

Implementasi Manajemen Mutu Strategik pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Wajo

Andi Yuniarti¹, Faisal², Awalia Putri³, Nur Rizki⁴
^{1,2,3,4}Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng

Abstrak

Implementasi manajemen mutu strategik pada lembaga zakat menjadi penting untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan dampak sosial pengelolaan dana zakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen mutu strategik pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Wajo. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Ketua BAZNAS Kabupaten Wajo, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BAZNAS Kabupaten Wajo telah mengadopsi kerangka mutu strategik melalui perencanaan berbasis Rencana Strategis dan RKAT, penerapan SOP, serta mekanisme pengawasan dan evaluasi yang berlapis. Pimpinan berperan sebagai motivator dan fasilitator dengan pendekatan partisipatif. Kendala yang dihadapi terutama terkait pola pendanaan yang bersifat *on-demand* dan pemahaman masyarakat tentang zakat yang masih terbatas. Meskipun demikian, penerapan mutu strategik telah memperkuat tata kelola organisasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sinergi dengan pemerintah daerah dan peningkatan sosialisasi zakat untuk mengoptimalkan peran BAZNAS dalam pengentasan kemiskinan.

Kata Kunci: *Manajemen Mutu Strategik, BAZNAS, Zakat, Tata Kelola*

Abstract

The implementation of strategic quality management in zakat institutions is crucial for improving accountability, transparency, and the social impact of zakat fund management. This study aims to analyze the implementation of strategic quality management at the National Zakat Agency (BAZNAS) in Wajo Regency. A qualitative case study approach was used, with data collected through in-depth interviews with the Head of BAZNAS in Wajo Regency, observations, and document review. The results indicate that BAZNAS in Wajo Regency has adopted a strategic quality framework through planning based on the Strategic Plan and Work Plan (RKAT), the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), and a multi-layered monitoring and evaluation mechanism. The leadership acts as a motivator and facilitator using a participatory approach. Challenges faced primarily relate to the on-demand funding model and limited public understanding of zakat. Nevertheless, the implementation of strategic quality has strengthened organizational governance and increased public trust. This study recommends strengthening synergies with local governments and increasing zakat outreach to optimize BAZNAS's role in poverty alleviation.

Keyword: *Strategic Quality Management, BAZNAS, Zakat, Governance*

PENDAHULUAN

Zakat, infak, dan sedekah (ZIS) merupakan instrumen penting dalam Islam yang tidak hanya bernilai ibadah, tetapi juga berperan sebagai mekanisme pemerataan ekonomi dan pengentasan kemiskinan. Di Indonesia, potensi zakat sangat besar mengingat mayoritas penduduknya beragama Islam. Namun, pengelolaan zakat yang efektif dan akuntabel masih menjadi tantangan besar bagi lembaga amil zakat, termasuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan yang tidak hanya transparan dan profesional, tetapi juga berorientasi pada peningkatan mutu yang berkelanjutan dan terintegrasi dalam kerangka strategis organisasi.

Sejumlah penelitian terdahulu telah memberikan gambaran mengenai upaya peningkatan mutu pengelolaan zakat. Misalnya, Mahfiza dkk. (2023) menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) mampu meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pengelolaan ZIS, meskipun masih dihadapkan pada kendala teknis dan sumber daya manusia. Sementara itu, Munawar & Qomaruddin (2016) mengungkapkan bahwa adopsi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 telah membawa struktur dokumentasi dan prosedur yang lebih tertata di BAZNAS, namun aspek perencanaan dan infrastruktur masih perlu diperkuat. Di sisi lain, Rozi (2023) menekankan pentingnya pendekatan Total Quality Management (TQM) yang menitikberatkan pada kepemimpinan, perbaikan berkelanjutan, serta pendidikan dan pelatihan dalam menciptakan dampak nyata terhadap kesejahteraan mustahik.

Meskipun berbagai pendekatan mutu telah diimplementasikan, masih terdapat celah penelitian terkait penerapan manajemen mutu strategik yang mengintegrasikan perencanaan jangka panjang, analisis lingkungan internal dan eksternal, serta penyelarasan sistem mutu dengan visi dan misi organisasi secara menyeluruh. Kajian semacam ini masih terbatas, khususnya di tingkat kabupaten seperti Wajo, di mana konteks sosial, ekonomi, dan kelembagaan memiliki kekhasan tersendiri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen mutu strategik pada BAZNAS Kabupaten Wajo, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya, serta memberikan rekomendasi strategis untuk penguatan mutu pengelolaan zakat yang berdampak berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mendalami implementasi manajemen mutu strategik pada BAZNAS Kabupaten Wajo. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, pengalaman, dan persepsi mendalam dari aktor kunci terkait praktik manajemen mutu dalam konteks nyata lembaga zakat (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Penelitian dilaksanakan di Kantor BAZNAS Kabupaten Wajo pada hari Selasa, 30 Desember 2025, dengan fokus utama pada wawancara mendalam bersama Ketua BAZNAS Kabupaten Wajo sebagai informan kunci.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam secara semi-terstruktur yang berfokus pada aspek-aspek penerapan prinsip manajemen mutu strategik, proses perencanaan hingga evaluasi mutu, faktor pendukung dan tantangan, serta dampak yang dirasakan terhadap akuntabilitas dan pelayanan (Creswell & Poth, 2018). Wawancara ini direkam dan dicatat secara rinci dengan seizin informan untuk menjaga akurasi data. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap lingkungan kerja, aktivitas operasional, dan dokumen-dokumen pendukung seperti kebijakan mutu, rencana strategis, laporan tahunan, prosedur operasional standar

(SOP), serta laporan keuangan dan distribusi zakat.

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Pada tahap reduksi, data diseleksi dan disederhanakan dari transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen tertulis. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan matriks untuk mempermudah penarikan kesimpulan. Tahap terakhir berupa interpretasi data untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen (Patton, 2015). Selain itu, dilakukan member checking dengan mengonfirmasi interpretasi data kepada informan untuk memastikan kesesuaian makna. Peneliti juga melakukan keterlibatan intensif selama proses pengumpulan data untuk mendalami konteks dan mengurangi bias. Secara etis, penelitian ini dilaksanakan dengan meminta izin dan persetujuan informan terlebih dahulu, menjaga kerahasiaan identitas dan data yang diberikan, serta menggunakan seluruh informasi hanya untuk kepentingan akademik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan dengan Ketua BAZNAS Kabupaten Wajo, diperoleh gambaran komprehensif mengenai implementasi manajemen mutu strategik di lembaga tersebut. Hasil penelitian mengungkap bahwa BAZNAS Kabupaten Wajo telah mengadopsi pendekatan terstruktur dalam memaknai dan mengimplementasikan mutu, yang tercermin dalam sistem perencanaan, tata kelola operasional, dan mekanisme evaluasi yang berkelanjutan.

Pemaknaan Mutu dan Kerangka Standar Operasional

BAZNAS Kabupaten Wajo memaknai mutu dalam pengelolaan dana zakat sebagai kesesuaian antara pelaksanaan dengan perencanaan yang telah ditetapkan, serta kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Mutu tidak hanya dilihat dari aspek administratif, tetapi juga dari akuntabilitas dan ketepatan sasaran program. Sebagaimana diungkapkan informan bahwa selama sesuai dengan perencanaan maka layanannya itu bermutu harus ada SOP yang diikuti supaya apa yang kita lakukan berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan mutu di lembaga ini bersifat prosedural dan berorientasi pada kepatuhan, yang sejalan dengan prinsip dasar sistem manajemen mutu.

Secara kelembagaan, BAZNAS Kabupaten Wajo telah memiliki kerangka acuan kerja yang jelas, berupa Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) serta SOP untuk setiap bidang tugas. Proses pengambilan keputusan, terutama dalam hal pendistribusian dana, dilakukan secara kolektif dan partisipatif, dengan melibatkan minimal tiga orang pimpinan untuk menjamin transparansi dan kehati-hatian. Selain itu, mekanisme verifikasi lapangan melalui kunjungan dan asesmen langsung terhadap calon penerima manfaat (mustahik) menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa dana zakat tepat sasaran.

Perencanaan Strategis yang Berorientasi pada Outcome

Proses perencanaan strategis di BAZNAS Kabupaten Wajo dilakukan secara periodik dengan menyusun rencana strategis lima tahunan yang memuat target-target pencapaian baik dalam hal pengumpulan maupun penyaluran dana zakat. Setiap tahun, target tersebut diterjemahkan ke dalam program-program konkret seperti program

ekonomi, pendidikan, dakwah dan advokasi, dan kesehatan, yang kemudian diajukan untuk mendapatkan persetujuan dari BAZNAS Pusat. Pendekatan ini menunjukkan adanya integrasi antara perencanaan jangka panjang dengan implementasi tahunan, serta adanya mekanisme koordinasi vertikal yang menjaga keselarasan dengan kebijakan nasional.

Kepemimpinan yang Memberdayakan dan Memotivasi

Peran pimpinan dalam mendorong penerapan mutu diwujudkan melalui pendekatan kepemimpinan yang partisipatif dan mendorong inisiatif bawahan. Ketua BAZNAS Kabupaten Wajo menyatakan bahwa ia lebih berperan sebagai motivator yang memberikan ruang bagi staf untuk bekerja secara maksimal tanpa intervensi berlebihan. Memberikan motivasi kepada mereka supaya mereka menjalankan ekspektasi semaksimal mungkin tanpa mencampuri. Komitmen pimpinan juga tampak dalam upaya menjaga konsistensi kualitas layanan melalui pengawasan tidak langsung dan penegakan SOP.

Implementasi dan Pengawasan Mutu

Penerapan SOP dalam pengumpulan dan pendistribusian zakat dilaksanakan secara sistematis, didukung oleh sistem pelaporan dan audit yang berlapis. Pengawasan mutu dilakukan melalui tiga jalur utama: audit keuangan eksternal, audit syariah oleh unit dari Kementerian Agama, serta pelaporan dan pemantauan melalui sistem informasi terpusat (SIMBA) ke BAZNAS Pusat. Mekanisme ini memastikan bahwa setiap aktivitas keuangan dan operasional dapat dipertanggungjawabkan secara transparan dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Evaluasi terhadap mutu dan kinerja layanan dilakukan secara rutin melalui audit dan pelaporan, baik secara internal maupun eksternal. Hasil evaluasi tersebut tidak hanya menjadi bahan pelaporan, tetapi juga ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan yang konkret. Misalnya, ketika ditemukan kendala di lapangan seperti ketidaksesuaian data atau masalah administrasi di tingkat desa, tim BAZNAS langsung turun ke lokasi untuk melakukan pembinaan, mediasi, atau asistensi teknis. Pendekatan responsif ini mencerminkan budaya perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*) yang menjadi salah satu pilar manajemen mutu strategik.

Kendala dan Dampak Penerapan Manajemen Mutu Strategik

Meski telah memiliki sistem yang cukup tertata, BAZNAS Kabupaten Wajo masih menghadapi beberapa kendala strategis. Pertama, ketergantungan pada pencarian dana zakat yang bersifat *on-demand*, di mana program harus direncanakan terlebih dahulu sebelum dana dicari dari masyarakat. Hal ini berbeda dengan instansi pemerintah yang dananya sudah dianggarkan sebelumnya. Kedua, masih terdapat keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai zakat mal dan keutamaan menyalurkannya melalui lembaga amil zakat yang resmi. Kendala ini berdampak pada fluktuasi penerimaan dan kapasitas program.

Namun demikian, penerapan manajemen mutu strategik telah memberikan dampak positif terhadap kredibilitas dan kinerja organisasi. Menurut informan, “bisa organisasi berjalan maksimal jika manajemennya baik kalau seadanya saja, maka seadanya juga organisasi berjalan.” Sistem yang terstruktur, transparan, dan akuntabel telah meningkatkan kepercayaan masyarakat, baik *muzaki* maupun *mustahik*, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan partisipasi dan dampak sosial program

BAZNAS di tingkat lokal.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mengonfirmasi bahwa BAZNAS Kabupaten Wajo telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu strategik dalam tataran konseptual dan operasional, meskipun masih dihadapkan pada tantangan sumber daya dan eksternal. Pendekatan mutu yang dijalankan bersifat integratif, melibatkan aspek perencanaan, kepemimpinan, prosedur, pengawasan, dan evaluasi, yang secara gradual telah memperkuat fondasi tata kelola lembaga zakat di tingkat kabupaten.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa BAZNAS Kabupaten Wajo telah mengimplementasikan prinsip-prinsip manajemen mutu strategik dalam pengelolaan zakat, meskipun belum sepenuhnya optimal. Implementasi tersebut tercermin dalam beberapa aspek utama. *Pertama*, BAZNAS telah memiliki kerangka perencanaan yang sistematis melalui penyusunan rencana strategis lima tahunan dan RKAT yang berorientasi pada capaian (*outcome-based*). *Kedua*, mutu operasional dijaga melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat, terutama dalam proses pengambilan keputusan distribusi dana dan verifikasi mustahik. *Ketiga*, kepemimpinan yang dijalankan bersifat partisipatif dan mendorong inisiatif staf, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan mutu. *Keempat*, sistem pengawasan yang berlapis melalui audit eksternal, audit syariah, dan pelaporan terpusat melalui SIMBA telah memperkuat akuntabilitas kelembagaan. *Kelima*, budaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) telah dijalankan dengan responsif terhadap temuan evaluasi dan masalah di lapangan.

Namun, implementasi tersebut masih menghadapi sejumlah kendala strategis, terutama yang bersifat eksternal, seperti ketergantungan pada pendanaan yang bersifat *on-demand* dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya menyalurkan zakat melalui lembaga amil yang resmi. Kendala ini berdampak pada fluktuasi penerimaan dan keterbatasan skalabilitas program.

Secara keseluruhan, penerapan manajemen mutu strategik telah berkontribusi positif terhadap penguatan tata kelola, transparansi, dan kredibilitas BAZNAS Kabupaten Wajo di mata masyarakat. Untuk mengoptimalkan perannya, diperlukan sinergi yang lebih kuat dengan pemerintah daerah dalam sosialisasi dan pendampingan, peningkatan kapasitas SDM berbasis teknologi, serta inovasi dalam penggalangan dana zakat yang lebih terencana dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. B. Salman, A Yuniarti & Faisal. (2023). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Sengkang: CV Mange.
- Andi Yuniarti, Andi Nurwana, Faisal, F., & Risda, R. (2025). Analisis Penerapan Akuntansi Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Wajo. *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(4), 5221–5236. <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i4.9427>
- Andi Yuniarti, Novianti, & M. Zhali. (2024). Manajemen Produksi Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Produk Pembiayaan Halal di Bank Syariah. *Precise Journal of Economic*, 3(2), 29–36. Diambil dari

<https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/144>

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Mahfiza, M., Paweroy, A., & Hamdi, H. (2023). Efektivitas implementasi sistem informasi manajemen BAZNAS dalam meningkatkan mutu pengelolaan zakat, infaq dan sedekah. *Jurnal Ilmiah*, 19 (1), 122–142.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. SAGE Publications.
- Munawar, W., & Qomaruddin, Q. (2016). Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Badan Amil Zakat Nasional. *Jurnal Syarikah*, 2 (1), 149–167.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Rozi, M. F. (2023). Total quality management of the national amil zakat institution in improving community welfare. *Journal of Islamic Economics and Social Sciences (JIESS)*, 4 (1), 32–41. <https://doi.org/10.22441/jiess.2023.v4i1.004>