organisasi yang bersifat *good corporate governance*.

Kata kunci: Optimalisasi Kinerja, Lembaga Amil Zakat, Standar Mutu Iso 9001

PENDAHULUAN

Di era modern setiap organisasi perlu menerapkan standar mutu guna menghadapi persaingan global. Penerapan standar mutu tidak hanya didasarkan pada hasil akhir atau *outcome* semata namun juga diterapkan secara menyeluruh dalam tata kelola organisasi. Penerapan standar mutu secara terpadu diharapkan mampu mendorong pencapaian kualitas pelayanan secara optimal serta peningkatan kinerja organisasi dalam pencapaian tujuannya. Standar mutu dalam organisasi yang diterapkan dapat dicapai dengan adanya sebuah sistem manajemen mutu secara terpadu.

Sistem manajemen mutu adalah sebuah kesatuan standar untuk mengevaluasi proses dalam sebuah organisasi yang terdiri dari pembuatan prosedur, pengawasan kegiatan dan evaluasi kinerja yang secara konsisten mampu menghasilkan kualitas layanan pada pelanggan (Kiran, 2017:472). Penerapan manajemen mutu didsarakan pada aturan yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi jaminan mutu internasional yakni International Standarization Organization/ISO. ISO memiliki seperangkat kriteria dalam penerapan standar kualitas baik dalam organisasi bisnis maupun nirlaba. Organisasi yang telah memenuhi kriteria standar ISO dapat dikatakan telah menerapkan sistem manajemen mutu secara terpadu.

Kriteria yang ditetapkan oleh ISO adalah dengan menggunakan standar ISO 9001 yang mengedepankan kualitas. ISO 9001 adalah seperangkat kriteria yang menjadi landasan untuk menilai kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan peraturan dalam ISO. Di beberapa negara telah menerapkan standar mutu ISO 9001 seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

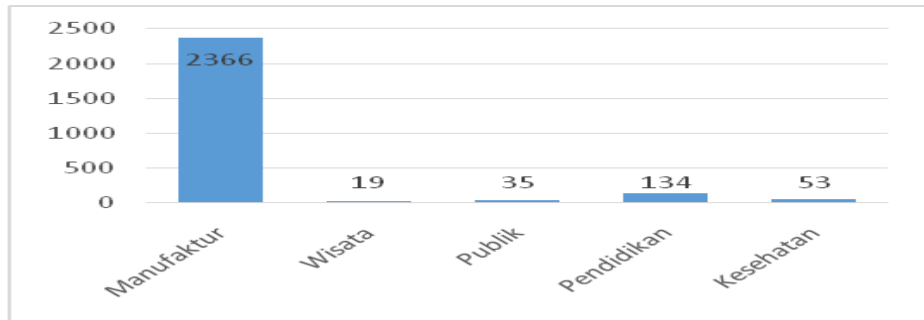
Tabel 1.
Negara yang Mengadopsi ISO 9001.

No	Negara	Daftar Sertifikat ISO 9001					
		Manufaktur	Wisata	Publik	Pendidikan	Kesehatan	Total
1	China	282269	2128	780	483	339	285999
2	Italy	58366	594	170	3709	4425	67264
3	Germany	17998	32	47	1917	2048	22042
4	Japan	26437	54	7	58	300	26856
5	Spain	16458	238	121	1699	1946	20462
6	India	13429	44	125	583	235	14416
7	UK	4369	12	18	102	95	4596
8	USA	9798	1	11	15	16	9841
9	Brazil	8741	19	66	104	200	9130
10	Poland	6175	21	105	285	1167	7753
11	Czech	7817	22	49	61	123	8072
12	Colombia	4585	105	257	1059	504	6510
13	Korea	8269	12	8	5	10	8304
14	Swiss	5913	98	146	190	583	6930
15	Malaysia	5240	25	282	242	200	5989

Sumber: iso.org, 2019.

Tercatat bahwa di beberapa negara telah menerapkan standar ISO. China khususnya menjadi negara yang paling banyak dalam memiliki sertifikat ISO 9001 di berbagai sektor baik manufaktur maupun jasa. Pada umumnya sertifikat ISO 9001 lebih banyak diaplikasikan kepada usaha manufaktur namun di beberapa negara maju seperti Jerman dan Spanyol mengedepankan pentingnya sertifikasi ISO 9001 dalam sektor pendidikan atau nirlaba.

Di Indonesia penerapan standar ISO 9001 umumnya penggunaannya masih sebatas pada sektor manufaktur, sedangkan dalam sektor jasa dan layanan publik masih minim, seperti pada gambar 1 menunjukkan data sektor organisasi di Indonesia yang telah memperoleh ISO 9001.



Gambar 1.
Sumber: iso.org, 2019.

Berdasarkan tabel diketahui bahwa masih minimnya penerapan sertifikasi ISO di Indonesia khususnya dalam pelayanan publik, kesehatan dan lain-lain. Penerapan sertifikasi ISO yang penting sebagai standar kualitas dalam sektor usaha nirlaba di perlu mendapatkan perhatian. Pelayanan publik yang berkaitan dengan layanan umum perlu menerapkan standar mutu guna menghasilkan layanan kepada masyarakat secara paripurna. Di Indonesia khususnya, layanan publik juga memiliki ciri khas dalam layanan bidang keagamaan melalui lembaga keagamaan memiliki peran penting dalam masyarakat sebagai seperangkat pembentuk norma-norma dan aturan yang berlaku. Salah satu lembaga keagamaan yang perlu diterapkan standar ISO 9001:2015 adalah lembaga zakat.

Lembaga zakat di Indonesia memiliki peranan yang penting bagi menjaga kesenjangan ekonomi yang berlaku di masyarakat. Selain itu lembaga zakat juga berperan sebagai fasilitator kewajiban umat muslim sebagai bagian dari rukun islam yang ke empat yakni berzakat. Di Indonesia salah satu lembaga zakat yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2015 adalah Badan Amil Zakat Nasional/Baznas. Baznas telah menerapkan standar mutu sejak tahun 2017 (tempo.com, 2017). Diperolehnya sertifikat ISO 9001:2015 di Baznas menunjukkan bahwa Baznas telah berhasil pengimplimentasian manajemen mutu secara terpadu. Oleh karena itu Baznas sebagai salah satu lembaga zakat dibawah pemerintah perlu menjadi contoh bagi lembaga zakat lainnya guna memberikan pelayanan zakat kepada masyarakat secara

berkualitas dan mampu ditingkatkan kinerja organisasinya melalui penerapan ISO 9001:2015 guna mencapai kesejahteraan dan kemaslahatan umat.

Artikel ini berupaya merumuskan konsep ISO 9001:2015 serta bagaimana implementasinya di lembaga zakat di Indonesia. Selain akan dikaji bagaimana capaian kinerja yang diraih oleh lembaga zakat melalui implementasi ISO 9001:2015. Artikel ini diharapkan mampu memberikan gambaran bagaimana penerapan standar ISO khususnya ISO 9001:2015 yang mampu meningkatkan kinerja layanan zakat di Indonesia baik dari sektor pemerintahan maupun swasta yang dikelola secara mandiri.

Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu adalah kegiatan yang berkaitan dengan praktik manajemen mutu secara konsisten guna memenuhi kebutuhan pasar dan pelanggan (Witara, 2018:18). Sistem manajemen mutu merupakan sebuah sistem yang mampu mengelola kebutuhan kualitas organisasi yang diarahkan pada kualitas produk dan layanan sehingga mampu memenuhi kebijakan dan kebutuhan dari pelanggan (Tricker, 2017). Dalam sistem manajemen mutu perlu diterapkan prosedur, monitor perkembangan dan evaluasi kinerja guna menggapai kualitas yang ditujukan kepada pelanggan (Kiran, 2017:472). Sistem manajemen mutu merupakan seperangkat proses yang saling berhubungan dan berkesinambungan guna mencapai kualitas yang ingin dicapai (Hoyle, 2017:2018). Dalam penerapannya sistem manajemen mutu menekankan adanya 1) pemahaman terhadap pemenuhan kebutuhan akan kualitas, 2) kebutuhan untuk mempertimbangkan proses guna memperoleh nilai tambah, 3) meningkatkan hasil kinerja dan efektivitas dan 4) peningkatan proses secara berkesinambungan dengan sasaran yang terukur (Besterfield, 2011:209).

Implementasi sistem manajemen mutu membutuhkan persiapan dengan mempertimbangkan kunci kesuksesan yang berkaitan dengan rancangan proyek manajemen (Ingason, 2015). Beberapa faktor penting dalam pengembangan manajemen mutu adalah memperhatikan motivasi karyawan, atribut karyawan yang meliputi pengembangan pelatihan,

atribut perusahaan yang berhubungan dengan infrastruktur serta atribut sistem mutu yang terdiri dari sumberdaya finansial, tingkat pekerjaan dan waktu pengimplementasian (Psomas dan Antony, 2015). Implementasi manajemen kualitas membutuhkan dukungan yang berkelanjutan meliputi integrasi dari sistem, lingkungan manajerial, kesinambungan dengan tugas harian serta dukungan dari seluruh jajaran *stakeholder* yang berfokus pada pelanggan (Siva *et.al*, 2016). Penerapan sistem manajemen mutu mampu menghasilkan kualitas manajemen yang bermutu, kualitas layanan kepada pelanggan serta pencapaian realisasi sasaran kualitas (Zimon, 2016).

Implementasi manajemen mutu menghasilkan biaya yang tidak sedikit karena adanya perbaikan sistem dalam organisasi secara menyeluruh (Zimon, 2016). Dibutuhkan perkiraan biaya yang dialokasikan pada staff khusus yang dibentuk guna mengimplementasikan standar manajemen mutu (Ingason, 2015). Meski demikian penerapan sistem manajemen mutu mampu menutup biaya produksi yang kurang berkualitas sehingga terjadi efisiensi produksi (Chiarini, 2013). Penggunaan sistem manajemen mutu jika diaplikasikan secara tepat dengan pengalokasian dana yang efisien mampu menurunkan disparitas antara tingginya biaya kualitas dan peningkatan kinerja dalam sebuah organisasi (Nikolay, 2016).

Definisi ISO 9001:2015

ISO 9001 merupakan dasar dari sistem manajemen mutu yang digunakan untuk menghasilkan kinerja perusahaan secara konsisten baik dari segi produk maupun layanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan (Hoyle, 2017:53). Adapun ISO 9001 mengalami perkembangan dari 9001:2008 menjadi 9001:2015 dengan penambahan persyaratan layanan yang berkualitas pada sektor jasa (Kiran, 2017:484). ISO 9001 dalam sertifikasi ISO menjadi landasan dalam memenuhi persyaratan utama yang berkaitan dengan pelanggan, regulasi dan kebutuhan dalam organisasi (Besterfield, 2011:207).

Guna mencapai standar ISO 9001:2015, diperlukan perancangan manajemen yang berhubungan dengan kebijakan atas kualitas kualitas dalam proses, serta kualitas prosedur dan instruksi kerja sehingga

mampu menghasilkan bukti dan persyaratan yang terukur atau *auditable* (Tricker, 2015:9). Kualitas yang ditetapkan harus memiliki kaitan atau inheren dengan persyaratan yang dibutuhkan seperti karakteristik produk atau layanan dan kebutuhan yang sesuai ekspektasi (Witara, 2018:7). Dalam klausul 0.1 ISO 9001:2015 memiliki manfaat potensial sebagai berikut (Cianfriani, 2015:18): 1) Menghasilkan produk dan layanan yang konsisten dengan persyaratan kualitas, 2) Meningkatkan kemampuan guna mencapai kepuasan pelanggan, 3) Meminimalisir risiko dan meningkatkan kesempatan dalam mencapai tujuan organisasi, 4) Mendemonstrasikan kebijakan untuk memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu. Tricker (2017:154) menjelaskan sertifikasi ISO 9001:2015 menunjukkan bahwa 1) organisasi memiliki komitmen terhadap kualitas serta kemauan untuk meningkatkan efisiensi kerja, 2) menunjukkan penerapan sistem manajemen mutu secara efektif melalui penilaian eksternal yang bersifat independen, 3) meningkatkan citra perusahaan di mata pelanggan, karyawan dan *stakeholder* lainnya, 4) memberikan keunggulan kompetitif dalam persaingan dunia usaha.

Implementasi ISO 9001:2015

Implementasi ISO 9001:2015 melibatkan 300 persyaratan yang dibutuhkan guna memenuhi manajemen mutu dalam organisasi. Hoyle (2017:58-59) merumuskan persyaratan yang dibutuhkan dalam memenuhi manajemen mutu diantaranya adalah 1) tujuan organisasi sesuai dengan kebutuhan yang sesuai ekspektasi *stakeholder*, 2) konteks yakni mengamati lingkungan guna menentukan faktor yang mempengaruhi kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan secara strategis 3) kebijakan yakni berkaitan dengan capaian keseluruhan, dasar-dasar dan nilai-nilai panduan yang berhubungan dengan kualitas 4) perencanaan yakni menentukan sasaran yang mengukur dan menargetkan pada pemenuhan tujuan organisasi dan kebijakan-kebijakan terkait, 5) implementasi yakni pemberdayaan sumber daya serta pengelolaannya yang berhubungan dengan proses untuk menghasilkan output secara rencana, 6) pengukuran yakni melakukan pengawasan dan audit proses guna mencapai sasaran serta menyelaraskan dengan kebijakan guna memberikan kepuasan pada

stakeholder. Review yakni menganalisis dan mengevaluasi hasil kinerja yang tidak sesuai tujuan, sasaran dan target secara berkelanjutan 8) *improvement* yakni melakukan sesuatu guna menghasilkan peningkatan yang lebih baik dalam bentuk pengendalian, pemanfaatan sumberdaya dan pemahaman terhadap kebutuhan *stakeholder* melalui pembelajaran dan inovasi.

Langkah-langkah dalam penerapan ISO 9001:2015 antara lain (Tricker, 2017:156): 1) Mengidentifikasi persyaratan yang dibutuhkan dalam ISO 9001:2015 yang disesuaikan dengan jenis Organisasi, 2) Menyepakati tujuan mutu, kebijakan mutu dan perencanaan mutu dalam organisasi, 3) Menyiapkan dokumen sistem manajemen mutu secara penuh yang meliputi panduan mutu yang dikaitkan dengan proses, prosedur dan instruksi pekerjaan yang mendukung persyaratan ISO 9001:2015 4) Impelementasi proses dan prosedur dalam organisasi serta melengkapi kebutuhan internal untuk menjamin prosedur yang sesuai.

Cianfrani (2015) menyebutkan dasar-dasar ISO 9001:2015 yang harus dipenuhi antara lain fokus pada pelanggan, kepemimpinan, melibatkan seluruh karyawan, pendekataan proses, peningkatan/*impovment*, pengambilan keputusan berdasarkan bukti empiris serta menjalin manajemen hubungan dengan organisasi lainnya. Tricker (2017:157) merumuskan langkah-langkah penerapan ISO 9001:2015 yakni 1) mengidentifikasi apa yang menjadi pencapaian organisasi, 2) mengidentifikasi siapa *stakeholder* dan memenuhi apa yang mereka inginkan, memahami Kelompok Standar Mutu di ISO 9001, 4) manajer memiliki komitmen untuk memperoleh sertifikat ISO dan mengadakan pelatihan terkait standar mutu dalam organisasi, 5) mengidentifikasi bagian dalam proses organisasi yang telah sesuai dengan penerapan ISO 9001, 6) Membangun proses yang dibutuhkan organisasi serta menentukan perencanaan guna mengisi celah sistem manajemen mutu yang belum dilaksanakan, 7) mengembangkan dan mengimplementasikan rencana sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Implementasi ISO 9001:2015 untuk Kinerja Organisasi

Implementasi ISO 9001 dalam organisasi mampu mendorong pencapaian kinerja (Psomas, 2015; Sikti, 2012). Implementasi standar mutu tersebut memiliki dampak pada peningkatan kinerja keuangan yang meliputi kecepatan arus kas, pangsa pasar serta percepatan arus piutang dan inventori selain itu juga menunjang daya saing dalam bidang inovasi dan pengembangan (Sikti, 2012). Psomas (2012) mengungkapkan bahwa penggunaan ISO 9001 secara efektif mampu meningkatkan kinerja operasional organisasi serta mampu menghasilkan layanan yang lebih berkualitas. Kinerja keuangan perusahaan seperti Pengembalian terhadap aset mengalami peningkatan dengan adanya sertifikasi ISO yang selanjutnya mampu meningkatkan kinerja organisasi (Ochieng, 2015). Implementasi sertifikasi ISO 9001 memberikan dampak pada peningkatan kinerja organisasi dari segi komunikasi antar karyawan, pencatatan dan dokumentasi, peningkatan pengawasan kebijakan, sistem kerja yang lebih efektif serta sistem tata kelola dan kinerja karyawan secara individual (Iwaro, 2015). Penggunaan sertifikasi ISO 9001:2015 memberikan dampak pada peningkatan kinerja organisasi serta menghasilkan peningkatan standar mutu dan kinerja keuangan organisasi sehingga produktivitas terus meningkat melalui sistem manajemen mutu.

Dalam konteks perusahaan jasa, ISO 9001:2015 juga memberikan dampak yang signifikan bagi peningkatan kinerja dalam organisasi (Jaca, 2016; Ahmed, 2017). Penerapan ISO 9001 tidak terlepas dari adanya proses peningkatan secara berkelanjutan (*Continuous Improvement*) yang secara berkelanjutan yang mampu mendorong kinerja operasional organisasi meningkat sehingga mampu menghasilkan kepuasan pelanggan yang didasarkan pada penilaian standar mutu secara teratur (Ahmed, 2017). Jaca (2016) menjelaskan bahwa sistem manajemen mutu terpadu memiliki elemen peningkatan mutu dalam praktik manajemen di level atas, proses manajemen di tingkat menengah serta kualitas karyawan di tingkat bawah dan adanya fokus pada pelanggan dan pemahaman dan pendidikan karyawan. Peningkatan kinerja dalam bidang jasa khususnya perhotelan yang menerapkan ISO 9001:2015

mampu mendorong produktivitas layanan dengan adanya kenyamanan dan kebersihan yang mendapatkan respon positif dari pelanggan yang didukung oleh jaminan mutu dan kegiatan operasional terstandar (Saizarbitoria, 2015). Drosos (2017) menambahkan bahwa implementasi sertifikasi ISO 9001:2015 konteks dalam pariwisata menunjukkan bahwa adanya kualitas, kebijakan kualitas, tujuan kualitas dan peningkatan sistem manajemen mutu yang menghasilkan layanan secara optimal sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh berdasarkan dari audit.

MOTODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer terkait dengan penelitian manajemen optimalisasi lembaga amil zakat, kemudian dibutuhkan juga data skunder yang menjelaskan data primer seperti buku-buku dan jurnal dan berbagai referensi lainnya yang sesuai dengan penelitian ini.

Selanjutnya untuk menganalisis data dalam penelitian ini, maka akan menggunakan analisis deskriptif, yaitu metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif diharapkan penelitian ini akan dapat tersaji dengan obyektif dan memberikan gambaran sebagaimana adanya.

PEMBAHASAN

Sistem Manajemen Mutu di Lembaga Amil Zakat

Sistem manajemen mutu di lembaga zakat menjadi sebuah kebutuhan akan tercapainya sebuah efisiensi bagi tata kelola baik dari sumber daya manusia maupun pengumpulan dana zakat (Zaki, 2017). Dalam lembaga zakat, mutu menjadi dasar dalam peningkatan kinerja yang dapat menghasilkan penambahan dana zakat yang dikumpulkan dari berbagai elemen masyarakat. Sistem manajemen mutu menjadi faktor penentu dalam peningkatan efisiensi penerimaan zakat di suatu lembaga serta keberlangsungan tata kelola lembaga zakat (Rahman,

2012). Peranan manajemen mutu dalam lembaga zakat mampu mendorong terciptanya keselarasan antara nilai-nilai keislaman yang mendorong peningkatan kinerja dalam organisasi (Affandi, 2015).

Implementasi manajemen mutu dalam lembaga zakat ditunjukkan dengan langkah-langkah berikut (Basir, 2017): 1) Pembentukan tim yang bertugas dalam memaksimalkan tatakelola sistem manajemen mutu yang terdiri dari kerjasama tim, aktivitas dan perubahan-perubahan yang memenuhi kebutuhan standar mutu serta keterlibatan dari berbagai divisi puncak seperti manajer umu, kepala administrasi dan divisi keuangan serta pemasaran. 2) Komitmen atas manajemen mutu yang ditunjukkan dengan adanya alokasi dana terkait dengan pelatihan manajemen mutu serta infrastruktur terkait dengan pengembangan manajemen mutu yang menekankan pada skema penggajian, layanan peminjaman pada mustahik serta asuransi kesehatan yang dikelola secara profesional. 3) Penentuan cakupan kualitas yang difokuskan pada pengumpulan dana zakat secara profesional sehingga mendukung peningkatan mutu secara berkelanjutan yang dilandaskan pada tujuan utama organisasi. 4) Menimplementasikan sumberdaya yang ada guna memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan serta menjamin keberlangsungan kegiatan yang berkualitas sesuai dengan sertifikasi yang ditetapkan dengan tujuan utama guna memfasilitasi peningkatan efisiensi dan efektivitas tata kelola manajemen mutu. 5) Perlunya sistem audit yang mampu meningkatkan efisisnesi dalam lembaga zakat secara berkesinambungan melalui evaluasi pemanfaatan sumber daya yang mmampu menghasilkan sistem manajemen mutu yang menyeluruh dan menjadi landasan kebijakan penerapan mutu untuk kedepannya.

Zaki (2017) menjelaskan tentang bagaimana manajemen mutu dalam lembaga zakat memiliki keselarasan dengan nilai-nilai kesilaman yang terdiri dari: 1) Prinsip moral yang mencakup kejujuran, amanah, kebenaran, tanggung jawab, keadilan dan membantu sesama. 2) Dasar-dasar organisaisai yang menekankan adanya mengurangi masalah kemiskinan sehingga manajemen mutu digunakan untu mengarah langsung kepada *stakeholder* khususnya Muzakki maupun mustahik. 3) Prinsip manajemen yang menekankan pada struktur proses yang

berkaitan dengan manfaat yang dihasilkan organisasi kepada masyarakat. Nilai-nilai pembentukan lembaga zakat digunakan untuk meningkatkan penerimaan dana zakat dari mustahik sehingga mampu menjamin hak-hak dari amil maupun muzakki yang berhak menerima zakat. 4) Terakhir penerapan manajemen mutu harus didasarkan nilai utama islam yakni tauhid. Tauhid adalah mengedepankan nilai-nilai ketuhanan guna menjamin hak dan kewajiban seluruh *stakeholder* serta penerapan tata kelola secara bermutu secara syar'i. Penerapan manajemen mutu secara syar'i adalah seperti mengutamakan kredibilitas lembaga serta adanya nilai-nilai akidah dan etika yang harus ditetapkan.

Keberadaan manajemen mutu dalam lembaga zakat menjadi sesuatu yang penting karena terdapat kendala-kendala yang harus diselesaikan terkait dengan ketidak efisienan dalam tata kelola lembaga, kurangnya pembangunan kapasitas sumber daya manusia yang meningkatkan kesejahteraan muszakki serta pemberian manfaat bagi mustahik yang memberikan dananya kepada lembaga amil zakat (Rahman, 2012). Peningkatan efisiensi yang dalam lembaga zakat memiliki hubungan yang kuat dengan peningkatan manajemen mutu dan tata kelola yang baik dalam pengelolaan organisasi sehingga mampu mencapai tujuan yang diharapkan oleh seluruh *stakeholder* yang ada (Wahab, 2012).

Penerapan ISO 9001:2015 pada Lembaga Zakat

ISO 9001 sebagai standar ISO memiliki peranan dalam manajemen mutu dalam sebuah lembaga zakat. Adapun tujuan dalam lembaga zakat dengan penerapan ISO 9001 adalah 1) meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan menunjukkan kewajiban zakat yang berbasis syariah. 2) meningkatkan peran dan fungsi lembaga religius dan keadilan sosial 3) dan meningkatkan manfaat dan mutu zakat yang dihasilkan (Hifuhiddin, 2010). Adapun kebijakan mutu yang harus diterapkan seiring dengan adanya ISO 9001 antara lain 1) meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban membayar zakat, 2) memberikan pelayanan yang berkualitas bagi muzakki maupun mustahik, 3) membuat program pemberdayaan secara terencana, 4)

meningkatkan akuntabilitas penggunaan dana zakat 5) serta manajemen yang fokus pada pengembangan sumber daya manusia yang amanah (Munawar, 2016).

Slamet (2016) menjelaskan bahwa penerapan ISO 9001:2015 dalam lembaga Zakat adalah dengan cara menerapkan SOP di masing-masing proses manajemennya yang meliputi SOP dalam manajemen penghimpunan, pendayagunaan serta penyaluran dana kepada masyarakat. Adapun penerapan manajemen mutu melalui ISO 9001 adalah guna menghasilkan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah Muzakki dan Mustahik secara berkelanjutan (Hasan, 2012). Penerapan ISO 9001 memiliki hubungan dengan keselarasan nilai-nilai keislaman yang disampaikan oleh pakar bahwa pembelakaran islam secara religius mampu mendorong kemudahan dalam pengimplementasian ISO 9001 (Tabassum, 2011). Sholeh (2018) menjelaskan bahwa variabel dalam ISO 9001:2015 seperti kepemimpinan manajerial, perencanaan strategis serta fokus pada muzakki dan mustahik, evaluasi dalam pengukuran serta pengelolaan sumber daya amilin menjadi dorongan dalam implementasi manajemen mutu. Kajian oleh Muhlis (2018) menjelaskan bahwa adanya 8 sasaran mutu yang dihasilkan dari pengimplementasian ISO 9001 yakni dari bidang penghimpunan yang menerapkan instruksi kerja berbasis kinerja, instruksi kerja dalam menerima donasi, pemasaran online, laporan donatur serta analisis kepuasan muzakki melalui analisa laporan dari amil penghimpunan. Persyaratan ISO 9001:2015 dalam lembaga zakat harus ditangani langsung oleh seluruh tingkatan dalam organisasi dengan melaksanakan diagnosa dan desain informasi yang terdokumentasi melalui pelatihan staff yang selanjutnya diadakan audit terkait dengan pendanaan dalam upaya untuk melihat kemajuan penerapan ISO 9001 sehingga mampu memenuhi kriteria yang dibutuhkan dalam standar mutu (Ayman, 2017).

Ali (2015) menjelaskan tentang dari penerapan ISO 9001 dalam lembaga zakat yang meliputi penentuan scope atau cakupan organisasi terkait dengan mutu yang ingin diperbaharui; manajemen staff yang bertanggung jawab terkait dengan mutu serta memperbaharui sertifikat dari tahun ke tahun. Penerapan ISO 9001 dalam lembaga zakat memiliki

beberapa aspek diantaranya sistem manajemen mutu yang berbasis sistem informasi guna mencatat setiap transaksi seperti Nomor Pokok Wajib Zakat serta Bukti setor Zakat yang telah disesuaikan dengan pengurangan pajak penghasilan sehingga memudahkan pencatatan dalam laporan keuangan secara terintegrasi (Salim, 2012). Keberhasilan penerapan standar ISO 9001 dalam sebuah organisasi akan ditentukan dari bagaimana kesesuaian kegiatan atau aktivitas yang dilaksanakan terhadap SOP yang telah ditetapkan sebelumnya (Faisal, 2019).

Optimalisasi Kinerja Lembaga Zakat melalui ISO 9001:2015

Kinerja lembaga zakat dapat diukur melalui berbagai aspek yang meliputi aspek makro seperti Jumlah Muzakki dan Mustahik maupun Mikro seperti distribusi zakatnya, manajemen maupun indeks pengembangan sumber daya dalam organisasi (Suryaningtyas, 2018). Lubis (2018) menambahkan bahwa Indeks Makro dalam kinerja lembaga zakat terdiri dari indikator jumlah rasio muzakki dan mustahik dalam setiap rumah tangga sedangkan kapasitas lembaga penghimpunan zakat dan penyaluran serta pelaporan menjadi Indeks Mikro dalam pengukurannya. Pengukuran kinerja lembaga zakat juga tidak harus menggunakan indeks namun juga bisa menggunakan kinerja dalam proses yang meliputi 1) tugas mengentaskan kemiskinan, 2) gaji karyawan yang kompetitif, 3) mengidentifikasi pelatihan dan pengawasan yang menghasilkan jumlah pelatihan dan pendanaan asnaf (Noor, 2012). Selain itu indikator keberhasilan zakat juga dapat ditunjukkan dari Indeks Pendidikan dan Kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat yang memperoleh pendanaan zakat (Mubarokah, 2019).

Penerapan sistem manajemen mutu dalam lembaga zakat mampu menghasilkan peningkatan kinerja yang diukur melalui kepuasan muzakki dan seluruh jajaran *stakeholder* serta aspek finansial serta proses bisnis yang berkelanjutan (Fadillah, 2016). Lembaga zakat yang memfokuskan pada *stakeholder* serta peningkatan layanan kepada mustahik dan muzakki mampu mendorong peningkatan tata keola organisasi yang bersifat *good corporate governance* (Suryani, 2018). Rehat (2016) mengungkapkan bahwa implementasi ISO 9001 memberikan manfaat diantaranya; 1) Lembaga zakat lebih terencana

dan tertata sesuai dengan aliran kerja yang sesuai syariah; 2) memberikan citra positif kepada lembaga zakat melalui penerapan nilai-nilai islam yang terserap dari sistem manajemen mutu dalam organisasi sehingga mampu meningkatkan kinerja lembaga, 3) membangun persepsi positif para *stakeholder* baik muzakki maupun mustahik terhadap kinerja lembaga zakat, 4) membantu organisasi untuk bekerja lebih berkualitas melalui manajemen mutu yang beriringan dengan praktik-praktik keislaman 5) terakhir lembaga zakat jauh lebih baik dengan adanya prosedur yang sesuai dengan standar mutu tanpa menghilangkan nilai-nilai islam.

Lembaga zakat yang menerapkan standar mutu melalui ISO 9001:2015 diharapkan mampu menghasilkan peningkatan terhadap kinerja dalam organisasi. Aspek keuangan dalam organisasi yang meliputi efisiensi, penilaian dan kapasitas organisasi dapat ditingkatkan melalui implementasi manajemen mutu dalam lembaga zakat (Salim, 2016). Sebagai sebuah lembaga yang mengedepankan pencapaian tujuan strategis maka sebuah lembaga zakat perlu menerapkan standar mutu iso sebagai peluang dalam keunggulan kompetitif (Nikmatunyah, 2015). Retnowati (2019) menjelaskan bahwa program perencanaan dan penyesuaian standar iso memiliki peran yang penting dalam menjalankan sertifikasi ISO. Standar mutu ISO dalam lembaga zakat akan tercapai bila ada dukungan dari pemerintah yang berkaitan dengan regulasi, pembagian informasi antar member dan sinergi antar member terkait dengan kesadaran berzakat (Pusparini, 2018).

KESIMPULAN

Implementasi manajemen mutu dalam lembaga zakat memiliki peran yang penting dalam peningkatan kinerja dapat dilihat dari aspek keuangan, proses maupun indeks zakat secara keseluruhan meliputi sumber daya manusia, kesejahteraan mutahik. Pencapaian yang bisa diharapkan dengan adanya peningkatan penerapan standar mutu melalui sertifikasi ISO 9001 mampu mendorong pencapaian yang jelas dalam organisasi serta kejelasan aktivitas dan kegiatan yang sesuai dengan SOP yang ditentukan. Implementasi ISO 9001 juga memiliki

keselarasan dengan nilai-nilai keislaman yang mampu meningkatkan kesejahteraan mustahik yang terdiri dari asnaf melalui berbagai program penyaluran dana zakat. Selain itu penerapan standar ISO 9001 dalam organisasi tidak bisa meninggalkan nilai-nilai keislaman yang menjadi dasar pengelolaan lembaga zakat yang bersumber dari tuntunan keagamaan.

SARAN

Kajian ini diharapkan memberikan manfaat bagi kajian bagi pengembangan riset di bidang zakat dan wakaf khususnya dalam penerapan sistem manajemen mutu dalam lembaga. Penerapan manajemen mutu dalam lembaga zakat diharapkan mampu meningkatkan kinerja lembaga yang meliputi aspek keuangan, kapasitas lembaga dan kesejahteraan mustahik. Implementasi ISO 9001 sebaiknya selaras dengan nilai-nilai keislaman tanpa harus menghilangkan dasar-dasar keagamaan dalam penerapannya. ISO 9001 dalam lembaga zakat dalam satu kesatuan standar mutu akan mendorong peningkatan kinerja organisasi secara menyeluruh guna meningkatkan pencapaian strategis dan kesejahteraan masyarakat dan *stakeholder* terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Basir, S. A., Abdul Ghani Azmi, I., Syed Ismail, S. H., Ibrahim, P., & Mohamed, H. A. (2017). Malaysian Islamic quality management system MS1900: An implementation steps at Malacca Zakat Center. *Humanomics*, 33(2), 239-254.
- Beik, I. S., & Irawan, T. (2018). Analysis of Zakat Performance of Central Java Province. *International Journal of Zakat*, 3(2), 17-28.
- Besterfield, D. H., Besterfield-Michna, C., Besterfield-Sacre, M., Besterfield, G. H., & Urdhwareshe, H. (2011). *Total Quality Management: For Anna University*. Pearson Education India.
- Chiarini, A. (2015). Effect of ISO 9001 non-conformity process on cost of poor quality in capital-intensive sectors. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(2), 144-155.
- Drosos, D., Skordoulis, M., Chalikias, M., Kalantonis, P., & Papagrighoriou, A. (2017). The impact of ISO 9001 quality management system

- implementation in tourism SMEs. In *Tourism, Culture and Heritage in a Smart Economy* (pp. 145-157). Springer, Cham.
- Fadilah, S., Lestari, R., & Nurcholisah, K. (2016). Construction of a Performance Assessment Model for Zakat Management Institutions. *Mimbar: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 32(2), 435-445.
- Hasan, S. (2012). Implementasi Total Quality Management dalam Pengelolaan Wakaf di Dompot Dhuafa. *AHKAM: Jurnal Ilmu Syariah*, 12(1).
- Heras-Saizarbitoria, I., Arana, G., & Boiral, O. (2015). Do ISO 9001-certified hotels get a higher customer rating than non-certified ones?. *International Journal of Hospitality Management*, 51, 138-146.
- Hoyle, D. (2017). *ISO 9000 Quality Systems Handbook-updated for the ISO 9001: 2015 standard: Increasing the Quality of an Organization's Outputs*. Routledge.
- Ingason, H. T. (2015). Best project management practices in the implementation of an ISO 9001 quality management system. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 194, 192-200.
- Iwaro, J., & Mwashia, A. (2012). The effects of ISO certification on organization workmanship performance. *Quality Management Journal*, 19(1), 53-67.
- Kiran, D. R. (2016). *Total quality management: Key concepts and case studies*. Butterworth-Heinemann.
- Lubis, D., Hakim, D. B., & Putri, Y. H. (2018). Mengukur Kinerja Pengelolaan Zakat di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). *JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)*, 3(1), 1-16.
- Munawar, W., & Qomaruddin, S. (2016). Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di Badan Amil Zakat Nasional. *JURNAL SYARIKAH: JURNAL EKONOMI ISLAM*, 2(1).
- Nikmatuniyah, N., & Marliyati, M. (2015, November). Manajemen Strategis Pengelolaan Zakat Lembaga Amil Zakat Infak Dan Shodaqoh Baiturrahman (Lazisba) Semarang. In *Prosiding Sentrinov (Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif)* (Vol. 1, No. 1, pp. 563-578).
- Nikolay, I. (2016). A study on optimization of nonconformities management cost in the quality management system (QMS) of small-sized enterprise of the construction industry. *Procedia Engineering*, 153, 228-231.

- Noor, A. H. M., Rasool, M. S. A., Rahman, R. A., Yusof, R. M., & Ali, S. M. (2012). Assessing Performance of Nonprofit Organization: A Framework for Zakat Institutions. *British Journal of Economics*, 5, 1.
- Ochieng, J., Muturi, D., & Njihia, S. N. (2015). The impact of ISO 9001 implementation on organizational performance in Kenya. *The TQM Journal*, 27(6), 761-771.
- Othman, Y., & Fisol, W. (2017). Islamic religiosity, attitude and moral obligation on intention of income zakat compliance: Evidence from Public Educators in Kedah. *Journal of Academic Research in Business*, 7(2), 726-736.
- Psomas, E., & Antony, J. (2015). The effectiveness of the ISO 9001 quality management system and its influential critical factors in Greek manufacturing companies. *International Journal of Production Research*, 53(7), 2089-2099.
- Rahman, A., Alias, M. H., & Omar, S. M. N. S. (2012). Zakat institution in Malaysia: Problems and issues. *Global Journal of Al-Thalqaq*, 2(1), 35-42.
- Rehat, A., Hamid, S., Ridzuan, M. N., & Cheong, C. B. (2016). Enhancing Organization Performance Through The Implementation Of Ms1900: 2005. *Journal of Technology Management and Business*, 3(1).
- Retnowati, D. (2018). The Performance and Efficiency of Zakat Institutions in Jambi. *International Journal of Zakat*, 3(2), 29-40.
- Sanusi, S. W. S. A., Tajuddin, T. S., FikhriahTakril, N., Syirazi, S., & Affandi, S. H. War 14 Successfulness Of 5s Practices And Quality, Productivity And Innovative Team: Achievement Of Tqftm In Zakat Institution.
- Sitki İlkey, M., & Aslan, E. (2012). The effect of the ISO 9001 quality management system on the performance of SMEs. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 29(7), 753-778.
- Siva, V., Gremyr, I., Bergquist, B., Garvare, R., Zobel, T., & Isaksson, R. (2016). The support of Quality Management to sustainable development: A literature review. *Journal of Cleaner Production*, 138, 148-157.
- Slamet, S. (2017). Implementasi Standar Manajemen Iso 9001: 2015 Pada Lembaga Amil Zakat (Laz) Nasional (Studi Nu Care-Lazisnu). *Al-Idarah: Jurnal Manajemen dan Administrasi Islam*, 1(1), 43-66.

- Suryandari, E. (2013). Pengaruh Implementasi Pengendalian Intern, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Total Qualitymanagement Terhadap Penerapan Good Governance (Studi pada Lembaga Amil Zakat).
- Suryaningtyas, R. (2018). Analysis of BAZNAS Tangerang District Performance. *International Journal of Zakat*, 3(2), 57-73.
- Wahab, N. A., Rahman, A., & Rahim, A. (2012). Efficiency of Zakat Institutions In Malaysia: An Application of Data Envelopment Analysis. *Journal of Economic Cooperation & Development*, 33(1).
- Zaki, M. (2017). Islamic Quality Management for Zakat Institution toward Strength of National Welfare.
- Zimon, D. (2016). Influence of quality management system on improving processes in small and medium-sized organizations. *Calitatea*, 17(150), 61.