

PENILAIAN KUALITAS KINERJA BERDASARKAN *PRINSIP TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN TEKNIK *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PROGRAM PENDAYAGUNAAN ZAKAT DI DOMPET DHUAFA YOGYAKARTA

Mita Seftyaningrum¹, Rika Fatimah²

INTISARI

Kemiskinan di Indonesia menjadi satu permasalahan penting yang belum terselesaikan pemecahan masalahnya. Suatu penawaran pemecahan masalah yang diberikan oleh agama islam adalah dengan sistim zakat yang menerapkan konsep *sharing mechanism*. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi terhadap program pendayagunaan zakat untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang selama ini dilaksanakan oleh pengelola. Selain itu, evaluasi tersebut juga berguna untuk mengetahui gap atau tingkat kesesuaian antara kualitas layanan yang diberikan pengelola dengan tingkat kepentingan penerima manfaat akan program pendayagunaan yang selama ini telah diberikan. Pada penelitian ini menggunakan konsep *Total Quality Management* dan Kualitas Layanan untuk mengevaluasi tingkat kualitas kinerja pengelola zakat. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Divisi Pendayagunaan Zakat Dompot Dhuafa Yogyakarta telah menerapkan prinsip TQM dengan nilai baik. Selain itu perusahaan perlu meningkatkan kualitas kinerja pengelola pada dua atribut dari 24 atribut Kualitas Layanan, yaitu pengetahuan karyawan dan karyawan dapat membuat nyaman penerima manfaat yang mana keduanya masuk dalam Kuadran I. Sedangkan atribut Kualitas Layanan yang perlu diobservasi ulang adalah sarana teknologi informasi, karyawan yang simpatik dan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan penerima manfaat yang masuk dalam Kuadran 3.

Kata Kunci : kualitas kinerja, TQM, Kualitas Layanan, *Importance Performance Analysis*, program pendayagunaan zakat

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Jl. Sosio Humaniora, Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta 55281, NIM: 10/302326/EK/18077 email: mitafeb@gmail.com

²Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Jl. Sosio Humaniora, Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta 55281, email: rika_paper@yahoo.com

THE MEASUREMENT OF PERFORMANCE QUALITY BASED ON TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS TOOLS OF ZAKAT UTILIZATION PROGRAM IN DOMPET DHUAFA YOGYAKARTA

Mita Seftyaningrum¹, Rika Fatimah²

ABSTRACT

Poverty still become unresolved issue in Indonesia. To solve this issue, the religion of Islam offers the *Zakat* system which applies sharing mechanism concept. Therefore, evaluation in *Zakat* utilization program is needed to determine service quality of employee; and to find out the gap or consistency level between the service quality from the employee and the importance level of benefit recipient from utilization program that has been given. This research used Total Quality Management concept and Service Quality concept to evaluate quality level of *Zakat* employee's performance. The result showed that *Zakat* Utilization Division of Dompot Dhuafa Yogyakarta has applied TQM principal with a good mark; and they need to improve the employee's performance quality at 2 of 24 attributes of Service Quality, those are workers' knowledge and workers' ability to comfort the benefit recipient, and these two attributes are included in Quadrant 1. The Service Quality attributes which need to be re-observed are information technology tools, sympathetic workers, and proper service corresponds to benefit recipient's interest, these attributes are included in Quadrant 3.

Keywords: performance quality, TQM, Service Quality, Importance Performance Analysis, *Zakat* utilization program

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Jl. Sosio Humaniora, Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta 55281, NIM: 10/302326/EK/18077 email: mitafeb@gmail.com

²Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Jl. Sosio Humaniora, Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta 55281, email: rika_paper@yahoo.com