MANAJEMEN MUTU ISO 9001-2008 PADA BAITUL MAAL HIDAYATULLAH (BMH) PERWAKILAN JAWA TIMUR

TESIS

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Magister dalam Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh

Muhlis
NIM. F12416278

PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA

2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis Muhlis ini telah disetujui

pada tanggal 30 April 2018

Oleh
Pembimbing,

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Muhlis

NIM : F12416278

Program : Magister (S-2)

Institusi : Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Gresik, 10 April 2018
Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
TGL. 20
4205AFF139504333
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Muhlis

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis Muhlis ini telah diuji

Pada tanggal 17Juli 2018

Tim Penguji:

1. Dr. Hj. Fatmah, ST. MM (Ketua) .....
2. Dr. Mugiyati, MEI (PengujiUtama) .....
3. Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM (Penguji) .....

Surabaya, 24 Juli 2018

Direktur,

KEMENTERIAN AGAMA PASCASARJANA UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag

NIP. 196004121994031001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhlis
NIM : F12416278
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Syariah (ES)
E-mail address : Mukhlisbusyri@ymail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☐kripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jawa Timur

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Juli 2018

Penulis

(Muhlis)
Nama terang dan tandatangan

ABSTRAK

Muhlis. 2018. TESIS. Judul : "Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur"
Pembimbing : Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
Kata Kunci` : Manajemen Mutu, ISO 9001-2008, Baitul Maal Hidayatullah

Managemen mutu ISO 9001:2000 merupakan standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. Manajemen mutu ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dalam sistem manajemen kualitas, bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan atau jasa) untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Untuk mencapai tujuan pemberdayaan masyarakat dalam konteks zakat di atas perlu adanya manajemen zakat dan dana sosial lainnya yang mencakup perencanaan, pengumpulan, pendayagunaan, dan pengendalian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapat gambaran yang jelas tentang Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang penghimpunan, pendayagunaan ZISWAF serta implikasi manajemen mutu ISO 9001-2008 terhadap kepuasan pelanggan pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jatim.

Penelian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode pencarian data menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam, serta menelusuri dokumen terkait.

Hasil penelitan menunjukkan manajemen mutu ISO 9001-2008 bidang penghimpunan pada BMH Perwakilan Jawa Timur telah menerapkan 8 sasaran mutu (sarmut) ISO bidang penghimpunan: instruksi kerja performance amil penghimpunan, instruksi kerja menerima donasi, instruksi kerja telemarketing, laporan layanan donatur, analisis data kepuasan muzakki/ donatur, form penerimaan komplen muzakki, analisa penghimpunan, laporan amil penghimpunan. Sedangkan bidang pendayagunaan telah menerapkan 9 pokok sasaran mutu (sarmut): prosedur mutu pelaksanaan pendayagunaan, data-base mustahiq perprogram, prosedur mutu proposal yang masuk, prosedur mutu pencairan dana (keuangan), form laporan program mitra salur, form data penerima manfaat, survey kepuasan mustahik dan muzakki, Intruksi Kerja Pelayanan Mustahik Datang Langsung dan ketentuan &susunan laporan pelaksanaan program bagi mitra salur. Implikasi manajemen mutu ISO 9001-2008 memberi kepuasan kepada pelanggan (donatur) dalam hal laporam event secara langsung, kesigapan konfirmasi ZISWAF masuk, mendo'akan saat menerima ZISWAF, rapi, ramah, sopan, memberikan konsultasi ZISWAF dan keluarga, pelaporan penyaluran keuangan serta kecepatan dalam penanganan komplain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iv**

PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **v**

PEDOMAN TRANSLITERASI ..... **vi**

ABSTRAK ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **viii**

MOTTO ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULAN **1**

PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah 9
C. Rumusan Masalah 11
D. Tujuan Penelitian 11
E. Kegunaan Penelitian 12
F. Kerangka Teoritik 12
G. Penelitian Terdahulu 16
H. Sistematika Pembahasan 19

BAB II KAJIAN PUSTAKA **21**
A. Manajemen Mutu 27
B. ISO 9001-2008 32
C. Konsep Penghimpunan ZISWAF 31
D. Konsep Pendayagunaan ZISWAF 39
E. Konsep Pendayagunaan ZISWAF 48

BAB III METODE PENELITIAN **53**
A. Jenis Penelitan 53
B. Subyekdan Obyek Penelitian 54

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Data yang Dihimpun.....55
D. Sumber Data dan Responden 55
E. Teknik Pengumpulan Data 57
F. Instrumen Pengumpulan Data.....61
G. Teknik Pengumpulan Data 61
H. Teknik Pengolahan Data 62
I. Triangulasi Data.....67

BAB IVDATA DAN ANALISA DATA.....71
A. Data 71
1. SejarahBerdirinya LAZNAS BaitulMaalHidayatullah (BMH) 71
2. Visi dan Misi LAZNAS Baitul MaalHidayatullah (BMH).....72
3. Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Bidang Penghimpunan Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan JawaTimur.....74
4. Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Bidang Pendayagunaan Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur.....81
5. Implikasi Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur.....94

B. ANALISIS DATA.....99

1. Analisis Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Bidang Penghimpunan Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur… 99
2. Analisis Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Bidang Pendayagunaan pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan JawaTimur 89
3. Analisis Implikasi Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur.....93

BAB V PENUTUP.....116

A. Kesimpulan 116
B. Rekomendasi.....117
DAFTARPUSTAKA…….....….118
LAMPIRAN…….....122

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu……19

Tabel 4.2 Laporan Layanan Donatur …….……78

Tabel 4.3 Form Penerimaan Komplen Muzakki……79

Tabel 4.4 Analisis Kepuasan Muzakki……..…….……79

Tabel 4.5 Daftar Prospek Marketing……..……..80

Tabel 4.8 Buku Kerja Amil Penarikan ……...……80

Tabel 4.7 Data-Base Mustahiq Perprogram ……..85

Tabel 4.8 Form Kriteria Proposal ……..…86

Tabel 4.10 Form Laporan Program MitraSalur…….…….90

Tabel 4. 11Form Data Penerima Manfaat……..…….91

Tabel 4.12 RekapitulasiSkoringKepuasanDoantur…….……98

Tabel 4. 12 Fokus pada pelanggan…..…….…..… 100

Tabel 4. 13Pendekatan proses…….…….. 102

Tabel 4.14 Perbaikan Terus Menerus..…..…….…… 102

Tabel 4. 15 Keterlibatan personalia (SDM)…….…… 104

Tabel 4. 16PendekatansistempadaManagemen…….. 106

Tabel 4.17 Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok…107

Tabel 4.18Fokus pada pelanggan……..……. 109

Tabel 4.18Pendekatan proses….……..……...……111

Tabel 4.19Perbaikanterus-menerus.……..……. 112

Tabel 4.20 Analisis kepuasan pelanggan.…….. 114

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sistem Proses dalam Managemen Mutu…….23

Gambar 2.2 Peran Siklus PDCA dalam Pencapaian Visi.....23

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Baitul Maal Hidayatullah ,…...….74

Tabel 4.9 Form Keputan ACC Proposal ……...…88

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

No	JenisLampiran
1	Sertifikat ISO 9001-2008
2	Kuesioner Survei Kepuasan Donatur
3	Brosur Program BMH Perwakilan Jawa Timur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu permasalahan yang banyak dihadapi oleh negara berkembang termasuk Indonesia adalah masalah ekonomi. Permasalahan ekonomi seringkali berdampak negatif terhadap kehidupan sosial masyarakat seperti kemiskinan,dan pengangguran,sehingga berdampak pada tingkat kesehatan, gizi buruk, tingkat pendidikan rendah, dll.Masalah-masalah tersebut seringkali menimbulkan tindakan-tindakan kriminalitas. Oleh karena itu, untuk mengatasi problematika tersebut perlu adanya sebuah kebijakan untuk penanggulangan masalah kemiskinan. Sebagai negara yang berpenduduk kurang lebih 90% beragama Islam, maka tuntunan dan kiat Islam dalam mengatasi problematika kemiskinan umat menjadi penting untuk direalisasikan.[1]

Islam adalah satu sistem yang menyeluruh, tidak hanya mengatur tata cara peribadatan saja, namun ia juga mengatur seluruh aspek kehidupan manusia termasuk ekonomi.[2]Menurut Yusuf Qardhawi, untuk menunjang kehidupan ekonomi yang baik, salah satunya adalah zakat.[3] Zakat adalah suatu kewajiban atau utang kepada kaum lemah yang berhak. Zakat juga merupakan kewajiban

---

[1]Arief Mufraini,*Akutansi dan Manajemen Zakat, Mengomunikasikan Kesadaran dan Membangun Jaringan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2006), 161.
[2]Nurul Huda dkk, *Keuangan Publik Islam: Pendekatan Al-Kharaj*, (Bogor:Ghalia Indonesia,2011),75.
[3]Yusuf Qardhawi, *Kiat Islam Mengentaskan Kemiskinan* (Jakarta: Gema Insani Press,1995),50.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang presentase dan jumlahnya sudah ditetapkan, baik bagi pemberi maupun penerima.[4]

Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur. Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan mendapatkannya dengan cara yang transparan merupakanpekerjaan yang disukai oleh Allah SWT.[5] Manajemen yang baik dalam penerapannya harus diikuti dengan beberapa prinsip yang dapat mendukung keberhasilan yang optimal, sehingga mencapai kualitas manajemen modern yang ditandai dengan ciri- ciri sebagai berikut[6]:

1. Perencanaan yang mantap.
2. Pelaksanaan yang tepat.
3. Pengawasan yang ketat.

Untuk mencapai tujuan pemberdayaan masyarakat dalam konteks zakat di atas perlu adanya manajemen zakat dan dana sosial lainnya yang mencakup perencanaan, pengumpulan, pendayagunaan, dan pengendalian. Menjalankan kegiatan pemberdayaan harus terencana melalui program jangka pendek dan jangka panjang, baik dalam bidang produksi, konsumsi, maupun kegiatan sosial kemasyarakatan dengan disertai program pendampingan dan pembinaan seperti membuat perencanaan usaha, bagaimana cara menyusun administrasi pembukuan sederhana dan sebagainya.[7] Sehingga dalam menjalankan aktifitas manajemen zakat untuk tercapainya pemberdayaan dana zakat, maka pengelola dana zakat

---

[4] Ibid, 100.
[5] Didin Hafidhuddin, *Manajemen Syariah*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), 1.
[6] Zaini, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: BPEF, 1996), 36.
[7] Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern*: *Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), 199.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perlu ditangani secara profesional oleh organisasi-organisasi amil zakat dan orang-orang yang profesional sehingga diharapkan dapat membawa kemanfaatan bagi masyarakat.[8]

Salah satu sebab belum berfungsinya zakat sebagai pengembangan ekonomi dan belum optimal serta kurang efektifnya sasaran zakat karena manajemen pengelolaan zakat belum terlaksana sebagaimana mestinya, baik pengetahuan pengelola maupun instrumen manajemen pengelolaan serta sasaran zakat. Olehnya itu perlunya pengelolaan zakat yang lebih optimal agar sasaran zakat dapat tercapai.

Muzakki harus mengetahui bagaimana sistem pengelolaan dana zakat tersebut. Mulai dari penghimpunan dana zakat sampai dengan pendistribusian dana zakat. Pada Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 bab III pasal 6 ayat 1 disebutkan bahwa pengelolaan zakat dilakukan oleh badan amil zakat yang dibentuk oleh pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 7yang dimaksud dengan pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat.[9]

Seiring dengan kondisi ini, standarisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi standarisasi tentang standarisasi sistem manajemen mutu. Untuk itu, suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta perlu menyiapkan kerangka sistem mutu lembaganya kearah yang diinginkan sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut, dalam pengertian bahwa

---

[8] Hasan Rifai Al-Fardy, Panduan Praktis Pengelolaan Zakat, (Jakarta: Dompet Dhuafa Jawa Timur Republika, 2002), 86-87.
[9] Mardi P. Purba, *Profesi Akuntan Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 25.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tujuan atau sasaran mutu dari suatu lembaga mampu mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut.

Menanggapi isu tersebut diatas, salahsatu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di negara maju dan bahkan di negara-negara berkembang adalah ISO 9001:2008. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk dapat mencapai tujuan mutu yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi ini dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan salah satu standar yang diakui secara internasional, yang selanjutnya sudah diadopsi di seluruh negara.[10]

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 merupakan salah satu standar mekanisme manajemen mutu yang paling menonjol saat ini. Keberhasilan SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta pengembangan mutu di sektor industry. Penerapan SMM ISO 9001:2008 ini adalah merupakan edisi ke empat diterbitkan pada tanggal 14 November 2008 dan merupakan penyempurnaan dari ISO 9001:2000 yang merupakan standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dalam sistem manajemen kualitas, bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan atau jasa) untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan.[11]

---

[10] Amirudin, *"Evaluasi Penerapan Iso 9001:2008 Di Lingkungan Uin Syarif Hidayatullah Jakarta"*,Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jurnal Etikonomi, Vol. 13 No. 1, (April 2014), 36.

[11] Edi Susanto, Supomo Kandar, Sumadi, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008,3*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Konsep pengendalian mutu adalah suatu pemikiran dasar untuk menilai hasil yang ingin dicapai dalam pelaksanaan proses kegiatan produk atau jasa untuk mewujudkan mutu produk atau jasa yang berkesenambungan dalam kontek memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Saat ini, konsep pengendalian mutu banyak dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menjaring pelanggannya dengan cara "memberikan yang terbaik". Konsep pengendalian mutu adalah cara yang tepat demi tercapainya tujuan perusahaan "memberikan yang terbaik".[12]

Ada ungkapan "Banyak jalan menuju Roma". Ungkapan yang popular dan seringkali digunakan untuk menyatakan bahwa sangat banyak alternatif yang bisa dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Sah-sah saja. Tetapi, ketika sudah menyangkut organisasi, maka uangkapan itu: "banyak jalan menuju roma" sesungguhnya tidak tepat lagi. Di dalam organisasi, ada prosedur kegiatan yang harus dipatuhi oleh setiap anggota organisasi. Jadi, untuk mewujudkan tujuan yang sama, tiap anggota organisasi terikat pada prosedur tertentu yang harus diikuti dan dipatuhi.[13]

Khusus Lembaga-Lembaga Amil Zakat (LAZ), LAZ yang ada di Indonesia dandiakui oleh Direktorat Jenderal Pajak dan artinya lembaga-lembaga ini sudah menerapakan sistem manajemen yang baik sebagaimana undang-undang zakat adalah sebagai berikut: Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), Baitul Maal Hidayatullah (BMH), Dompet Dhuafa'Republika, Yayasan Amanah Takaful, Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU),Yayasan Baitul Maal Muamalat

[12] Dr. C. Rudy Prihantoro, M.pd, *Konsep Pengendalian Mutu* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), 1.
[13] M. Rudi Tambunan, *Pedoman Standard Operating Prosedur,* edisi 2, (Jakarta: PT. Suka Buku, 2013), 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(BMM), Yayasan Dana Sosial al-Falah (YDSF),Persatuan Islam (Pusat Zakat Umat/PZU Persis), Yayasan Baitul Maal UmatIslam PT Bank Negara Indonesia, Yayasan Bangun Sejahtera Mitra Umat (BSMUmat), Dewan Dakwah Islamiyah Indonesia, Yayasan Baitul Maal Bank RakyatIndonesia (YBM-BRI), Yayasan Baitul Mal wat Tamwil, Baituz Zakah Pertamina(BAZMA), Dompet Peduli Ummat Darut Tauhid (DPUDT), Yayasan RumahZakat Indonesia (RZ), Muhammadiyah (LAZIS-MU), Nahdhatul Ulama' (LAZISNU), Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (LAZIS IPHI), dan LembagaSumbangan Agama Kristen Indonesia (LEMSAKTI).[14]

Baitul Maal Hidayatullah merupakan lembaga amil zakat yang bergerak dalam penghimpunan dana zakat, infaq, sedekah, kemanusiaan, dan melakukan distribusi melalui program pendidikan, dakwah, sosial dan ekonomi secaranasional. Sebagai sebuah lembaga zakat nasional, Baitul Maal Hidayatullah(BMH) dipercaya oleh Pemerintah Republik Indonesia dengan mendapatkan pengakuan/legalitas berupa SK Menag. RI No.538 Tahun 2001 & Sertifikasi KAN No.LSSM–008–IDN & ISO 9001-2008 melalui Program Wakaf Tunai telah merealisasikan ratusan gedung pesantren, gedung panti asuhan, gedung lembaga pendidikan Islam, masjid, mushola, serta usaha-usaha ekonomi produktif keumatan yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia, dari Sabang sampai Meraoke.

[14]Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 33/PJ/2011 Tentang Badan/Lembaga yang dibentuk atau disahkan oleh Pemerintah yang ditetapkan sebagai penerima Zakat atau sumbangan Keagamaan yang sifatnya wajib yang dapat dikurangkan dari penghasilan bruto , yang berlaku sejak tanggal 11 November 2011.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Walaupun pada tahun 2001 Menteri Agama menerbitkan SK Legalitas yang mengukuhkan Baitul Maal Hidayatullah sebagai lembaga amil zakat nasional(LAZNAS). Namun, kiprahnya telah lebih dahulu berjalan ketika awal berdirinyapesantren Hidayatullah di Gunung Tembak, Balikpapan. Kini dengan hadirnyajaringan 54 kantor cabang di seluruh Indonesia, Laznas Baitul Maal Hidayatullah (BMH) kian mengukuhkan langkah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat.[15]

Melalui program pendidikan, dakwah, ekonomi dan sosial merupakan upayamengurai masalah sosial dan membangun insan yang lebih bermartabat. Kinikiprahnya tersebar di 33 provinsi, dari perkotaan hingga desa terpencil danpedalaman. Aktifitas pemberdayaan dibangun melalui 238 pesantren yangmayoritas di daerah terpencil, ratusan sekolah serta ribuan dai yang berkiprah dankomunitas masyarakat merupakan energi untuk menjadi penggerak perubahan menuju masyarakat yang lebih berdaya, religius dan mulia.

Kini Baitul Maal Hidayatullah telah memiliki 30 kantor perwakilan dan 144jaringan pos peduli (mitra). Sebagai komitmen layanan sosial, Baitul MaalHidayatullah juga telah mendirikan klinik-klinik IMS (Islamic Medical Service) di berbagai lokasi. Lembaga Baitul Maal Hidayatullah mempunyai visi dan misi. Visi dari lembaga Baitul Maal Hidayatullah adalah menjadi lembaga amil zakatyang terdepan dan terpercaya dalam memberikan pelayanan kepada umat. Misi

dari lembaga Baitul Maal Hidayatullah adalah: 1. Meningkatkan kesadaran umat

[15] Abdul Halim Usman, *Manajemen Strategis Syariah* (Jakarta: PT. Bestari Buana Murni, 2015), 16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk peduli terhadap sesama, 2. Mengangkat kaum lemah (dhuafa) darikebodohan dan kemiskinan menuju kemuliaan dan kesejahteraan, 3. Menyebarkan syiar Islam dalam mewujudkan peradaban Islam.

Dalam upaya menciptakan sistem manajemen yang berkualitas BMH Perwakilan Jawa Timur menggunakan standat manajemen mutu ISO 9001-2008 dalam pengelolaan organisasinya. Manajemen mutu ISO 9001:2008 yang sudah berjalan 2014 di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jawa Timur tentu menghasilkan dampak yang segnifikan dalam menjalankan roda organisasi, terutama dalam upaya mencapai tujuan-tujuan terbaik dari visi lembaga. Dalam konteks Baitul Maal Hidayatullah sebagai lembaga LAZNAS tentu segala program yang diangkat pastilah terkait dengan program keummatan, pemberdayaan dan sosial.

Dalam penelitian yang akan peneliti lakukan pada lembaga Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur ini akan mengetahui implementasi Standar Manajemen Mutu ISO 9001:2008 khususnya dalam bidang penghimpunan dan pendayagunaan. Sebagaimana kewajiaban bagi setiap lembaga/perusahaan dalam menerapkan standar Mutu ISO perlu memperagakan kemampuannya untuk taat asas dalam menghasilkan proses yang memenuhi permintaan pelanggan dan peraturan yang berlaku, dan bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistemnya secara efektif, termasuk proses perbaikan yang terus menerus dari sistemnya dan pemastian dipenuhinya permintaan pelanggan, peraturan yang berlaku, serta adanya pengukuran, analisis dan perbaikan melalui kegiatan audit internal maka standar internasional ISO 9001:2008 menetapkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

persyaratan yang harus dipenuhi dalam penerapan sistem manajemen mutu. Persyaratan dari standar internasional ini bersifat umum dan secara sistem dapat diterapkan pada Lembaga yang menerapkan standar ISO.[16]

Lembaga penerbit sertifikat ISO 9001-2008 dalam hal ini PT. Agung Lestari sebagai mitra lembaga penerbit sertifikasi ISO di BMH Perwakilan Jawa Timur sudah memiliki standat yang pakem terkait manajemen mutu yang harus diimplementasikan oleh setiap lembaga/perusahaan yang akan mendapat sertifikasi. Manajemen Mutu di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jawa Timur walaupun acuhan utama manajemen Mutu ISO 9001: 2008 namun Baitul Maal Hidayatullah telah menginovasinya sesuai kebutuhan lembaga. Dalam hal ini pihak penerbit sertifikasi membolehkan setiap lembaga yang mendapat sertifikasi darinya untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan kultur lembaga yang akan/sedang disertifikasi. Demikian juga karena lembaga BMH sebagai lembaga keuangan non profit berbasis keagamaan tentu dalam implementasi berbeda dengan penerapan di lembaga/perusahaan lainnya. Penelitian ini juga diharapakanbisa menjadi penguatan konsep manajemen mutu untuk lembaga-lembaga lain yang berbasis agama.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat teridentifikasi masalah sebagai berikut:

[16]Muhammad Niltal Muna dan Meri Indri Hapsari, *Implementasi Manajemen Strategik Syariah di BMT Amanah Ummah, 6*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Usaha berbagai Lembaga/perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan dalam situasi ekonomi sekarang ini, perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif agar dapat tetap bertahan dan eksis. Sementara perusahaan yang mengabaikan perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) cepat atau lambat akan mengalami penurunan bahkan kebangkrutan. Maka perlunya penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk mencapai tujuan terbaik bagi lembaga/perusahaan.
2. Dalam melaksanakan Standar Mutu ISO 9001-2008 Baitul Maal Hidayatullah telah mendapat sertifikasi dalam tiga Devisi, yakni SDM, penghimpunan dan pendayagunaan yang tentunya sangat berpengaruh dalam manajemen pengeloaan BMH secara lebih profesional.
3. Model penerapan Manejemen Mutu 9001-2008 di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jawa Timur telah menyesuaikan sebagaimana kebutuhan lembaga.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang penghimpunan ZISWAF pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) perwakilan Jawa Timur?
2. Manajemen Mutu ISO 9001-2008 bidang Pendayagunaan ZISWAF pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jawa Timur?
3. Implikasi Manajemen Mutu ISO 9001-2008 terhadap kepuasan pelanggan pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jawa Timur?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang Penghimpunan ZISWAF Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur?
2. Bagaimana Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang Pendayagunaan ZISWAF Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur?
3. Bagaimana Implikasi Manajemen Mutu ISO 9001-2008 terhadap kepuasan pelanggan pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jawa Timur?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk Mendapat Gambaran yang jelas tentang Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang penghimpunan ZISWAF pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jatim?
2. Untuk Mendapat Gambaran yang jelas tentang Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang pendayagunaan ZISWAF pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jatim?
3. Untuk Mendapat data Implikasi Manajemen Mutu ISO 9001-2008 terhadap kepuasan pelanggan pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jawa Timur?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Aspek teoritis
   a. Menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk penelitian yang berkaitan denganManajemen Mutu ISO 9001:2008 di lembaga Baitul Maal Hidayatullah bidang Penghimpunan dan pendayagunaan.
   b. Bagi Program Studi Ekonomi Syariah merupakan tambahan penelitian studi kasus selanjutnya untuk dikembangkan sebagai ilmu pengetahuan ekonomi yang berkaitan denganManajemen Mutu ISO 9001:2008 khususnya di bidang penghimpunan dan pendayagunaan.
2. Aspek praktis
   a. Hasil penelitian ini berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan sebagai bahan literasiserta bahan informasi bagi masyarakat.
   b. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi lembaga Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jawa Timur agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk berkembanglebih baik bagi pihak lembaganya serta lembaga-lembaga lainnya.

F. Kerangka Teoritik

Merupakan penjelasan teoritis sebagai basis atau komparasi analisis dalam melakukan penelitian. Pembahasan ditekankan pada penjabaran disiplin keilmuan tertentu sesuai dengan bidang penelitian yang akan dilakukan, dan sedapat mungkin mencakup seluruh perkembangan terbaru yang diungkap secara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akumulatif dan didekati secara analitis.[17] Penelitian ini menggunakan teori tentang Manajemen Mutu ISO 9001:2008, teori penghimpunan serta pendayagunaan.

1. Manajemen Mutu

Manajemen Mutu mempelajari setiap area dari manajemen operasi-dari perencanaan lini produk dan fasilitas, sampai penjadwalan dan memonitor hasil. Manajamen mutu merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain (pemasaran, Sumber daya manusia, keuangan dan lain-lain). Dalam kenyataannya, penyelidikan mutu adalah suatu penyebab umum *(common cause)* yang alamiah untuk mempersatukan fungsi-fungsi usaha.[18]

Sistem manajemen mutu mencakup elemen-elemen, yaitu: tujuan *(objectives)*, pelanggan *(customers)*, hasil-hasil *(outputs)*, proses-proses *(processes)*, masukan-masukan *(inputs)*, pemasok-pemasok *(suppliers)*, dan pengukuran untuk umpan balik dan umpan maju *(measurements for feedback and feedforward)*. Elemen-elemen tersebut dalam akronim bahasa Inggris dapat disingkat menjadi: SIPOCOM *(Suppliers, Inputs, Processes, Outputs, Customers, Objectives, and Measurements).*[19]

---

[17] Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya, *Pedoman Penulisan Makalah, Proposal, Tesis, dan Disertasi Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya* (Surabaya: Pascasarjana UIN Sunan Ampel, 2015), 2.
[18] Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: PT. Reneka Cipta, 1993), 1.
[19]Edi Susanto, Supomo Kandar, Sumadi, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*, 9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. ISO 9001:2008

ISO (International Organization For Standardization) didirikan di Genewa Switzerland pada tahun 1946. Istilah ISO berasal dari bahasa mesir yakni Isos yang berarti Oneness, merupakan standar penjaminan mutu dan manajemen mutu internasional. SMM ISO merupakan standar internasional.[20]ISO 9001-2008 menyiapkan kerangka kerja untuk membangun praktek yang konsisten, berisi standar yang mengkafer desain produk, pengembangan, produksi, instalasi, dan servis. SMM ISO menurut Kadir membantu Institusi dalam membuat perencanaan, manajemen, produksi dan pengembangan sumberdaya manusia untuk menyediakan layanan dan produk sesuai permintaan *costumer.*[21]

Untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 ada dua syarat yang dilakukan sekolah atau lembaga. Pertama, lembaga telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sekurang-kurangnya 3 bulan. Kedua, lulus audit sertifikasi. Sertifikat ISO tersebut dikeluarkan oleh lembaga yang disebut badan sertifikasi. Badan sertifikasi yang eksis di Indonesia cukup banyak, diantaranya BV Indonesia, SGS Indonesia, ACM Indonesia, DQS Indonesia, SAI Global Indonesia, Lloyds Register Indonesia, URS Indonesia, TUV NORD Indonesia, TUV Rheinland Indonesia, TUV SUD PSB Indonesia,VNZ Indonesia, Mutu Certification International, BVQI, MSA, dan Sucofindo.[22]

---

[20] James G. Peterson, *ISO 9000: Standar Kualitas Seluruh Dunia (*Jakarta: Indeks, Penerj. Marianto Samusir, 2010*)*, 3.

[21] Siti Daud, *at al., A Perception on The Effectiveness of Undergraduate And Graduate Programmes Management through an ISO Cartication Scope Marger.* Elsevier (online), tersedia: www.ScienDirect.com., 2010: 552).

[22] Edi Susanto, Supomo Kandar, Sumadi, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008,* 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Penghimpunan ZISWAF

Penghimpunan ZISWAF adalah suatu upaya atauproses kegiatan yang bertujuan mengumpulkan dana ZISWAF, dan sumberdana lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi,perusahaan ataupun pemerintah) yang akan didistribusikan dan diberdayakanuntuk *mustahiq.*[23]

4. Pendayagunaan ZISWAF

Pendayagunaan ZISWAF adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan usaha dalam memanfaatkan hasil pengumpulan ZISWAF untuk didistribusikan kepada *mustahiq* (sasaran penerima ZISWAF) dengan berpedoman syariah, tepat guna, serta pemanfaatan yang efektif melalui pola pendistribusian yang bersifat produktif dan memiliki manfaat sesuai dengan tujuan ekonomis dari zakat.[24]Pasal 16 ayat (1) dan (2) UU No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan ZISWAF, secara eksplisit dinyatakan bahwa pendayagunaan ZISWAF adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup para mustahiq sesuai dengan ketentuan agama (delapan ashnaf) dan dapat dimanfaatkan untuk usaha produktif.[25]

5. Kepuasan Pelanggan

Menurut Mowen dan Minor kepuasan pelanggan sebagai sikap yang secara menyeluruh ditunjukkan atas penggunaan barang atau jasa yang telah mereka

---

[23] Eri Sudewo, *Manajemen* Zakat (Ciputat: Institut Manajemen Zakat, 2004), 189.
[24]Sjechul Hadi Permono, *Pendayagunaan Zakat Dalam Rangka Pembangunan Nasional* (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1992), 41.
[25]Nedi Hendri dan Suyanto, *Analisis Model-Model Pendayagunaan Dana Zakat Dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin Kota Di Provinsi Lampung,* Universitas Muhammadiyah Metro, Lampung-Indonesia, AKUISISI-Vol. 11 (November 2015), 04.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat dan rasakan. Hal ini merupakan penilaian secara evaluasi pasca pemilihan melalui seleksi pembelian khusus dan pengalaman dalam menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut.[26]

G. **PenelitianTerdahulu**

Telaah pustaka dimaksud untuk mengetahui seberapa besar kontribusi keilmuan dalam penelitian ini dan berapa banyak orang lain yang sudah membahas permasalahan yang dikaji dalam tesis ini, untuk itu peneliti telah menelaah beberapa buku-buku terbitan hasil penelitian, skripsi, tesis, dan lain-lain yang sejenis dengan tesis ini.

Penelitian ini bukan merupakan pengulangan ataupun plagiat dari penelitian-penelitian sebelumnya, bahwa ada penelitan lain namun dengan sudut pandang yang lain, misalnya sebagai berikut:

1) Penelitan yang dilakukan oleh Kholishotun Nafsiyah, dalam Skripsi dengan judul**“Implementasi Manajemen Mutu PengelolaanZakat Di Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya Dalam Perspektif Total QualityManagement (TQM)”.**
2) Penelitian yang ditulis oleh Masthuroh,dalam Tesis dengan judul **“Manajemen Strategi Pengelolaan Zakat Untuk Menyejahterakan Masyarakat (Studi Kasus Pada Yayasan Nurul Hayat Kabupaten Gresik)”.**

[26] Mowen dan Minor dalam Vinna Sri Yuniarti, S.E., M.M, *Perilaku Konsumen* (Pustaka Setia, Bandung, 2015), 233.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Jurnal yang ditulis oleh Edi Susanto, Supomo Kandar, Sumadi 2013, dalam jurnal yang mengangkat tentang **"Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Kasus di SMK Negeri 3 Metro).**[27]Hasil Hiptesis menunjukkan, pengendalian dokumen di SMK Negeri 3 Metro, sudah sesuai dengan prosedur yang disyaratkan dalam ISO yaitu pengendalian dokumen secara umum sudah terkontrol diantaranya setiap unit sudah melaksanakan pengendalianmasing-masing. Tahapan dalam pengendalian dokumen sudah dilalui yaitu setiap unit menelaah dokumen, persetujuan dokumen, perubahan dan status revisi dokumen.

Untukmempermudahanalisisdanpemahamanpembaca, berikutpenelititabulasikanpersamaandanperbedaandaribeberapapenelitiandiatasdenganpenelitianini, yaitusebagaiberikut:

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Kholishotun Nafsiyah (Skripsi, 2017)	*Implementasi Manajemen Mutu Pengelolaan Zakat di Yayasan Dana Sosial Al-falah (YDSF) Surabaya Dalam Perspektif Total Quality Management (TQM)*	1. Kajian pustaka membahas secara menyeluruh mengenai Implementasi Manajemen Mutu 2. Lokasi Penelitian sama-sama Lembaga Berbasis keagamaan.	1. Obyek penelitiannya Mengacu kepada Manajemn Mutu ISO-9000. 2. Tujuan penelitian hanya untuk Untuk mengetahui implementasi manajemen mutu pengelolaan zakat di YDSF Surabaya dalam perspektif TQM .

[27]Edi Susanto, Supomo Kandar, Sumadi, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

				3. Metode analisis menggunakan metode studi kasus analisis kualitatif .
2	Masthuroh , (Tesis, 2016)	*Manajemen Strategi Pengelolaan Zakat Untuk Mensejahterakan Masyarkat (Studi Kasus Pada Yayasan Nurul Hayat Gresik)*	1.Menggambarkan Strategi pengembangan manajemen yang dilakukan oleh Yayasan Nurul Hayat Kabupaten Gresik. 2. Sama-sama berlandaskan Strategi. Dimana Strategi itu merupakan proses penyusunan langkah-langkah untuk masa depan perusahaan, yang bertujuan untuk membangun visi dan misi perusahaan, menetapkan tujuan strategis serta merancang strategi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut dalam rangka menciptakan nilai terbaik.	1. Obyek penelitiannya di Yayasan Nurul Hayat Gresik . 2. Tujuan penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan penelitian dalam rangka menyempurnakan konsep pengelolaan zakat terhadap Lembaga Amil Zakat baik dari aspek managemen dan teknikal serta pola pengumpulan dan mendistribusikannya terhadap kaum duafa' (fakir, miskin).
3	Edi Susanto, Supomo Kandar, Sumadi(Jurnal, 2013)	*Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Kasus di SMK Negeri 3 Metro).*	1. Obyek penelitian Mengacu kepada Implematasi Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 . 2. Jenis penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah jenis penelitian kualitatif.	1. Obyek penelitian adalah Sekolah Menegah Kejuruan Bandar Lampung. 2. Fokus peneltian ini hanya Pengendalian dokumen SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Metro,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			Penelitian kualitatif sering pula disebut metode fenomenologis.	Pengendalian catatan/rekaman SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Metro , Audit internal SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Metro.

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

Dari ketiga penelitiandiatas, terdapat persamaan serta perbedaanyangdilakukan oleh peneliti, namun dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan pada ***"Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jawa Timur."***

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman mengenai penelitian ini, terbagi kedalam 5 (lima) bab, sebagai berikut:

Bab Pertama: berisi pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjadi pijakan peneliti, dilanjutkan dengan identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian,kerangka teoritik, definisi operasional, penelitian terdahuludan sistematika pembahasan.

Bab Kedua: berisi Kajian Pustaka, yang menguraikan konsep tentang implementasi tinjauan secara umum, konsep tentang Manajemen Mutu ISO

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9001:2008, Konsep Penghimpunan, Konsep pendayagunaan serta konsep Kepuasan pelanggan.

Bab Ketiga: Berisi Metodelogi penelitian, jenis penelitian, Subjek dan objek penelitian, Data yang Dihimpun, Sumber Data dan Responden, teknik pengumpulan data, Instrumen Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan Data, Teknik Analisa Data, dan Triangulasi Data.

Bab Keempat: mendeskripsikan data hasil penelitan, analisis hasil penelitian mengenai Implentasi Manajemen Mutu bidang penghimpunan SIZWAF dan pendayagunaan ZISWAF pada Baitul Maal Hidayatullah perwakilan Jawa Timur berdasar standat menajemen mutu ISO 9001-2008.

Bab Kelima, berisi kesimpulan dan rekomendasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUTAKA

A. Managemen Mutu

Manajemen mutu adalah "sebuah sistem yang berevolusi dari sistem pemeriksaan mutu, kendali mutu, kemudian berkembang menjadi sistem penjaminan mutu sampai kemudian menjadi sistem manajemen mutu terpadu."[1] Dalam konsep lain sistem manajemen mutu adalah "*Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkatkualitas sebagai strategi usaha dan berorientaasi pada kepuasan pelanggan denganmelibatkan seluruh anggota organisasi."[2]

Menurut Sallis[3] sistem manajemen mutu mencakup elemen-elemen, yaitu: tujuan *(objectives)*, pelanggan *(customers)*, hasil-hasil *(outputs)*, proses-proses *(processes)*, masukan-masukan *(inputs)*, pemasok-pemasok *(suppliers)*, dan pengukuran untuk umpan balik dan umpan maju *(measurements for feedback and feedforward)*. Elemen-elemen tersebut dalam akronim bahasa Inggris dapat disingkat menjadi: SIPOCOM *(Suppliers, Inputs, Processes, Outputs, Customers, Objectives, and Measurements).*[4]

Sistem manajemen mutu adalah kesatuan dari kebijakan, prosedur, manual, struktur organisasi, dan aturan-aturan lain untuk mengatur aktifitas-aktifitas yang terkait dengan mutu. Tujuan sistem manajemen mutu adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan berorientasi demi kepuasan pelanggan.

---

[1] Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu (ISO: 9001:2008) di Perguruan Tinggi* (Malang: UIN Malang Press, 2009), 49.
[2] Fandy Tjiptono dan Anastasia, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offet, 1995),4.
[3] Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, 68
[4]Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: PT. Reneka Cipta, 1993), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prinsip Sistem Manajemen Mutu dibangun atas 8 (delapan) prinsip. Kedelapan prinsip yang merupakan ruh dari standar managemen mutu ini dituangkan dalam bentuk klausul-klausul (persyaratan) sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang juga berjumlah 8 (delapan) klausul. Kedelapan prinsip itu adalah :

1. Fokus pada pelanggan.
2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan personalia (SDM)
4. Pendekatan Proses
5. Pendekatan sistem pada manajemen.
6. Pebaikan berkelanjutan
7. Pendekatan Fakta pada pengambilan keputusan
8. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok.[5]

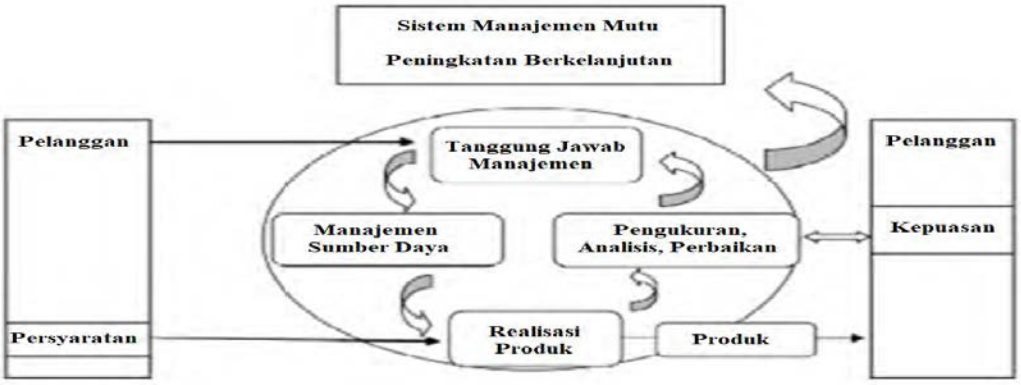
Berikut sistem proses dalam sistemmanajemen mutu:

1. Siklus *Input-Proses-Output*

Dalam sistem manajemen mutu (SMM) bahwa "sistem proses merupakan hal penting yang harus dijelaskan secara khusus. Karena dalam upayamenghasilkan produk atau layanan sistem proses merupakan sistem yang palingpanjang dan menentukan."[6]Sebagaimana secara keseluruhan proses sistemmanajemen mutu (SMM) dapat digambarkan sebagai berikut:

[5]Ismanto, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu Sni ISO 9001: 2008 Di Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jurnal Pustakawan Universitas Islam Indonesia, Buletin Perpustakaan No. 57 (Mei 2017).
[6]Badan Standarisasi Nasional, "Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan" (SNI ISO 9001:2008).

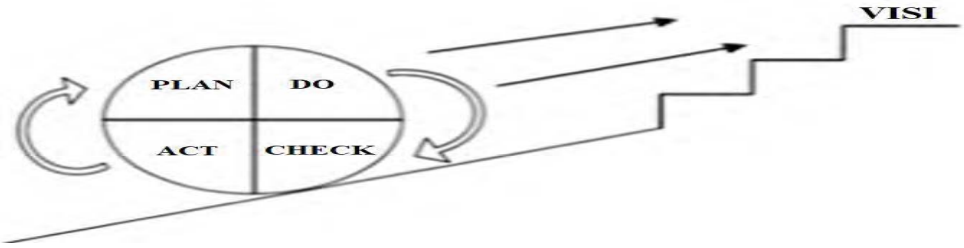
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 2.1 Sistem Proses dalam Managemen Mutu.[7]

2. Siklus PDCA

Sistem manajemen mutu (SMM) adalah "sistem manajemen yangberlandaskan pada siklus proses PDCA (*Plan-Do-Check-Action*).Pengimplementasian siklus PDCA merupakan sebuah upaya untuk dapatmenjalankan suatu peningkatan berkelanjutan (*continous improvement*) gunamencapai tujuan organisasi."[8] Sebagaimana Siklus PDCA dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2.2 Peran Siklus PDCA dalam Pencapaian Visi[9]

Menurut Juran dan Ishikawa, Managemen mutu adalah upaya organisasi menilai kembali cara-cara, kebiasaan, praktik, danaktivitas yang ada dan kemudian secara inovatif memfungsikan seluruhsumber dayanya kedalam proses lintas fungsi yang

[7] Ibid.
[8] Ibid.
[9] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengabdi padakepentingan klien, sehingga organisasi mampu mencapai visi danmisinya. Pendapat lain dikemukakan oleh Sugeng Pinando yang menyatakan bahwa Managemen mutu merupakan aktivitas yang berusaha untukmengoptimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang terusmenerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Disamping itu, Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana juga mengatakan bahwa Managmen mutu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitassebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan denganmelibatkan seluruh anggota organisasi.[10]

3. Prinsip dan unsur pokok dalam managemen mutu

Menurut Hensler dan Brunell ada empat prinsip utama dalam Managemen mutu.Keempat prinsip tersebut adalah:

a. Kepuasan pelanggan

b. Respek terhadap setiap orang

c. Menejemen berdasarkan fakta

d. Perbaikan berkesinambungan.[11]

Lebih lanjut, Ciptono dan Anastasya menjelaskan bahwa prinsipdan unsur pokok dalam Managemen mutu, sebagai berikut: *pertama*, kepuasanpelanggan. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasispesifikasitertentu, tetapi kualitas itu ditentukan oleh pelanggan (internalatau eksternal). Kepuasan pelanggan harus dipenuhi dalam segala aspek,termasuk harga, keamanaan, dan ketepatan waktu.*Kedua*, respek terhadap setiap orang. Setiap karyawan

[10] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM Total Quality Management Edisi Revisi* (Bandung: Andi publisher, 2009), 10.
[11] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dipandangsebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas sendiri yang unik. Dengan itu, setiap karyawan dipandang sebagai sumber daya organisasiyang bernilai. Karena itu, setiap karyawan dalam organisasi diperlakukansecara baik dan diberi kesempatan untuk mengembangkan diri,berpartisipasi dalam tim pengembalian keputusan.[12]

Ketiga, menejemen berdasarkan fakta. Organisasi berorientasi padafakta. Artinya bahwa setiap keputusan organisasi harus didasarkan pada data, bukan pada perasaan *(feeling).* Dua konsep pokok berkait dengan fakta; 1) prioritasi (*prioritization*), yaitu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingatketerbatasan sumber daya yang ada. Dengan demikian, denganmenggunakan data, maka menejemen dan tim dapat memfokuskanusahanya pada situasi tertentu yang vital. 2) variasi *(variation),* atau variabilitas kinerja manusia. data dapat memberikan gambaran mengenaivariabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistemorganisasi. Dengan demikian menejemen dapat memprediksi hasil darisetiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

Keempat, perbaikan berkesinambungan. Perbaikan berkesinambungan merupakan hal yang penting bagi setiap lembaga.Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA.Metode ini dipopulerkan oleh W. Edwards Deming, yang seringdianggap sebagai bapak pengendalian kualitas modern sehingga sering juga disebut dengan siklus Deming. Deming sendiri selalu merujukmetode ini sebagai siklus Shewhart, dari nama Walter A. Shewhart, yangsering dianggap

[12] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai bapak pengendalian kualitas statistis. SiklusPDCA berguna sebagai pola kerja dalam perbaikan suatu proses atausystem sehaingga mutu pelayanan kesehatan.[13]

PDCA merupakan rangkaian kegiatan yang terdiri dari perencanaan kerja, pelaksanaan kerja,pengawan kerja dan perbaikan kerjayang dilakukan terus menerus dan berkesinambungan mutu pelayanan.Siklus PDCA digunakan dalam pelayanan kesehatan untuk penyelesaianmasalah dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan. SiklusPDCA terdiri dari empat tahapan, yaitu:

1) Perencanaan (Plan)

Tahapan pertama adalah membuat suatu perencanaan. Perencanaanmerupakan suatu upaya menjabarkan cara penyelesaian masalah yangditetapkan ke dalam unsur-unsur rencana yang lengkap serta salingterkait dan terpadu sehingga dapat dipakaisebagai pedoman dalammelaksanaan cara penyelesaian masalah. Hasil akhir yang dicapai dariperencanaan adalah tersusunnya rencana kerja penyelesaian masalahmutu yang akan diselenggarakan.

2) Pelaksanaan (Do)

Tahapan kedua yang dilakukan ialah melaksanakan rencana yangtelah disusun. Jika pelaksanaan rencana tersebut membutuhkanketerlibatan staf lain di luar anggota tim, perlu terlebih dahuludiselenggarakan orientasi, sehingga staf pelaksana tersebut dapatmemahami dengan lengkap rencana yang akan dilaksanakan.Pada tahap ini diperlukan suatu kerjasama dari para anggota dan pimpinan manajerial.

[13] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Pemeriksaan (Check)

Tahapan ketiga yang dilakukan ialah secara berkala memeriksakemajuan dan hasil yang dicapai dan pelaksanaan rencana yang telahditetapkan.

4) Perbaikan (Action)

Tahapan keempat yang dilakukan adalah melaksanaan perbaikanrencana kerja. Lakukanlah penyempurnaan rencana kerja atau bilaperlu mempertimbangkan pemilihan dengan cara penyelesaian masalahlain. Untuk selanjutnya rencana kerja yang telah diperbaiki tersebutdilaksanakan kembali. Jangan lupa untuk memantau kemajuan sertahasil yang dicapai. Untuk kemudian tergantung dari kemajuan sertahasil tersebut, laksanakan tindakan yang sesuai.[14]

2. ISO 9001: 2008

ISO adalah badan standarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi untuk barang dan jasa. Badan ini merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia yang berkedudukan di Geneva, Swiss dan didirikan pada 23 tahun 1947. Saat ini organisasi tersebut sudah beranggotakan lebih dari 147 negara. Dimana setiap negara diwakili oleh badan standarisasi nasional. Indonesia diwakili oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), sehingga lembaga konsultan resmi yang menangani ISO 9001:2008 di Indonesia ialah yang sudah menjadi anggota KAN.[15]

---

[14]Deming, W. Edward. Martin, (1986). *Out of Crisis, Massachusetts Institute of. Technology. Center for Advanced Engineering Study*. Boston: Massachusetts.

[15]S. Shoimatul Ula, *Buku Pintar Teori-teori Manajemen Pendidikan Efektif* (Yogyakarta: PT. Berlian, 2013), 122.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ISO singkatan dari *International Standardization Organization* yang merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia. ISO pada awalnya dibentuk untuk memperkenalkan standarisasi internasional untuk apa saja. Standar yang sudah kita kenal antara lain standar jenis film fotografi, ukuran kartu telepon, kartu ATM bank, ukuran dan ketebalan kertas, dan lain sebagainya. Dalam menetapkan suatu standar tersebut, mereka mengundang wakil anggotanya dari 170 negara untuk duduk dalam Technical Committee.[16]

ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena ISO 9001:2008 merupakan standar sistem manajemen kualitas, sebagai berikut.

a. Pelanggan

   Pelanggan yang dimaksudadalah orang yang memberi masukan tentang apa yang harus dikerjakan oleh kontraktor.

b. Tanggung jawab manajemen

   Tanggung Jawab manajemen menunjukkan bahwa adanya komitmen manajemen terhadap mutu dari produk yang dihasilkan.

c. Manajemen sumber daya

   Bagian penting dalam pelaksanaan adalah menetukan siapa yang akan mengerjakan apa, Orang yang diberi tugas untuk melakukan aktivitas yang berkatian dengan mutu harus mempunyai kecakapan untuk melakukannya.

d. Realisasi produk

   Realisasi produk meliputi pembuatan produk atau jasa

[16] http://kasmancepu.wordpress.com.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Pengukuran,analisa dan perbaikan

- Pengukuran

Data hasil pengukuran sangat penting untuk membuat keputusan berdasarkan kenyataan.

- Analisa

Keputusan sebaiknya didasarkan pada hasil pengukuran atau informasi yang dikumpulakn secara akurat.

- Perbaikan

Kebutuhan tindakan perbaikan akan muncul apabila ada ketidaksesuaian yang dapat berasal dari dalam maupun luar.[17]

Manfaat dari penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 diantaranya sebagai berikut:

1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan

Pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematik. Proses terdokumentasi dalam ISO 9001:2008 menunjukan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan mutu telah direncanakan dengan baik.

2. Perusahaan yang telah bersertifikat ISO

9001:2008 diijinkan mengiklankan kepada media massa bahwa sistem manajemen mutu dari perusahaan tersebut telah diakui secara

[17] Made Arya Wira Santosa, I.A. Rai Widhiawati, Gede Astawa Diputra, *Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu (ISO) 9001:2008 pada Kontraktor PT. Tunas jaya Sanur (Studi kasus : Proyek Pembangunan Apartment & Shopping Arcade Sea Sentosa Hotel)*, Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil, Volume 2, No. 1 (Pebruari 2013), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

internasional. Hal ini berarti meningkatkan image perusahaan serta daya saing perusahaan dalam memasuki pasar global.

3. Audit sistem manajemen mutu dari perusahaan

Yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dilakukan secara periodik oleh register dari lembaga registrasi, sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit sistem mutu. Hal ini menghemat biaya pelanggan dan mengurangi duplikasi audit sistem mutu oleh pelanggan.[18]

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 ini merupakan sistem manajemen yang digunakan untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi untuk mencapai mutu yang ditetapkan. Pada ISO 9001:2008 lebih menekankan pada efektifitas proses sebagai landasan pengukuran dan pengamatan daripada hanya melakukan penilaian pada hasil akhir. Fokus utama dalam peningkatan mutu yaitu proses perbaikan yang berkesinambungan dengan pilar utama pola berfikir PDCA (Plan, Do, Check, Action). Mengingat banyaknya manfaat yang dapat diambil, sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dibutuhkanoleh organisasi-organisasi yang menginginkan suatu peningkatan mutu dari produk yang dihasilkan.

[18]Putu Gede Benny Artha, I.B. Rai Adnyana, I.A. Rai Widhiawati, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud, 2*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Konsep Penghimpunan ZISWAF

1. Pengertian Penghimpunan ZISWAF *(Fundraising)*

Dalam kamus besar Indonesia, yang dimaksud dengan pengumpulan dana atau penghimpunan dana adalah proses, cara, perbuatan mengumpulkan, penghimpun, penyerahan.[19]

Penghimpunan ZISWAF *(fundraising)* dapat diartikan sebagai kegiatan menghimpun ZISWAF dan sumber daya lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi, perusahaan ataupun pemerintah) yang akan digunakan untuk membiayai program kegiatan operasional lembaga yang ada pada akhirnya adalah untuk mencapai misi dan tujuan dari lembaga tersebut.[20]*Fundraising* (penghimpunan ZISWAF) dapat pula diartikan sebagai proses mempengaruhi masyarakat baik perseorangan sebagai individu atau perwakilan masyarakat maupun lembaga agar menyalurkan dananya kepada sebuah organisasi.[21] *Fundraising* dalam pengertian ini memiliki ruang lingkup lebih luas dari pengertian sebelumnya, *fundraising* tidak hanya mengumpulkan dana semata tetapi juga segala bentuk partisipasi dan kepedulian yang diberikan masyarakat kepada organisasi / lembaga yang berbentuk dana dan segala macam benda dan fasilitas yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan dan kesesuaian dengan lembaga.[22]

---

[19]Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 10-15.
[20] Hendra Sutisna, *Fundraising Database* (Jakarta: Piramedia, 2006), 1.
[21] April Purwanto, *Manajemen Fundraising Bagi Organisasi Pengelola Zakat*(Yogyakarta:Sukses, 2009), 12.
[22] April Purwanto, *Manajemen Fundraising bagi Organisasi Pengelola Zakat*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa penghimpunan ZISWAF *(fundraising)* adalah proses mempengaruhi masyarakat atau calon donator agar mau melakukan amal kebajikan dalam bentuk penyerahan dana atau sumber daya lainnya yang bernilai, untuk disampaikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Proses mempengaruhi disini yaitu meliputi kegiatan memberitahukan, mengingatkan, mendorong, membujuk, merayu. Dalam kerangka fundraising, lembaga harus terus melakukan edukasi, sosialisasi, promosi, dan transfer informasi sehingga menciptakan kesadaran dan kebutuhan kepada calon donator, untuk melakukan kegiatan program atau yang berhubungan dengan pengelolaan kerja sebuah lembaga.

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari penghimpunan ZISWAF*(fundraising)* di suatu lembaga, maka dibutuhkan suatu strategi dan pendekatan yang tepat serta harus menentukan arahan yang benar demi keberlanjutan lagkah berikutnya. Namun, tanpa strategi yang kuat dalam menjalankan penghimpunan dana maka tidak akan maksimal dalam memperoleh dana.

2. Tujuan Penghimpunan ZISWAF *(Fundraising)*

Adapun tujuan fundraising menurut Juwaini adalah sebagai berikut:

a. Tujuan menghimpun ZISWAF adalah sebagai tujuan yang paling mendasar. Tujuan inilah yang paling pertama dan utama dalam pengelolaan lembaga dan ini pula yang menyebabkan mengapa dalam pengelolaan fundraising harus dilakukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Tujuan kedua adalah menambah calon donator atau menambah populasi donator. Lembaga yang melakukan fundraising harus terus menambah jumlah donaturnya.

c. Meningkatkan atau membangun citra lembaga, bahwa aktifitas fundraising yang dilakukan oleh sebuah Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), baik secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap citra lembaga.

d. Menghimpun relasi dan pendukung, kadangkala ada seseorang atau sekelompok orang yang telah berinteraksi dengan aktifitas fundraising yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Mereka punya kesan positif dan bersimpati terhadap lembaga tersebut. Akan tetapi, pada saat itu mereka tidak mempunyai kemampuan untuk memberikan sesuatu kepada lembaga tersebut karena ketidakmampuan mereka. Kelompok seperti ini kemudian menjadi simpatisan dan pendukung lembaga meskipun tidak menjadi donatur. Kelompok seperti ini harus diperhitungkan dalam aktifitas fundraising, meskipun mereka tidak mempunyai donasi, mereka akan berusaha melakukan dan berbuat apa saja untuk mendukung lembaga dan akan fanatik terhadap lembaga. Dengan adanya kelompok ini, sebuah lembaga telah memiliki jaringan informal yang sangat menguntungkan dalam aktifitas fundraising.

e. Tujuan kelima yaitu meningkatkan kepuasan donatur, tujuan ini merupakan tujuan yang tertinggi dan bernilai jangka panjang, meskipun dalam pelaksanaan kegiatan secara teknis dilakukan sehari-hari. Mengapa kepuasan donatur itu penting? Karena kepuasan donatur akan berpengaruh terhadap nilai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

donasi yang akan diberikan kepada lembaga. Mereka akan mendonasikan dananya kepada lembaga secara berulang-ulang, bahkan menginformasikan kepuasannya terhadap lembaga secara positif kepada orang lain. Dengan demikian, secara otomatis kegiatan fundraising juga harus bertujuan untuk memuaskan donatur.[23]

3. Ruang Lingkup *Fundraising*ZISWAF

Pada dasarnya *fundraising* tidak identik hanya dengan uang semata, ruang lingkupnya begitu luas dan mendalam, untuk memahaminya terlebih dahulu dibutuhkan pemahaman tentang substansi dari pada *fundraising* tersebut.

Adapun substansi *fundraising* menurut Miftahul Huda dapat diringkas dalam tiga hal, yaitu:

a. Motivasi

Motivasi diartikan sebagai serangkaian pengetahuan, nilai-nilai, keyakinan dan alasan-alasan yang mendorong, calon donatur untuk mengeluarkan sebagian hartanya.

b. Program

Substansi *fundraising* berupa program yaitu kegiatan dari implementasi visi dan misi lembaga yang jelas sehingga masyarakat mampu tergerak untuk melakukan zakat, infak dan sedekah.

c. Metode

Substansi *fundraising* berupa metode diartikan sebagai pola, bentuk atau cara-cara yang dilakukan oleh sebuah lembaga dalam rangka penggalangan dana

[23] Miftahul Huda, *Pengelolaan Wakaf dalam Perspektif Fundraising* (Jakarta: Kementrian Agama RI, 2012), 36-37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari masyarakat. Metode *fundraising* harus mampu memberikan kepercayaan, kemudahan, kebanggaan dan manfaat lebih bagi masyarakat donatur/muzakki.

Metode ini pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu: metode langsung *(direct fundraising)* adalah metode yang menggunakan teknik-teknik atau cara-cara yang melibatkan partisipasi donatur secara langsung, seperti: direct mail, direct advertising, telefundraising dan presentasi langsung. Sedangkan metode tidak langsung (indirect fundraising) adalah suatu metode yang menggunakan teknik-teknik atau cara-cara yang tidak melibatkan partisipasi donatur secara langsung, seperti contohnya: image compaign, penyelenggara event, menjalin relasi, melalui referensi, mediasi para tokoh, dan lain-lain.[24]

4. Konsep Strategi Penghimpunan ZISWAF

Penggalangan ZISWAF juga merupakan kegiatan yang sangat penting bagi pengelola ZISWAF dalam upaya mendukung jalannya program dan menjalankan roda operasional agar pengelola tersebut dapat mencapai maksud dan tujuan dari organisasi pengelola ZISWAF. Setiap organisasi nirlaba dalam melaksanakan penghimpunan/ penggalangan ZISWAF memiliki berbagai cara dan strategi dengan tujuan agar mendapatkan hasil yang optimal. Oleh karena itu aktivitas *fundraising* dalam sebuah lembaga harus dikembangkan, baik dalam konteks awal perencanaan maupun pengawasan oleh pengelola lembaga dengan berbagai perspektif manajemen modern yang ada. Ada beberapa rumpun

[24] Miftahul Huda, *Pengelolaan Wakaf dalam Perspektif Fundraising* (Jakarta: Kementrian Agama RI, 2012), 36-37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manajemen yang perlu diramu untuk mengembangkan *fundraising* dalam sebuah lembaga, yaitu: manajemen pemasaran dan manajemen produksi/ operasi.[25]

Manajemen pemasaran bukanlah diperuntukkan bagi perusahaan bisnis semata dan tidak pula hanya mengenai menjual semata, namun untuk penggalangan/penghimpunan dana di suatu lembaga perlu kemampuan pemasaran dan pengetahuan mengenai prinsip-prinsip pemasaran juga. Sedangkan manajemen produksi/operasi merupakan usaha-usaha pengelolaan secara optimal penggunaan sumber daya-sumber daya (faktor produksi: lembaga, modal, teknologi, peralatan dan lainnya) dalam proses transformasi dari input menjadi produk lembaga seperti program organisasi.[26]

Selain perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengevaluasian untuk lebih mengoptimalkan strategi penghimpunan dana, maka sebelumnya perlu mengetahui unsur-unsur dalam kegiatan *fundraising*, yaitu:

a. Analisis kebutuhan

Kepercayaan dan pelayanan yang berkualitas merupakan kebutuhan donatur dan muzakki yang harus dipenuhi oleh LAZ yang berisi tentang kesesuaian dengan syariah, laporan dan pertanggungjawaban yang dibutuhkan oleh donatur dan muzakki.

b. Segmentasi

Segmentasi dalam pengelolaan ZISWAF yang dimaksud adalah donatur dan muzakki, yang berperan sebagai upaya *fundraising* dalam mempermudah LAZ untuk menentukan langkah-langkah kebijakan strategi yang akan datang.

---

[25] Ibid, 25.
[26] Ibid, 27.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Identifikasi profil donatur

Profil calon donatur difungsikan untuk mengetahui lebih awal idensitas calon donatur itu sendiri. Identifikasi calon donatur berfungsi dalam membantu menentukan target dan sasaran.

d. Positioning

Positioning sering dijelaskan sebagai strategi untuk memenagkan dan menguasai benak donatur dan masyarakat umum melalui produk-produk yang ditawarkan. Dengan kata lain positioning juga diartikan sebagai upaya untuk membangun dan mendapatkan kepercayaan dari para donatur dan masyarakat umum.

e. Produk

Lembaga seyogyanya mempunyai satu atau beberapa produk program yang ditawarkan kepada para calon donatur. Produk ini mengacu kepada peruntukan program yang dilakukan. Jumlah donasi atau aset yang disumbangkan dimaksudkan berapa jumlah donasi atau aset yang didonasikan sesuai dengan program apa yang dikembangkan oleh lembaga.

f. Promosi

Promosi dari lembaga kepada calon donatur digunakan untuk menginformasikan kepada donatur mengenai produk atau program yang ditawarkan. Promosi ini juga untuk meyakinkan kepada mereka untuk bersimpati dan mendukung terhadap kegiatan yang dilaksanakan.

g. Maintenance

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Maintenance adalah upaya lembaga untuk senantiasa menjalin hubungan dengan donatur dan muzakki, tidak ada maksud lain yangdiharapkan dalam menjalin hubungan kecuali adanya loyalitas dalam rangka meningkatkan perkembangan lembaga.[27]

Agar penghimpunan zakat bisa optimal, petugas zakat harus menerapkan mekanisme penghimpunan yang benar dan professional, diantaranya sebagai berikut:[28]

1. Melakukan pendataan terhadap muzakk*ī* dan sumber zakat. Hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi sumber-sumber zakat yang ada dan itu harus dilakukan berdasarkan potensi ekonomi yang ada di suatu wilayah.

2. Melakukan usaha penggalian sumber zakat dengan dua pola:

Aktif mendatangi tempat muzakk*ī* untuk menyerahkan zakatnya. Bila ada diantara muzakk*ī* yang tidak mau atau enggan membayar zakat, maka amil berhak memaksanya dan sekaligus memberikan sanksi. Menurut Ibnu Abidin, seperti yang dikutip oleh Abu Zahrah mengatakan bahwa zakat itu harus ditarik oleh petugas (amil). Karena penarikan zakat adalah demi melindungi kepentingan umat. Zakat mengandung aspek perlindungan. Bila tidak ada perlindungan, tidak perlu ada penarikan.[29]

3. Menunggu para muzakk*ī* menyerahkan zakat dengan langkah-langkah sebagai berikut:

---

[27]*Ibid*, 37-39.

[28] Lili Bariadi, Muhammada Zen dan M. Hudri, *Zakat dan Wirausaha* (Jakarta: Centre for Enterpreneurship Development, 2005), 100.

[29] Muhammad Abu Zahrah, *Zakat Dalam Perspektif Sosial*, terj. (Jakarta : Pustaka Firdaus, 1995), 135.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Membentuk Unit Pengumpul Zakat (UPZ) untuk memudahkan penghimpunan zakat dalam menjangkau para muzakkī untuk membayar zakatnya. b. Membentuk Kounter Penerimaan Zakat di kantor atau sekretariat lembaga yang representatif seperti layakanya loket lembaga keuangan professional dan dilengkapi dengan ruang tunggu bagi muzakk*ī* yang akan membayar zakat. c. Bekerjasama dengan lembaga perbankan untuk memberikan kemudahan bagi lembaga pengelola zakat dalam menghimpun dana zakat dari para muzakk*ī* dengan membuka rekening pembayaran zakat, infak/sedekah dan wakaf.[30]

4. Mencatat dan membuktikan hasil penghimpunan zakat.

5. Mengkoordinasikan kegiatan penghimpunan zakat.

6. Menyiapkan bahan laporan penghimpunan zakat.

D. Pendayagunaan ZISWAF

1. Pengertian Pendayagunaan ZISWAF

Pendayagunaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai berikut:

a. Pengusahaan agar mampu mendatangkan hasil dan manfaat.

b. Pengusahaan (tenaga dan sebagainya) agar mampu menjalankan tugas dengan baik. Menurut Asnaini pendayagunaan ZISWAF dalahmendistribusikan ZISWAF kepada para *mustahiq* dengan cara produktif.ZISWAF di berikan sebagai modal

[30]Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam & Peny. Haji DEPAG RI, *Manajemen Pengelolaan Zakat* (Jakarta: Ciputat Press, 2005), 31-33.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

usaha, yang akan mengembangkan usahanyaitu agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sepanjang hayat.[31]

Dalam UU No. 23 Tahun 2011 pasal 27 tentang pendayagunaan ZISWAF yaitu:

a. ZISWAF dapat di dayagunakan untuk usaha produktif dalam rangkapenanganan fakir miskin dan peningkatan kualitas umat.

b. Pendayagunaan ZISWAF untuk usaha produktif sebagaimana di maksuudpada ayat (1) di lakukan apabila kebutuhan dasar *mustahiq* telahterpenuhi.

c. Ketentuan lebih lanjut tentang pendayagunaan ZISWAF untuk usahaproduktif sebagaimana di maksud pada ayat (1) di atur denganperaturan menteri.

Dari berbagai pengertian yang ada, maka penulis menarik kesimpulanbahwa pendayagunaan adalah segala sesuatu yang berakitan dengan usahapemerintah dalam rangka memanfaatkan hasil pengumpulan ZISWAF kepada sasaran yang lebih luas sesuai cita dan rasa secara tepat guna, efektifmanfaatnnya dengan sistem distribusi yang serba guna, tentunya yangproduktif, sesuai dengan pesan dan kesan syari'at serta tujuan sosial yangekonomis dari ZISWAF.

2. Dasar Hukum Pendayagunaan ZISWAF

Dalam pendekatan fiqih, dasar pendayagunaan ZISWAF pada umumnya didasarkan pada QS. At-Taubah(9): 60

[31] Asraini, *Zakat Produktif dalam Perspektif Hukum Islam*(Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2008, 134.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

۞ إِنَّمَا ٱلصَّدَقَٰتُ لِلۡفُقَرَآءِ وَٱلۡمَسَٰكِينِ وَٱلۡعَٰمِلِينَ عَلَيۡهَا وَٱلۡمُؤَلَّفَةِ
قُلُوبُهُمۡ وَفِي ٱلرِّقَابِ وَٱلۡغَٰرِمِينَ وَفِي سَبِيلِ ٱللَّهِ وَٱبۡنِ ٱلسَّبِيلِۖ
فَرِيضَةٗ مِّنَ ٱللَّهِۗ وَٱللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٞ ٦٠

\\

"Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berutang, untuk jalan Allah dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai sesuatu ketetapan yang diwajibkan Allah; dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana."

Ayat ini menjelaskan peruntukan ZISWAF itu diberikan kepada 8golongan. Para ahli tafsir menguraikan kedudukan ayat tersebut dalamuraian yang beragama, baik terhadap kuantitas, kualitas dan prioritas. Diantara uraian tersebut secara singkat adalah sebagai berikut:[32]

a. Menurut Imam Malik dan ulama lainnya, ZISWAF boleh dibagikankepada satu golongan saja dari delapan golongan tersebut, yaitudiberikan kepada mereka yang paling membutuhkan.

b. Menurut Imam Asy-Syafi'i dan sebagian ulama lain, ZISWAF hanyadiberikan kepada delapan golongan dan tidak boleh diberikan selaindelapan golongan tersebut.

c. Menurut al-Qurthubi dalam tafsirnya menarik kesimpulan bahwatidak ada cara tertentu dan tetap, sejak masa Rasulullah SAWmaupun kebijakasanaan sistem prioritas.

[32] Fakhruddin, *Fiqih dan Manajemen Zakat di Indonesia*(Malang: UIN Malang Press, 2008), 124.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Sebagian lain, tidak ada penjelasan mengenai perincian pembagiandi antara delapan golongan tersebut. Ayat tersebut hanyamenetapkan kategori-kategori yang berhak menerima ZISWAF hanyaada delapan golongan. Nabi pun tidak pernah menerangkan carapembagian itu, bahkan beliau memberikan mustahik sesuai dengankebutuhan yang diperlukan, dan disesuaikan pula dengan jumlahpersiapan harta yang ada.Penjelasan yang beragam dari para ulama terhadap maksud ayattersebut adalah menunjukkan bahwa konsep pendayagunaan ataupihak-pihak yang berhak menerima zakat, dalam penerapannyamemberikan atau membuka keluasan pintu *ijtihad* bagi *mujtahid* termasukpengelola untuk mendistrbusikan dan mendayagunakan sesuai dengankebutuhan situasi dan kondisi sesuai kemashlahatan yang dapat dicapaidari potensi ZISWAF tersebut.[33]

Pembicaraan tentang sistem pendayagunaan zakat, berartimembicarakan usaha atau kegiatan yang saling berkaitan dalammenciptakan tujuan tertentu dari penggunaan hasil ZISWAF secara baik,tepat dan terarah.Kalau berbicara tentang kemashlahatan, senantiasa berkembangsesuai dengan perkembangan dan tuntunan kebutuhan umat. Untuktingkat kemaslahatan, biasa di kenal dengan adanya skala prioritas.Metode prioritas ini dapat di pakai sebagai alat yang efektif untukmelaksanakan fungsi alokasi dan distribusi dalam kebijaksanaan pendayagunaan ZISWAF, misalnya kita ambil contoh salah satu *ashnaf*(golongan) yang menerima ZISWAF *ibnu sabil*, *ibnu sabil* mempunyaipengertian yang secara

[33] Zaim Saidi, *Reinterpretasi Pendayagunaan ZIS menuju Efektifitas Pemanfaatan ZIS* (Jakarta: Paramedia, 2004), Cet. I, hlm. 8-9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahasa berarti musafir yang kehabisan bekal,tetapi juga untuk keperluan pengungsi, bencana alam dan sejenisnya.[34]

Berdasarkan penjelasan diatas, agar ZISWAF dapat berdaya guna secaramaksimal, maka pemaknaan kontekstual terhadap delapan *ashnaf* yangdapat dialami dengan ZISWAF adalah sebagai berikut :

a. Fakir Miskin

Fakir miskin adalah *mustahiq* yang mempunyai dua ciri :

1) Kelemahan dalam bidang fisik

2) Kelemahan dalam bidang harta benda

Penyerahan bisa disampaikan langsung kepada fakir miskin ataumelalui badan pengelola, sedangkan sistem pendayagunaannya bisabersifat konsumtif.

b. Amil

Amil orang yang menyibukkan dan mengabdikan dirinya untuk kepentingan umat Islam untuk mengumpulkan dana zakat, besarnyadana ZISWAF yang dipakai disesuaikan dengan berat ringannya kerjamereka. Yusuf Qardhawi memberikan batasan yang rinci tentangamil yaitu semua orang yang terlibat atau ikut aktif dalam organisasizakat, termasuk penanggung jawab, para penghimpun, penyaluran,bendaharawan, sekretaris dan sebagainya.

c. Muallaf

Muallaf pada umumnya dipahami dengan orang lain yang barumasuk Islam, namun dilihat dari sejarahnya, pada masa awal masukIslam muallaf yang diberikan danaZISWAF dibagi kepada duakelompok yaitu kafir, yang diharapkan

[34]Helmi Karim, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Rajawali Press, 2003), 53.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat masuk Islam dan yangdikhawatirkan menyakiti umat Islam. Orang Islam, terdiri daripemula muslim yang disegani oleh orang kafir, muslim yang masihlemah imannya agar dapat konsisten pada keimanannya, muslimyang berada di daerah musuh. Penyerahan bisa disampaikanlangsung melalui badan pengelola, sedangkan sistempendayagunaannya bisa bersifat konsumtif.[35]

d. Riqab

Dilihat dari makna harfiah, dan demikianlah kitab-kitab fiqhmengartikannya, riqab artinya adalah budak. Untuk masa sekarang,manusia dengan status budak sudah tidak ada. Akan tetapi jikamenengok pada maknanya yang lebih dalam lagi, arti riqab secaraluas jelas menunjukkan bahwa pada gugus manusia yang tertindasdan tersekploitasi oleh manusia lain baik secara personal ataupunstruktural. Penyerahan bisa disampaikan langsung melalui badan.pengelola, sedangkan sistem pendayagunaannya bisa bersifatkonsumtif.

e. Gharim

Pemahaman terhadap gharim dalam sebagian besar literature tafsir atau fiqh dibatasi pada orang yang punya hutang untukkeperluannya sendiri. Namum beberapa pendapat membedakankepada dua kelompok, yaitu orang-orang yang berhutang untukkeperluannya sendiri dan orang yang berhutang untuk kepentinganorang lain. Penyerahan bisa disampaikan langsung melalui badanpengelola, sedangkan sistem pendayagunaannya bisa bersifatkonsumtif.

f. Sabilillah

[35]*Ibid*, hlm. 54

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sabilillah pada awal Islam dipahami dengan jihad fisabilillah,namun dalam perkembangannya sabilillah tidak hanya terbatas padajihad, akan tetapi mencakup semua program dan kegiatan yangmemberikan kemashlahatan pada umat. Penyerahan bisadisampaikan langsung kepada sabilillah atau melalui badan pengelola, sedangkan sistem pendayagunaannya bisa bersifatkonsumtif bisa produktif.

g. Ibnu Sabil

Para fuqoha selama ini mengartikan ibnu sabil dengan "Musafiryang kehabisan bekal". Dana ZISWAF untuk sektor ibnu sabil dapatdialokasikan bukan hanya untuk keperluan musafir yang kehabisanbekal melainkan juga untuk keperluan para pengungsi baik karenaalasan lingkungan atau bencana alam. Penyerahan bisa disampaikanlangsung kepada Ibnu Sabil atau melalui badan pengelola, sedangkansistem pendayagunaannya bisa bersifat konsumtif bisa produktif.[36]

3. Ciri-Ciri Pendayagunaan ZISWAF

Pendayagunaan mempunyai tujuan yang hendak dicapai yaitu:

a. Mempunyai wadah kegiatan yang terorganisir

b. Aktifitas yang dilakukan terencana, berkelanjutan serta harus sesuai dengan kebutuhan dan sumber daya setempat.

c. Ada tindakan bersama dan terpadu dari berbagai aspek yang terkait.

d. Ada perubahan sikap pada masyarakat selama tahap-tahap pemberdayaan.

[36] Ibid, 55.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Menekankan pada peningkatana partisipasi masyarakat dalam ekonomi terutama dalam wirausaha.[37]

Dengan demikian pola pendayagunaan bukan sekedar diartikan sebagai keharusan masyarakat untuk mengikuti suatu kegiatan, melainkan dipahami sebagai kontribusi mereka dalam setiap tahapan yang mesti dilalui oleh suatu program kerja pendayagunaan.

4. Bentuk Pendayagunaan ZISWAF

Ada dua bentuk penyaluran ZISWAF yaitu:

a. Bentuk sesaat, dalam hal ini berarti ZISWAF hanya diberikan kepadaseseorang satu kali atau sesaat saja. Dalam hal ini juga berarti bahwapenyaluran kepada mustahik tidak disertai target terjadinyakemandirian ekonomi dalam diri mustahik. Hal ini dikarenakanmustahik yang bersangkutan tidak mungkin lagi mandiri, sepertipada diri orang tua yang sudah jompo dan orang cacat. Sifat bantuansesaat ini idealnya adalah hibah.

b. Bentuk pemberdayaan, merupakan penyaluran ZISWAF yang disertaitarget merubah keadaan penerima dari kondisi kategori mustahikmenjadi kategori muzakki. Target ini adalah target besar yang tidakdapat dengan mudah dan dalam waktu yang singkat. Untuk itu,penyaluranZISWAFharus disertai dengan pemahaman yang utuh terhadap permasalahan yang ada pada penerima. Apabilapermasalahannya adalah permasalahan kemiskinan, harus

[37] S. Hadi Permono, *Pendayagunaan Zakat dalam Rangka Pembangunan Nasional*(Jakarta: UI-Press, 1998). Cet I, 53.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diketahuipenyebab kemiskinan tersebut sehingga dapat mencari solusi yangtepat demi tercapainya target yang dicanangkan.[38]

Menurut Widodo yang dikutip dalam buku Lili Bariadi dan kawan-kawan, bahwa sifat bantuan terdiri dari tiga, yaitu:

a. Hibah, zakat pada asalnya harus diberikan berubah hibah artinyatidak ada ikatan antara pengelola dan mustahik setelah penyerahanzakat.

b. Dana bergulir, zakat dapat diberikan berupa dana bergulir olehpengelola kepada mustahik dengan catatan harus *qhardul hasan,*artinya tidak boleh ada kelebihan yang harus diberikan olehmustahik kepada pengelola ketika pengembalian pinjaman tersebut.Jumlah pengembalian sama dengan jumlah yang dipinjamkan.

c. Pembiayaan, penyaluran ZISWAF oleh pengelola kepada mustahik tidakboleh dilakukan berupa pembiayaan, artinya tidak boleh ada ikatanseperti *shabil maal* (pemilik harta) dengan *mudharib* (pengelola)dalam penyaluran zakat.[39]

Menurut M Daud Ali pemanfaatan ZISWAF dapat dikategorikansebagai berikut:

a. Pendayagunaan yang konsumtif dan tradisional sifatnya, dalamkategori ini penyaluran diberikan kepada orang yang berhakmenerimanya untuk dimanfaatkan sevara langsung oleh yangbersangkutan seperti: zakat fitrah yang diberikan kepada fakir miskinuntuk memenuhi kebutuhan sehari-hari atau zakat harta yangdiberikan kepada korban bencana alam.

b. Pendayagunaan yang konsumtif kreatif, maksudnya penyalurandalam bentuk alat-alat sekolah atau beasiswa dan lain-lain.

---

[38]Lili Bariadi et.al, *Zakat dan Wirausaha* (Jakarta: CED, 2005), 25.
[39]*Ibid*, 85-86.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Pendayagunaan produktif tradisional, maksudnya penyaluran dalambentuk barang-barang produktif, misalnya hewan ternak, mesin jahit,alat-alat pertukangan dan sebagainya. Tujuan dari kategori ini adalahuntuk menciptakan suatu usaha atau memberikan lapangan kerjabagi fakir miskin.

d. Pendayagunaan produkif kreatif, pendayagunaan ini diwujudkandalam bentuk modal yang dapat digunakan baik untuk membangunsebuah proyek sosial maupun untuk membantu atau menambahmodal seorang pedagang atau pegusaha kecil.[40]

E. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan pelanggan

Menurut Fandi Tjiptono kata Kepuasan *(satisfaction)* berasal dari bahasa latin "satis" yang artinya cukup baik atau memadai dan "facio" berarti melakukan atau membuat. Kapuasan dapat diartikan sebagai cara pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.[41] Kepuasan merupakan masalah seseorang yang sifatnya subyektif, tidak mempunyai nilai yang benar-benar nyata antara kepuasan orang satu dengan yang digunakan orang lain, walaupun jasa yang digunakan serta mempunyai ciri-ciri yang sama. Berikut definisi kepuasan pelanggan menurut beberapa para ahli.

Menurut Mowen dan Minor kepuasan pelanggan sebagai sikap yang secara menyeluruh ditunjukkan atas penggunaan barang atau jasa yang telah mereka dapat dan rasakan. Hal ini merupakan penilaian secara evaluasi pasca pemilihan

---

[40] M. Daud Ali, *Sistem Ekonomi Islam Zakat dan Wakaf* (Jakarta: UI-Press, 1998), 62.
41 Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2004), 349.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melalui seleksi pembelian khusus dan pengalaman dalam menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut.[42]

Kepuasan pelanggan merupakan suatu kondisi dimanapelanggan merasa terpenuhi akan keinginan, kebutuhan, dan harapan terhadap sebuah produk dan jasa.pelanggan yang terus menerus menggunakan produk atau jasa, maka dengan sendirinyapelanggan akan melakukan pembelian ulang pada produk dan jasa tersebut. Puas atau tidaknyapelanggan merupakan sikap seseorang terhadap suatu produk atau jasa sebagai bahan evaluasipelanggan berdasarkan pengalaman yang telah menggunakan sebuah produk atau jasa. Akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan memenuhi keinginan dan kebutuhan hatipelanggan , begitu pula sebaliknya.[43]

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Lupiyoadi menyebutkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap suatu produk atau jasa sebagai berikut:[44]

a. Kualitas produk, dimana pelanggan akan merasa puas apabila yang dihasilkan menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan atau jasa, dimana pelanggan akan puas dengan yang dirasakan apabila mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

---

[42] Mowen dan Minor dalam Vinna Sri Yuniarti, S.E., M.M, Perilaku Konsumen (Pustaka Setia, Bandung, 2015), 233.
[43] *Ibid*, 237.
[44] Rambat Lupiyoadi, dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta, CV. Salemba Empat, 2001), 225.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Emosi, pelanggan akan bangga dan mendapatkan keyakinan dimana orang lain kagum terhadap mereka bila menggunakan jasa atau produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai nilai kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga, produk atau jasa yang memiliki tingkat kualitas yang sama tetapi bisa menciptakan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

e. Biaya, kepuasan pelanggan akan tercipta apabila tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

Menurut Irawan faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:[45]

a. Biaya dan kemudahan, dimana pelanggan merasa semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan relative murah untuk mendapatkan produk atau jasa.

b. Kualitas produk, terciptanya kepuasan pada saat pelanggan telah membeli dan menggunakan produk tersebut yang ternyata kualitasnya baik.

c. Harga, didalam benakpelanggan harga murah merupakan salah satu kepuasan baginya karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.

d. *Emotional factor*, kepuasan didapatkan oleh pelanggan karena adanya tingkat emosional *value* yang diberikan oleh brand produk atau jasa.

e. *Service Quality*, disini menilai kepuasan sulit ditiru karena kualitas pelayanan merupakan driver yang memiliki banyak dimensi salah satunya yang paling popular yaitu SERVQUAL.

---

[45] Hendry Irawan, Juwandi, *Kepuasan Pelayanan Jasa* (Jakarta, Erlangga: 2004) 37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Fornel dalam Fandy Tjiptono, meskipun belum ada konsensus mengenai cara mengukur kepuasan pelanggan, sejumlah studi menunjukkan 3 aspek penting yang perlu ditelaah dalam kerangka pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:[46]

a. *Overall satisfaction* (Kepuasan general atau secara keseluruhan)

b. *Confirmation of expectation* (Konfirmasi harapan) dimana tingkat kesesuaian antar kinerja dengan ekspektasi.

c. *Comparison to ideal* (perbandingan dengan situasi ideal), yakni kinerja produk maupun jasa dibandingkan dengan produk ideal menurut presepsi pelanggan. \

3. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller, perusahaan akan bertindak secara bijak dalam mengukur kepuasan pelanggan secara teratur karena salah satu kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan.[47]Mempertahankan pelanggan merupakan hal yang penting daripada memikat pelanggan. Diantara yang bisa dilakukan adalah menggalakkan

a.Sistem Keluh dan Saran. Suatu organisasi yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas khususnya bagi parapelanggan untuk menyampaikan saran dan keluhannya, misalnya dengan memvasilitasi kotak saran, kartu komentar, dan sebagainya. Informasi yang diberikan oleh pelanggan

[46] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (Yogyakarta, Andi Offset: 2014), 368.
[47] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 (Jakarta, PT Indeks, 2009), 140.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar cepat tangap dalam menghadapi problem-problem yang timbul. Sehingga perusahaan mengetahui kira-kirab.apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. Pelanggan dapat memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar cepat tangap dalam menghadapi problem-problem yang timbul. Sehingga perusahaan mengetahui kira-kira apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. c. Survei Kepuasan Pelanggan. Dalam riset kepuasan pelanggan sebagian besar menggunakan metode survei, baik survei melalui telepon, pos, email, maupun wawancara secara langsung. Melalui metode ini dengan mudah perusahaan mendapatkan feedback dari pelanggannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan *(field research)* yakni penelitian yang dilakukan dalam kehidupan sebenarnya[1] dalam implementasi manajemen Mutu ISO 9001-2008 pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) perwakilan Jawa Timur devisi penghimpunan dan pendayagunaan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatifdeskriptif, dengan pendekatan fenomenologis. Metode kualitatif digunakankarena metode ini lebih mudah bila berhadapan dengan pendekatan ganda. Hal ini dilakukan sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Lincoln dan Guba yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, yaitu karena ontologi alamiah menghendakiadanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya.[2]

Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaranatau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti.[3] Sedangkan fenomenologis diartikan sebagai pengalamansubyektif, dan pengalaman fenomenologi, juga diartikan sebagai suatu studitentang kesadaran dari prespektif pokok seseorang.[4]Sedangkan menurutDanim Sudarwan, penelitian fenomenologis adalah penelitian yang terfokuspada pemahaman

---

[1]Mardalis, Metode Penelitian (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), 28
[2]Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*,(Bandung: PT. Rosda Karya, 2005), 16.
[3]Rony Kuntur, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*,(Jakarta: PPM, 2005), 17
[4]Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* , 14.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap respon kehadiran atau keberadaan manusia danmenjelaskan pengalaman-pengalaman yang dialami seseorang dalamkehidupan sehari-hari, termasuk interaksinya dengan seseorang.[5]

Penelitian ini membutuhkan beberapa data, yaitu data tentang persiapan Implementasi ISO, data tentang pelaksanaan ISO, data tentangEfaluasi Implementasi ISO, data tentang faktor-faktor pendukung danpenghambat program tersebut. Sumber data tersebut bisa diperoleh dari datadokumentasi BMH Perwakilan Jawa Timur, serta para AMIL sebagai pelaksana ISO, dan penerima manfaat program ZISWAF.

Sedangkan untuk memperoleh data tersebut, bisa dilakukan dengan carawawancara, observasi, dan dokumentasi.

B. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian adalah merupakan benda, hal atau orang tempat datauntuk variabel penelitian tetap dan yang dipermasalahkan.[6] Subyek penelitiandalam karya tulis ini adalah General Manajer BMH Jawa Timur, Kadiv. Penghimpunan, Kadiv. SDM, Kadiv. Pendayagunaan, koor. Layanan dan semua pegawai BMH yang terlibat dalam Implementasi ISO.

Objek penelitian adalah yang menjelaskan tentang apa dan atau siapayang diteliti, juga di mana dan kapan penelitian dilakukan.[7]

---

[5]Danim Sudarwan, *Menjadi Peneliti Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2002), 52.
[6] Arikunto Suharismi, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), 111.
[7]Husain Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafondo Persada, 2005), 303.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk itu, objek penelitian dalam penelitian ini adalah Implementasi ISO 9001-2008 bidang penghimpunan dan pendayagunaan. Penelitian ini dilakukan di BMH Perwakilan Jawa Timur, penelitian ini dilakukan mulai Desember 2016 sampai dengan April 2018.

C. Data yang Dihimpun

Data adalah suatu atribut yang melekat pada suatu objek tertentu, berfungsi sebagai informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, dan diperoleh melalui suatu metode/instrumen pengumpulan data. Data kualitatif sering berbentuk kalimat pernyataan, uraian, deskripsi yang mengandung suatu makna dan nilai (*values*) tertentu yang diperoleh melalui instrumen penggalian data khas kualitatif seperti dokumentasi, wawancara dan sebagainya.[8]

Data yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Konsep Managemen Mutu ISO 9001-2008.
2. Data tentang implementasi Manajemen Mutu bidang Penghimpunan pada Baitul Maal Hidayatullah Jawa Timur.
3. Data tentang implementasi Manajemen Mutu bidang Pendayagunaan pada Baitul Maal Hidayatullah Jawa Timur.

D. Sumber Data dan Responden

Sumber data adalah tempat, orang atau benda dimana peneliti dapat mengamati, bertanya atau membaca tentang hal-hal yang berkenaan dengan

[8] Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalian Data Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 8-10.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

variabel yang diteliti.[9] Sumber data yang akan dijadikan pegangan dalam penelitian ini agar mendapat data yang konkrit serta ada kaitanya dengan masalah diatas meliputi : sumber primer dan sumber sekunder.

1) Sumber Primer

Sumber primer adalah sumber data yang dibutuhkan untuk memperoleh data-data yang berkaitan langsung dengan objek penelitian, sumber primer disini diambil dari beberapa informan kunci, sedangkan yang dimaksud informan kunci adalah partisipan yang karena kedudukannya dalam komunitas memiliki pengetahuan khusus mengenai orang lain, proses, maupun peristiwa secara lebih luas dan terinci dibandingkan orang lain.[10]

Selanjutnya informan kunci disebut sebagai responden yakni orang yang diminta memberikan keterangan tentang sesuatu fakta/pendapat. Keterangan dari responden ini diberikan secara lisan ketika menjawab wawancara semi terstruktur dimana peneliti hanya menyiapkan topik dan daftar pemandu pertanyaan, juga dengan menelusuri lebih lanjut suatu topik berdasarkan jawaban yang diberikan responden, dan urutan pertanyaan dan pembahasan tidak harus sama seperti pada panduan, namun panduan ini digunakan untuk mengarahkan wawancara sehingga tidak menyimpang terlalu jauh, sehingga semua jawaban dan pertanyaan tidak tergantung pada jalannya wawancara dengan responden.[11] Responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah Manajer SDM, Manajer Penghimpunan dan Manajer Pendayagunaan sertasemua amil BMH perwakilan Jawa Timur.

2) Sumber Data Sekunder

---

[9] Arikunto Suharismi, *Manajemen Penelitian,* 111.
[10] Samiaji Serosa, *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar,* (Jakarta: PT Indeks. 2012), 59.
[11]Ibid,7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber sekunder adalah sumber data yang dibutuhkan untuk mendukung sumber primer. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah:

a) Para Karyawan BMH

b) Dokumenetasi pengukuhan LAZNAS

c) Dan sumber-sumber pendukung lainnya.

3. Lokasi Penelitian

Penelitan ini dilakukan di Baitul Maal Hidayatullah Surabaya, beralamat di Jl. Mulyosari 398 Surabaya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Karena peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, maka teknik yang digunakan adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara *(interview guide).* Ada beberapa macam wawancara, yaitu:[12]

1) Wawancara terstruktur *(The Standardized Interview)*

Menurut Bruce L. Berg, wawancara tersetandar (terstruktur) memakai daftar terstruktur formal dari pertanyaan-pertanyaan wawancara.[13] Wawancara

[12] Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2007), 73.
[13] Bruce L. Berg, *Qualitative Research Methods for The Social Sciences,* (USA: Allyn And Bacon, 1998), 61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

2) Wawancara semi tersruktur

Wawancara semi terstandar (semi terstruktur) berada atau terletak di antara wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.[14] Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-dept interview, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuannya adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

Wawancara merupakan cara yang umum dan ampuh untuk memahami suatu kebutuhan. Karena wawancara merupakan studi tentang interaksi antar manusia, sehingga wawancara merupakan alat sekaligus obyek yang mampu mensosialisasikan kedua belah pihak yang mempunyai status yang sama.[15] Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur dengan Manajer SDM, Manajer Penghimpunan. Manajer pendayagunaan, semua pegawai BMH yang terlibat dalam Implemetasi Manajemen ISO melalui wawancara semi-terstruktur, supaya memperoleh data yang valid dan mendalam.

b. Studi Dokumentasi

Metode dokumentasi dalam pengumpulan data adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya.[16]

---

[14] *Ibid.*
[15] Sudarmayanti dan Syaifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, 80.
[16] Arikunto Suharismi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Bandung: Alfabeta, 2008), 203.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dokumentasi merupakan salah satu alat yang dipergunakan untuk mengumpulkan data kualitatif. Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya. merupakan setiap pertanyaan tertulis yang disusun seseorang atau lembaga untuk pengujian atau peristiwa atau menyajikan akunting, dan berguna untuk sumber data, bukti, informasi keilmiahan yang sukar diperoleh, sukar ditemukan dan membuka kesempatan untuk lebih memperluas khazanah pengetahuan terhadap suatu yang diselidiki.[17]

Pada penelitian kualitatif, data bersifat deskriptif. Maksudnya, data dapat berupa gejala-gejala yang dikategorikan ataupun dalam bentuk lainnya, seperti foto, dokumen, artefak atau catatan-catatan lapangan pada saat penelitian dilakukan. Instrumen dalam dokumentasi adalah peneliti sendiri dan pedoman dokumentasi.[18]

Dalam dokumentasi ini juga dipaparkan data manajemen penghimpunan dan pendayagunaan, serta dokumen-dokumen lain yang dibutuhkan, seperti data persiapan, pelaksanaan, serta efaluasi palaksanan dan hal-hal yang terkait lainnya. terbatas pada orang, tetapi objek-objek yang lain.

c. Observasi

Dalam penelitian kualitatif banyak cara yang dapat dipakai untuk mengumpulkan data, di antara cara-cara itu adalah observasi. Observasi sendiri berarti pengamatan, peninjauan.[19]Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu

---

[17]*Ibid., 86.*
[18] Wardoyo, *Penelitian Kualitatif,* dalam http://js.unikom.ac.id/kualitatif/beda.html.
[19] J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996), 95.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak.[20] Ada beberapa tahapan dalam observasi, yaitu:[21]

1) Observasi pendahuluan yang bersifat deskriptif: lingkungan umum, tanpa fokus, berdasarkan pertanyaan yang luas dan mengembang. Penelitian pendahuluan ini dilakukan sebelum peneliti benar-benar terjun meneliti untuk memperoleh informasi secara umum. Ini telah dilakukan sebelum pembuatan proposal dengan mengunjungi website resminya dan mengamati BMH Perwakilan Jawa Timur di lokasi untuk memperoleh gambaran umum tentang proses Implementasi manajemen Mutu ISO.

2) Observasi terfokus, mengarah ke segala yang mendalam dan sempit, menyangkut orang, prilaku, ruang, perasaan, struktur dan proses. Observasi terfokus ini akan dilakukan nanti setelah proposal penelitian ini di ACC oleh penguji..

3) Observasi terseleksi, memfokuskan diri pada tahapan penentuan dan penghalusan karakteristik dan hubungan di antara elemen yang telah diseleksi sebelumnya sebagai obyek studi. Dalam hal ini, observasi hanya menyeleksi obyek yang berhubungan dengan fokus penelitian ini, yaitu yang berkaitan Implementasi manajemen Mutu ISO 9001-208 bidang penghimpunan dan pendayagunaan.

---

[20] Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D) (Bandung: Alfabeta, 2008), 203.
[21] Sudarmayanti dan Syaifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Mandar Maju, 2000), 77.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen penelitian meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan bidang yang diteliti, kesiapan peneliti memasuki obyek penelitian baik secara akademik maupun logistiknya. Karena pada penelitian kualitatif, permasalahan di awal penelitian belum jelas dan pasti, maka instrumen yang paling tepat adalah peneliti itu sendiri. Setelah masalah sudah mulai jelas, maka dapat dikembangkan sebagai instrumen yang sederhana yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang ditemukan melalui observasi dan wawancara.

Instrumen yang peneliti gunakan dalam teknik pengumpulan data observasi adalah lembar pengamatan atau check list, instrument wawancara menggunakan paduan wawancara (interview guide), instrument untuk dokumentasi adalah pedoman dokumentasi.[22]

G. Teknik Pengolahan Data

Data-data yang diperoleh dari hasil penggalian terhadap sumber-sumber data akan diolah melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

a. Editing, yaitu memeriksa kembali semua data-data yang diperoleh dengan memilih dan menyeleksi data tersebut dari berbagai segi yang meliputi

[22] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesesuaian keselarasan satu dengan yang lainnya, keaslian, kejelasan serta relevansinya dengan permasalahan.[23] Dengan teknik ini diharapkan penulis dapat memperoleh gambaran terkait Implemetasi manajemen Mutu ISO.

c. Analyzing, yaitu dengan memberikan analisis lanjutan terhadap hasil editing dan organizing data yang telah diperoleh dari sumber-sumber penelitian, dengam menggunakan teori dan dalil-dalil lainnya, sehingga diperoleh kesimpulan.[24]

H. Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskanya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memetuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.[25]

Pada penelitian kualitatif, terdapat tiga pendekatan modus analisis data, yaitu hermeneutic, semiotik, naratif, dan metafor. Terkait dengan analisa data yang dipakai dalam penelitian ini adalah model analisa data naratif, yaitu menganalisa data dengan menyusunnya menjadi sebuah cerita fakta temuan penelitian secara sistematis dan holistik, tanpa mengurangi atau menambahi substansi dari temuan penelitian.

---

[23]Ibid., 154.
[24]Ibid, 195
[25] R.C. Bogdan dan S.K. Biklen, *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods* (Boston: Allin & Bacon Inc, 1982), 68.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil dari penggumpulan data tersebut akan dibahas dan kemudian dilakukan analisis secara kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamanati dengan metode yang telah ditentukan. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang telah didapat.dari catatan lapangan, dokumentasi dan hasil wawancara, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.[26]

Ada tiga langkah dalam proses menganalisa data kualitatif, yaitu reduksi data, display data dan verifikasi data. Lebih jelasnya, akan diuraikan di bawah ini:[27]

1) Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya,sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari data lagi jika diperlukan.

2) Display Data

Setelah ada reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah display data atau penyajian data. Cara penyajian data yang paling sering digunakan dalam

[26] Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012), 89.
[27] Ibid, 91.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3) Verifikasi Data

Langkah berikutnya adalah memverifikasi data atau melakukan penarikan kesimpulan. Kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan diawal, tapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pola pikir induktif yang tujuan akhirnya menghasilkan pengertian-pengertian, konsep-konsep dan pembangunan suatu teori baru. Model induktif ini berarti pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti dan akhirnya dikemukakan pemecahan persoalan yang bersifat umum.[28]

Pada saat pengumpulan data berlangsung, seperti pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisa pemilahan terhadap jawaban orang yang diwawancarai. Bila jawaban responden telah dianalisa dan terasa belum

[28] Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Gajah Mada University, 1975), 16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.[29]

Data yang diperoleh dari lapangan akan dicatat secara teliti dan rinci oleh peneliti, karena jumlahnya yang cukup banyak. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak. Untuk itu peneliti perlu segera menganalisis data melalui reduksi data (merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting serta dicari tema dan polanya).[30]

Fakta-fakta yang dikumpulkan adalah dari Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001-2008 di BMH Jawa Timur. Dari pengumpulan data-data dan hasil wawancara dengan pengurus BMH Jawa Timur, penulis mulai menjelaskan persiapan, pelaksanaan sampai efaluasi manajemen mutu ISO.

Dalam penelitian kualitatif, analisa data dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan dan setelah selesai di lapangan. Namun analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data, dan kenyataannya, analisis data kualitatif banyak berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.[31]

4) Teknik Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada validitas, reabilitas dan obyektifitas. Validitas adalah derajat ketepatan antara realitas data

[29]Ibid., 246.
[30]Ibid., 247.
[31] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 245.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang ada pada obyek penelitian dengan data yang disajikan oleh peneliti, sehingga, data bisa dikatakan valid jika tidak ada perbedaan antara data yang disampaikan oleh peneliti dengan data sesungguhnya yang ada di lapangan. Sedangkan reabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan.Artinya, data dikatakan realibel jika dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti yang sama dalam waktu yang berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data yang dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Kemudian obyektifitas berkenaan dengan derajat kesepakatan interpersonal agreement antar banyak orang terhadap suatu data.[32]

Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data dapat berupa uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reabilitas) dan *confirmability* (obyektifitas).[33]

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *uji credibility* (validitas internal), pengujian ini meliputi:

a. pengamatan pada konsep dan praktek

Pengamatan konsep berarti peneliti melakukan pembacaan pada konsep yang ada dan praktek di lapangan dan melakukan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Pengamatan ini difokuskan pada data yang telah diperoleh sebelumnya disesuaikan dengan praktek dilapangan.

Praktiknya di lapangan dalam uji ini, penelitimenanyakan hal-hal yang sudah dilakukan menurut konsep yang sudah ada kepada responden yang ada atau

[32]Ibid.,117-118.
[33]Ibid., 121.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden tambahan untuk validasi pernyataan responden sebelumnya, apakah data dan fakta yang tersaji dilapangan sama dengan yang ada di konsep, jika sama, maka data dianggap valid, tapi jika berbeda, maka dianggap tidak valid.

b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan harapan peneliti mampu memberikan deskripsi data dengan akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Sebagai bekal untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian dan dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.

Praktik di lapangan dalam uji ini, peneliti kembali ke lapangan dengan meningkatkan kinerja dan lebih teliti lagi, guna mengantisipasi jika ada hal-hal penting dalam penelitian ini yang terlewatkan.

I. Triangulasi Data

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas data diartikan sebagai pengecekan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Untuk itu, triangulasi dapat didefinisikan dengan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data itu.[34]

Triangulasi data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Ada tiga triangulasi dalam

[34] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, 330.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

a) Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber berarti mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informai tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data.

Dalam hal ini, peneliti akan memvalidasi dengan meng-crosscheck data-data penelitian yang telah diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Bisa dengan kembali ke lapangan ataupun dengan menggunakan participant.

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk mestikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

c) Triangulasi Waktu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Waktu juga sering mempengruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subjek terhadap dunia sekitarnya. Dalam memahami dunia sekitarnya, mungkin apa yang diungkapkan informan salah, karena tidak sesuai dengan teori, dan tidak sesuai dengan hukum.

d. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, rekaman wawancara, foto-foto dan dokumen autentik.

e. Mengadakan Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuanya adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Semakin

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuai data yang ada dengan data yang diberikan oleh pemberi data, maka semakin kredibel/dipercaya data yang diperoleh.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

DATA DAN ANALISA DATA

A. Data

1. Sejarah Berdirinya LAZNAS Baitul Maal Hidayatullah (BMH)[1]

Secara nasional, tonggak perjuangan sejarah berdirinya LAZNAS BMH tidak terlepas dari perjuangan para aktivis muslim pondok pesantren Hidayatullah sebagai induk organisasi kemasyarakatan yang bersifat sosial, dakwah, dan pendidikan. Pesantren Hidayatullah didirikan pada tanggal 7 Januari 1973 (2 Dzulhijjah 1392 Hijriah) di desa Gunung Tembak, Balikpapan, Kalimantan Timur oleh Ust. Abdullah Said (alm), kemudian berkembang dengan berbagai amal usaha di bidang sosial, dakwah, pendidikan dan ekonomi termasuk kegiatan pengelolaan zakat (amil) Baitul Maal Hidayatullah yang terus berkembang menjadi Lembaga Amil Zakat Nasional tersebar ke berbagai daerah di seluruh provinsi di Indonesia.

Melalui Musyawarah Nasional I pada tanggal 9–13 Juli 2000 di Balikpapan, Hidayatullah kemudian mengubah bentuk organisasinya menjadi organisasi kemasyarakatan (ormas) dan menyatakan diri sebagai gerakan perjuangan Islam. Di Perwakilan Jawa Timur Surabaya, Hidayatullah dengan LAZNAS BMH-nya merintis perjuangannya sejak tahun 1980-an dengan didirikannya pesantren Hidayatullah di daerah Kejawan Putih Tambak Surabaya dan LAZNAS BMH hingga menempati kantor yang sekarang setelah diresmikan

[1] BMH (Baitul Maal Hidayatullah), “Tentang Kami”, http://bmh.or.id/tentang.php, “diakses pada” tanggal 3 Maret 2018 pukul 14.00.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada tanggal 30 Agustus 2008 bertempat di Jalan Raya Mulyosari No. 398 Surabaya.

Kiprah dan peran serta Pesantren Hidayatullah dan LAZNAS Baitul Maal Hidayatullah dalam mengembangkan potensi masyarakat setempat sangatlah besar. Hal ini terlihat melalui kegiatan sosial kemasyarakatan meliputi sektor pendidikan, dakwah maupun usaha menciptakan pemberdayaan ekonomi masyarakat sekitar dengan kemandirian.

Berangkat dari kepercayaan yang besar dari masyarakat sebagaimana organisasi pesantren pada umumnya untuk menerima dan mendayagunakan zakat sebagai amil zakat. Sehingga untuk meningkatkan profesionalisme dan kemandirian dalam mengelola dan mendayagunakan serta mencegah pencampuran pengelolaan zakat perlu adanya upaya pemisahan kelembagaan *(spin off)* dengan induk organisasi Hidayatullah, sehingga dibentuklah Lembaga Amil Zakat Nasional dengan nama Baitul Maal Hidayatullah yang secara resmi dikukuhkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 538 tahun 2001. Sehingga secara legal berhak menghimpun dana masyarakat (meliputi : Zakat, Infaq, Sedekah) dan menyalurkannya kepada masayarakat yang berhak menerimanya sesuai syari'ah.

2. Visi dan Misi LAZNAS Baitul Maal Hidayatullah (BMH)

Menjadi lembaga amil zakat yang terdepan dan terpercaya dalam memberikan pelayanan pada umat.

Misi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Meningkatkan kesadaran umat untuk melaksanakan kewajiban zakat dan peduli terhadap sesama.

b) Mengangkat kaum lemah (dhuafa') dari kebodohan dan kemiskinan menuju kemuliaan dan kesejahteraan.

c) Menyebarkan syiar Islam dalam mewujudkan peradaban Islam.[2]

d) Letak Geografis LAZNAS Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kantor Perwakilan Jawa Timur.

LAZNAS Baitul Maal Hidayatullah Kantor Perwakilan Jawa Timur adalah salah satu lembaga sosial yang berlokasi di Jalan Raya Mulyosari No. 398 Surabaya. Adapun letak geografis gedung BMH sebagai berikut:

1) Sebelah Utara berdekatan dengan Asrama Bhineka Tunggal Ika, dan SD Islam Al-Azhar 11 Surabaya.

2) Sebelah Selatan berdekatan dengan Perumahan Wisma Permai dan kampus ITS Sukolilo

3) Sebelah Barat berdekatan dengan Perumahan Wisma Permai

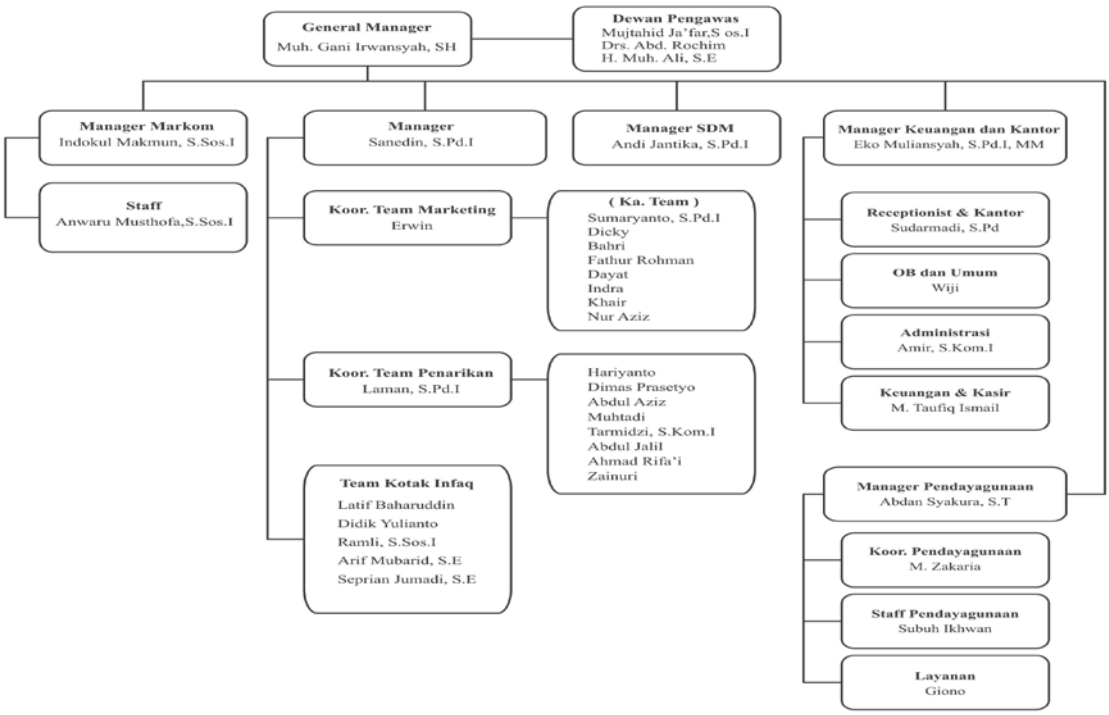
4) Sebelah Timur berdekatan dengan Perumahan Pakuwon City

d. Struktur Organisasi LAZNAS Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kantor Perwakilan Jawa Timur.[3]

[2] Ibid
[3]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bagan Struktur Organisasi LAZNAS BMH Kantor Perwakilan Jawa Timur



Gambar 4.1Sumber: Dokumentasi BMH Kantor Perwakilan Jawa Timur

3. Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Bidang Penghimpunan Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur

a. Instruksi Kerja Performance Amil Penghimpunan[4]

1. Penampilan Amil

Seragam atau pakaian kerja resmi digunakan lengkap pada hari kerja senin s/djumat yang telah disepakati di Rakernas. Hal-hal yang harus diperhatikan.

[4] Buku Manual Mutu Sistem manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Baitul Maal Hidayatullah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Kondisi pakaian harus bersih sesuai dengan hari, tidak bernoda atau luntur, rapi dan lengan tidak digulung

b. ID card dipasang di dada sebelah kiri dalam posisi yang benar dan jelas terlihat bukan terbalik

c. Menggunakan sepatu dan tidak diperbolehkan menggunakan sepatu kanvas/karet, dan sandal jepit

d. disarankan untuk menggunakan kaus kaki berwarna gelap atau senada dengan celana atau sepatu kerja

2. Penampilan Amil

Wajah, rambut dan kuku

Wajah, rambut dan kuku dalam kondisi bersih, rapi dengan penataan/riasan sederhana dan sopan

a. Wajah bersih, kumis dan jambang ditata rapi

b. Rambut tersisir dengan rapi dan tidak melebihi tengkuk

c. Kuku dipotong pendek dan bersih, tidak diperkenankan memelihara kuku panjang

d. Perlengkapan Wajib Dibawa Amil

e. Tersedia alat tulis

f. Kuitansi

g. Stationary(pena, slip-slip transaksi)

f. Amplop berbagai ukuran

g. Kalkulator

f. Majalah BMH news

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Brosur program terbaru

h. Majalah suara Hidayatullah

i. Proposal program.[5]

b. Instruksi Kerja Menerima Donasi

1. Cek-lah kebenaran pengisian kuitansi donasi untuk mencegah kesalahan. Lakukan dengan sopan, "Mohon maaf pak, silahkan di cek kembali nama dan alamat yang kami tulis,"
2. Berikan pertanyaan kepada donatur "apakah zakat yang diberikan sudah sesuai dengan nisabnya ,bu atau bapak"bilamana donatur berdonasi zakat penghasilan.
3. Lakukan perhitungan uang didepan muzakki. Pastikan muzakki dapat melihat dengan jelas saat perhitungan dilakukan. Letakkan uang yang sudah dihitung di tempat yang terlihat
4. Lakukan konfirmasi jumlah uang dan jenis transaksi seperti :

"Donasinya diperuntukkan untuk zakat maal ya bu," "Uangnya 1.000.000,00 rupiah,"

5. Masukkan kwitansi kedalam amplop BMH yang resmi sertakan majalah/brosur sebagai media tambahan untuk muzakki
6. Doakan muzakki yang telah mempercayakan dananya kepada BMH, "Ajrakallahu fiima a'thoita, wa barakalaka fiima abqaita waj'alna laka thohuran,"

[5]Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Jika muzakkinya laki-laki maka bersalaman dan ucapkan, “Zakat/infak bapak kami terima dan InsyaAllah kami salurkan kepada yang berhak menerimanya.

c. Instruksi Kerja Telemarketing[6]

1. Ucapkan salam, “Assalamualaikum Wr. Wb”
2. Perkenalkan diri, “Mohon maaf saya Budi dari Baitul Maal Hidayatullah. Bisa minta waktu 1-2 menit bapak/Ibu?”
3. Jika tidak diperkenankan, maka jawablah “Mohon maaf bapak/ibu. Jika tidak keberatan kami akan menghubungi bapak/ibu dilain waktu. Sukses dan sehat selalu untuk bapak/ibu. Assalamualaikum,”
4. Jika diperkenankan maka berbicalah to the point dan berbicara dengan jelas, “Terimakasih atas waktu yang telah diberikan. Perkenalkan bapak/ibu, saya fulan dari lembaga amil zakat nasional Baitul maal Hidayatullah. Kami bergerak di pengelolaan ZIS agar lebih bermanfaat dan berkah kepada masyarakat miskin. Saat ini kami mempunyai program bla..bla... kami menawarkan kerjasama pengelolaan dari zakat,Infak ataupun sedekah bapak/ibu dapat mendukung program tersebut. Jika bapak/ibu ada waktu dan kesempatan, mungkin kita dapat bersilaturahim yang lebih erat dan hangat lagi
5. Terimakasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan, mohon maaf bapak/ibu. Salam sukses bapak/ibu, wassalamualaikum Wr. Wb

[6]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Setiap telemarketing yang dilakukan dilaporkan di monitoring telemarketing sesuai dengan target yang sudah ditetapkan per hari (Misal yang harus di tlp per amil kepada donatur sebanyak 100 donatur per hari[7] :

d. Laporan Layanan Donatur[8]

No	No ID	Nama	Alamat	Pelayanan	Indikasi
1	20161123485	Nur Iriawan	Rejeki 2/, Sukolilo Dian Regency	Konsultasi Zakat Maal	Donatur lebih yakin dalam mengamanahkan sebagian rizki nya untuk di kelola BMH untuk program pemberdayaan ummat, karena BMH telah memberikan penjelasan dan respon yang tanggap atas permintaan donatur, donatur memahami perhitungan detail pembagian harta dan memahami pengetahuan tentang zakat

Tabel 4.2 Laporan Layanan Donatur

[7]DokumensiISO bidang penghimpunan.
[8]Dokumensi ISO bidang penghimpunan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Form Penerimaan Komplen muzakki

NO.	Hari/ Tanggal	NAMA DONATUR	JENIS KELUHAN	KETERANGAN
1		Wibowo	mengajukan pengunduran diri dari donatur rutin	usaha lagi macet
2		Raspati Bayu Ariefianto	Petugas sampai pertengahan bulan belum hadir	
3		Diah Dwicahyawati	nominal donasi belum di rubah untuk bulan Pebruari	
4		M. Rudi Hartono, S.Pd.	Petugas pengambilan tidak memberikan majalah	
5		Karyadi, Drs,Ec	Pengambilan Donasi waktunya tidak sesuai dengan perjanjian	
6		Sri Wahyuni Rakhmawati	Layanan petugas pengambilan tidak didoakan.	

Tabel 4.4 Form Penerimaan Komplen Muzakki

f. Analisis Data Kepuasan Muzakki/ Donatur BMH[9]

No	Hasil Analisis data	Faktor yang mempengaruhi	Strategi Peningkatan Layanan
1	Secara umum kepuasan layanan terhadap costumer/ donatur merasa baik dan puas	1. Laporan dan Informasi Tepat Waktu 2. Pelayanan Amil yang Cukup Baik 3. Kerapihan & Penampilan Amil 4. Dana yang dikelola tersalurkan dengan Baik 4. Cepat,Tanggap Dalam Menyelesaikan Masalah Keluhan Donatur	Mempertahankan strategi pelayanan optimal secara massif

[9]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.3 Analisis data kepuasan muzakki/donatur BMH

g. Laporan Amil Penghimpunan

1. Daftar Prospek Marketing[10]

Nama Petugas : ……Bulan : ……

NO	NAMA	ALAMAT	TELP/HP
1	Saiful	Kertajaya Indah III	087852501587
2	Na'im	Bratajaya Timur V no.6	098766854678
3	Sa'idah	Ngagel jaya selatan	086574576498

Tabel 4.5 Daftar Prospek Marketing

2. Buku Kerja Amil Penarikan

NAMA PETUGAS : **BULAN/THN**

JUMLAH TARIKAN : **DONASI :**

NO	**TGL**	**JML SETORAN**	**BANK**	**PARAF KOORD INTR**
1	6	16.000.000	BNI Syariah	
2	12	14.000.000	BNI Syariah	
3	17	18.500.000	BNi Syariah	

Tabel 4.6 Buku Kerja Amil Penarikan

[10] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Bidang Pendayagunaan pada Baitul Maal Hdayatullah Perwakilan Jawa Timur

a. Prosedur Mutu Pelaksanaan Pendayagunaan[11]

1. Tujuan

Panduan teknis dan pelaksanaan pendayagunaan Kepada penerima manfaat

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup teknis dan pelaksanaan pendayagunaan kepada penerima Manfaat.

3. Definisi

Pernerima manfaat adalah pihak yang menerima alokasi dana pendayagunaan atau penyaluran dan ZISWAF dari pihak BMH,baik perorangan maupun lembaga (kolektif)

4. Dokumen Pendukung

1. Proposal BMH Nasional
2. Proposal pengajuan pendayagunaan
3. Form pencairan pendayagunaan dana
4. Tanda terima pencairan dana pendayagunaan
5. Laporan realisasi penyaluran pendayagunaan dana

5. Rincian Prosedur

a. Mekanisme pengajuan proposal program

[11] Buku Manual Mutu Managemen mutu ISO 9001-2008 Baitul Maal Hidayatullah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Calon penerima manfaat mengajukan dan memberikan penjelasan atau gambaran rencana program yang akan dilakukan kepada BMH dan dalam bentuk surat atau proposal pengajuan.

c. Jika dianggap memungkinkan, proposal program yang diajukan dapat dilakukan sinkronisasi dengan program yang akan dilakukan oleh BMH.

d. Terhadap proposal program yang diajukan calon penerima manfaat, BMH bisa memberikan saran dan masukan, sehingga jika masih memungkinkan dan dapat dilakukan revisi proposal program yang diajukan.

e. Proposal program ditawarkan oleh calon penerima manfaat akan dipelajari kemudian oleh pihak BMH.

f. Jika ada hal-hal yang perlu dijelaskan lebih lanjut maka akan dibicarakan dengan calon penerima manfaat yang terkait.

g. BMH mencairkan dana setelah dinyatakan proposal tersebut diterima paling lama 5 hari kerja.

h. Calon penerima manfaat memberikan kepada BMH bukti tanda terima asli (kwitansi)yang telah ditandatangani dan atau stempel oleh pihak penerima manfaat,setelah menerima pencairaan dana pendayagunaan tersebut beserta data dan jumlah penerima manfaat.

i. Pengajuan pendayagunaan dalam bentuk program yang berbeda oleh penerima manfaat yang sama diperbolehkan, jika penerima manfaat yang bersangkutan telah memberikan pelaporan penyaluran pendayagunaan berupa dokumentasi dan data serta jumlah penerima manfaat dari kegiatan sebelumnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

j. Bagi proposal yang disetujui,maka divisi program pemberdayaan segera menginput data mustahik tersebut sesuai dengan jumlah nominal yang diberikan BMH,jenis program dan jumlah penerima manfaat (orang).

k. Dokumentasi kegiatan yang ada logo BMH minimal 5 foto

l. Membuat laporan singkat kegiatan yang menjelaskan unsur berita (5W+1H)

m. Data dan jumlah penerima manfaat

n. Data-data lain yang mendukung sesuai kebutuhan dan permintaan BMH.

b. Prosedur Mutu Penanganan Keluhan Mustahik dan Muzakki[12]

1. Tujuan

Prosedur ini ditetapkan untuk menjamin bahwa semua keluhan mustahik dan muzaki dapat ditangani dengan baik dan memuaskan.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup penanganan keluhan yang terjadi selama proses pengajuan sampai dengan pemeliharaan pelanggan.

3. Definisi

Keluhan berat : Keluhan yang menyangkut aspek kelembagaan dan syariah

Keluhan menengah : Keluhan yang menyangkut aspek teknis strategis.

Keluhan ringan : Keluhan yang menyangkut aspek teknis operasional.

4. Dokumen Penting

[12] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Form penerimaan keluhan

Form penanganan keluhan

5. Rincian Prosedur

.a. Keluhan pelanggan dapat disampaikan melalui media SMS Center, Telepon, WA,atau Email

b. Keluhan pelanggan dapat terjadi selama proses pelayanan mulai dari persetujuan donasi, administrasi sampai dengan pelayanan pendayagunaan dana

c. Keluhan pelanggan yang diterima akan dicatat serta dilakukan identifikasi dan verifikasi jenis komplain untuk menentukan penanganan keluhan tersebut

d. Seluruh keluhan akan ditangani secara cepat oleh masing-masing penanggung jawab sesuai dengan tingkatan keluhan sebagai berikut :

Keluhan berat : ditangani oleh Direksi

Keluhan menengah : ditangani oleh Ketua Perwakilan

Keluhan umum : ditangani oleh Kepala Divisi

e. Hasil monitoring perkembangan penanganan keluhan serta rekomendasi penanganannya dicatat sebagai bahan untuk perbaikan di masa mendatang.

f. Hasil monitoring perkembangan penanganan keluhan serta rekomendasi penanganannya dicatat sebagai bahan untuk perbaikan di masa mendatang

d. Data-Base Mustahiq Perprogram[13]

[13] Dokumensi ISO bidang penghimpunan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

NO DOKUMEN	TGL MASUK	NO PROPOSAL	SEKTOR	INSTANSI / PERUSAHAAN / ORGANISASI	NAMA MUSTAHIK	URAIAN	ACARA KEGIATAN		ASNAF
							HARI	TANGGAL	
F-PDYG-FMG-1	2-Jan-17	-	Sosial	Mustahik	Hanijoyo	Mojo Kidul B-29 ke TPU Keputih		2-Jan-17	Miskin
F-PDYG-FMG-2	4-Jan-17	-	Sosial	Mustahik	Arifudin	Pulang ke balikpapan	Rabu	4-Jan-17	Musa
F-PDYG-FMG-3	4-Jan-17	-	Sosial	Mustahik	Baharudin	Keputran Kejambon IIB/37		4-Jan-17	Miskin

Tabel 4.7 Data-Base Mustahiq Perprogram

e. Prosedur Mutu Proposal yang Masuk[14]

1.Form kriteria Proposal

MUSTAHIK PERSONAL	MUSTAHIK REGULER	PROPOSAL LEMBAGA/KELOMPOK/UMUM	PROPOSAL MITRA INTERNAL
Syarat mustahik personal	**Syarat mustahik regular**	**syarat proposal lembaga/kelompok**	**syarat proposal Internal**
Surat pengajuan	Surat pengajuan	surat pengajuan	surat pengajuan
Foto copy surat keterangan tidak mampu dari RT/RW/Kelurahan setempat	Foto copy surat keterangan tidak mampu dari RT/RW/Kelurah	proposal kegiatan yang lengkap	proposal program / kegiatan

[14] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	an setempat		
Foto copy KTP	Foto copy KTP	Uraian dan deskripsi acara yang detail.	melaporkan kegiatan sebelumnya
foto copy KK	foto copy KK	Survei	Survei
Surat keterangan POLISI	Surat keterangan POLISI		
Survei	Survei		
Lain lain :	**Lain lain :**	**Lain lain :**	**Lain lain :**

Tabel 4.8Form kriteria Proposal

2. Instruksi Layanan Proposal[15]

a. Tujuan

Memberikan pelayanan kepada mustahik secara baik, cepat dan memuaskan

b. Ruang Lingkup

Mencakup pelayanan pengajuan hingga jawaban proposal yang diajukan oleh masutahik

c. Definisi

d. Dokumen Pendukung

Bukti terima proposal

Form rapat komite

Surat disetujui atau tidak proposal yang diajukan

1. Rincian Prosedur

2. Mustahik mengajukan proposal

3. Proposal diterima ke resepsionis dalam buku terima porposal

[15] Buku Manual Mutu Managemen Mutu ISO 9001-2008 Baitul Maal Hidayatullah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Resepsionis menyampaikan proposal ke bagian pendayagunaan dan diberikan ttd penerima proposal di buku penerima proposal.
5. Pihak divisi pendayagunaan melakukan input proposal masuk
6. Proposal diproses oleh divisi program pemberdayaan menyampaikan jawaban proposal kepada pihak mustahik paling lambat 7 hari (tujuh)hari kerja
7. Disetujui atau tidak,divisi program pemberdayaan menyampaikan jawaban proposal kepada pihak mustahik paling lambat 7 hari kerja setelah proposal masuk,melalui:
    1) Telepon/HP jika mustahik perseorangan.
    2) Melalui surat jika mustahik kelompok,organisasi.

f. Prosedur Mutu Pencairan Dana (Keuangan)[16]

1. Panduan pencairan dana Operasional di keuangan

a. Ruang Lingkup

Mencakup seluruh Divisi di BMH Perwakilan

b. Definisi

Panduan ini dibuat untuk memudahkan Divisi keuangan melakukan rekap data baik pemasukan maupun pengeluaran anggaran yang mana semua bias dikendalikan dengan baik sesuai dengan RKAT yang sudah ditetapkan.sehingga dalam pelaksanaan pengeluaran anggaran semua bisa terkontrol dan termonitor dengan baik dalam setiap pengeluaran anggaran2 yang dikeluarkan.

c. Dokumen Pendukung[17]

[16] Ibid.

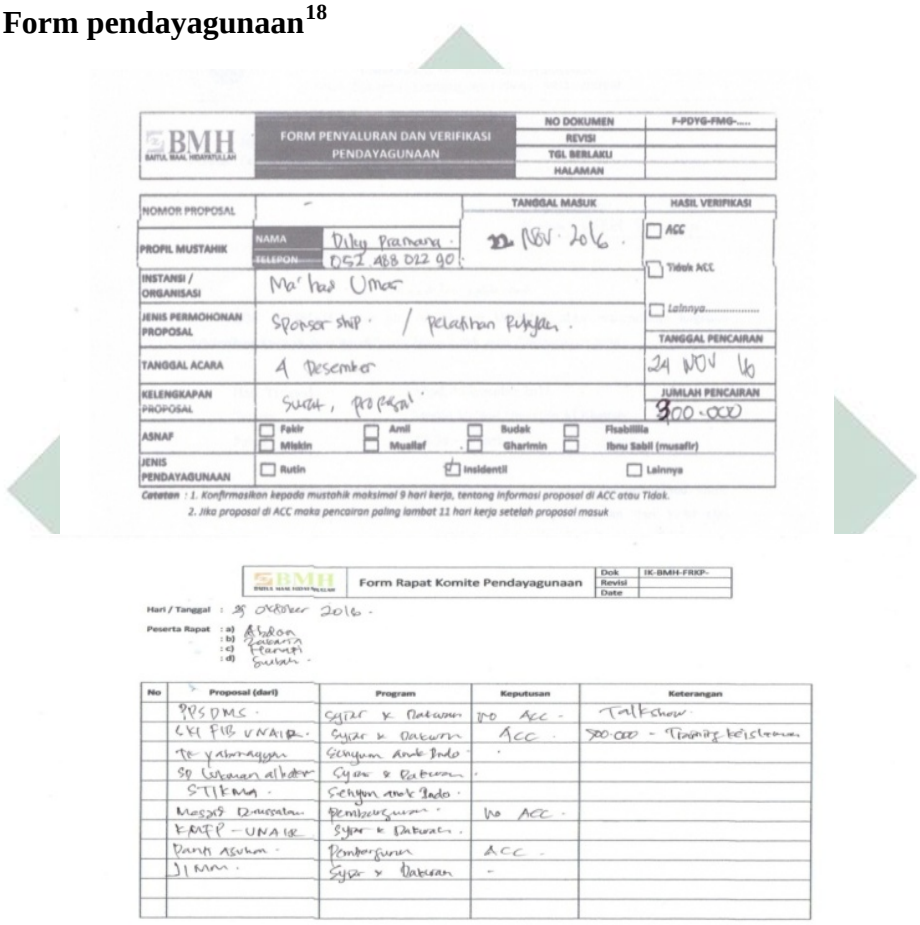
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1 BKK (Bukti Kas Keluar)

2 Ajuan Anggaran (Sesuai RKAT).

3. Bukti kuitansi .NO Rekening yang dituju untuk transfer dana yang dikeluarkan.

g. Form pendayagunaan[18]



BMH — BAITUL MAL HIDAYATULLAH

FORM PENYALURAN DAN VERIFIKASI PENDAYAGUNAAN	NO DOKUMEN	F-PDYG-FMG-....
	REVISI	
	TGL BERLAKU	
	HALAMAN	

NOMOR PROPOSAL	-	TANGGAL MASUK	HASIL VERIFIKASI
PROFIL MUSTAHIK	NAMA: Dika Pramana TELEPON: 051 488 022 90	22 NOV 2016	☐ ACC ☐ Tidak ACC ☐ Lainnya.....
INSTANSI / ORGANISASI	Ma'had Umar		
JENIS PERMOHONAN PROPOSAL	Sponsor SMP / Pelatihan Pukulan		TANGGAL PENCAIRAN
TANGGAL ACARA	4 Desember		24 NOV 16
KELENGKAPAN PROPOSAL	Surat, Proposal		JUMLAH PENCAIRAN 900.000
ASNAF	☐ Fakir ☐ Miskin ☐ Amil ☐ Muallaf ☐ Budak ☐ Gharimin ☐ Fisabililla ☐ Ibnu Sabil (musafir)		
JENIS PENDAYAGUNAAN	☐ Rutin ☑ Insidentil ☐ Lainnya		

Catatan : 1. Konfirmasikan kepada mustahik maksimal 9 hari kerja, tentang informasi proposal di ACC atau Tidak.
2. Jika proposal di ACC maka pencairan paling lambat 11 hari kerja setelah proposal masuk

BMH — Form Rapat Komite Pendayagunaan | Dok: IK-BMH-FRKP- | Revisi | Date

Hari / Tanggal : 25 Oktober 2016.

Peserta Rapat : a) Abdan
b) Zakaria
c) Fatmah
d) Sudah.

No	Proposal (dari)	Program	Keputusan	Keterangan
	PPS PMS.	Syiar x Dakwah	ACC.	Talkshow
	LKI FIB UNAIR.	Syiar x Dakwah	ACC.	500.000 - Transport keistimewa
	Ta'yasmagan	Santunan Anak Yatim	.	
	SD Lukman al hakim	Syiar & Dakwah.		
	STIKMA.	Santunan anak Yatim.		
	Masjid Rahmatan	Pembangunan.	No ACC.	
	KMFP - UNAIR	Syiar x Dakwah.		
	Pondok Asyhab.	Pembangunan	ACC.	
	JIMM.	Syiar x Dakwah	-	

Tabel 4.9 Form pendayagunaan dan Keputusan ACC

h. Intruksi Kerja Pelayanan Mustahik Datang Langsung[19]

1. Mustahik yang datang langsung ke kantor dilayani oleh divisi pendayagunaan berdasarkan programnya.

---

[17]Dokumen Aplikasi Managemen mutu ISO Bidang Pendayagunaan.
[18] Ibid.
[19]Buku Manual Mutu Managemen mutu ISO 9001-2008 Bidang pendayagunaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kategori Mustahik ibnu sabil, muallaf, dan musafir diberikan bantuan langsung maksimal senilai Rp100.000 (Seratus Ribu Rupiah),baik dalam bentuk dana tunai maupun non-tunai dengan mempertimbangkan data administrasi,karakter dan kebutuhan.
3. Tidak diperkenankan menolak atau tidak membantu mustahik yang datang kekantor,kecuali kuota dana alokasi mustahik datang langsung sudah habis atau atas pertimbangan terindikasi modus penipuan.
4. Setiap mustahik datang langsung yang dibantu harus ada tanda terima sesuai dengan identitas dan jumlah nominal yang diberikan
5. Mintalah kepada mustahik tersbut berupa Foto Copi Identitas Mustahik (KTP/KK/SIM dll),sebagai bukti(arsip) divisi pendayagunaan.

i.Form Laporan Program Mitra Salur[20]

A	**IDENTITAS LEMBAGA**	
1	Nama Lembaga	
2	Alamat Kantor	
3	Nama Pengurus	(Ketua)
		(Sekretaris)
		(Bendahara)
4	Badan Hukum	
5	Nomor Badan Hukum	
6	Bergerak di Bidang	
7	Kontak Person (PIC)	
8	Nomor Kontak Person (HP)	

[20]Dokumen Aplikasi ISO Bidang pendayagunaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9	Email Lembaga	
B	**PROGRAM (Diisi oleh BMH)**	
1	Kategori Program	Dakwah/pendidikan/ekonomi/kesehatan/sosial-kemanusiaan *
2	Nama Program	
3	Bentuk Kegiatan	
4	Sasaran Penerima Manfaat	
5	Jumlah Penerima Manfaat	…… Orang
6	Kategori Penerima Manfaat (Asnaf)	Fakir/Miskin/Muallaf/Riqob/Ghorimin/Fii Sabilillah/Ibnu sabil * (bisa ditandai lebih dari satu asnaf)
C	**PENYALURAN DANA INFAK-SEDEKAH**	
1	**Jumlah Penyaluran Per Bidang**	
	a. Dakwah	..... (orang) ..... (rupiah)
	b. Pendidikan	..... (orang) ..... (rupiah)
	c. Ekonomi	..... (orang) ..... (rupiah)
	d. Kesehatan	..... (orang) ..... (rupiah)
	e. Sosial – Kemanusiaan	..... (orang) ..... (rupiah)
	TOTAL YANG DISALURKAN	**..... (orang) ..... (rupiah)**
	PENYALURAN DANA ZAKAT	
2	**Jumlah Penyaluran Per Asnaf**	
	a. Fakir-Miskin	..... (orang) ..... (rupiah)
	b. Muallaf	..... (orang) ..... (rupiah)
	c. Riqob	..... (orang) ..... (rupiah)
	d. Ghorimin	..... (orang) ..... (rupiah)
	e. Fii Sabilillah	..... (orang) ..... (rupiah)
	f. Ibnu Sabil	..... (orang) ..... (rupiah)
	TOTAL YANG DISALURKAN	**..... (orang) ..... (rupiah)**
3	**Sumber Dana**	Zakat / Infak-Sedekah/Wakaf -- diisi oleh BMH
4	**Waktu Penyaluran**	Tgl …… Bln …… Thn
5	**Lokasi Penyaluran**	Desa : ……., Kec : …… Kab/Kota : ……., Prov : ……..

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.10 Form Laporan Program Mitra Salur

j. Form Data Penerima Manfaat[21]

Tabel 4. 11 Form Data Penerima Manfaat

NamaProgra ……

Mitra Program : ……(tulis nama lembaga)

NO	NAMA LENGKAP	USIA (TH)	ALAMAT				KATEGORI ASNAF* (Diisi oleh BMH)
			DESA/KEL	KEC	KAB/KOTA	PROVINSI	
1							
2							
3							

[21]Ibid.

KATEGORI PROGRAM
Pendidikan
Dakwah
Ekonomi
Sosial-Kemanusiaan
Kesehatan

KATEGORI ASNAF
Fakir-Miskin
Muallaf
Riqob
Gharimin
Fii Sabilillah
Ibnu Sabil

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

k. Rincian Prosedur Intruksi Kerja Survey Kepuasan Mustahik dan Muzakki

1. Penanggung jawab survey Mustahik adalah manajer pendayagunaan, untuk penanggung jawab muzaki adalah kepala divisi layanan atau penghimpunan.
2. Survey dilakukan dalam satu tahun minimal dua kali
3. Hasil survey dinyatakan valid jika feedback dari mustahik atau muzaki sebanyak 5% dari jumlah mustahik atau muzaki sebanyak 300 orang yang ada.
4. Survey dapat dilakukan dengan cara lisan (Phone) telemarketing ataupun tulisan (Kuisioner)
5. Materi survey adalah hasil rapat Ketua Perwakilan, Kepala divisi dan staff divisi.
6. Membuat analisa data terkait survey kepuasan mustahik dan muzakki oleh bagian divisi layanan & penghimpunan bagi muzakki,dan oleh bagian divisi Program dan pemberdayaan terkait survey kepuasan mustahik.

l. Ketentuan & Susunan Laporan Pelaksanaan Program Bagi Mitra Salur BMH[22]

a. Setiap pelaksanaan program, baik perseorangan maupun kelompok dari mitra salur program, maka diperlukan sajian laporan pelaksanaan program.
b. Laporan pelaksanaan program dari pihak mitra salur program dan diberikan kepada BMH paling lambat5 (Lima) hari kerja setelah pelaksanaan program selesai dilakukan.

[22] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Bentuk laporan pelaksanaan program terdiri dari:

a. Form data mitra dan alokasi dana program (terlampir)

b. Laporan program, sesuai dengan ketentuan form laporan program (terlampir)

c. Form data penerima manfaat (terlampir) ---- bisa diperoleh dari data registrasi atau absensi peserta (dengan mencantumkan alamat asal/tinggal peserta kegiatan minimal terdiri dari alamat : Desa, Kecamata, Kab/Kota, Provinsi)

d. Spanduk kegiatan untuk kebutuhan dokumentasi didesain oleh BMH sehingga sesuai "rasa" BMH. Dipesan kepada BMH maksimal 5 hari sebelum pelaksanaan kegiatan. Spanduk BMH dapat dilepas dan diganti dengan spanduk acara sesuai acara pihak mitra, setelah keperluan dokumentasi BMH terpenuhi.

e. Lampiran – Lampiran :

i. Kwitansi bukti penyerahan dana dari BMH kepada mitra salur, yang bertanda tangan dan stempel lembaga.

ii. Foto dokumentasi Kegiatan dalam bentuk file JPEG, kualitas gambar terang dan jelas (besar file minimal 2 Mb Mega Byte) :

1. Foto saat kegiatan dengan backround BMH spanduk BMH.

2. Foto bersama seluruh peserta dengan backround spanduk BMH.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Foto bebas yang menggambarkan suasana kegiatan dari beberapa sudut pandang (bebas), diusahakan yang menggambarkan antusiasme peserta saat kegiatan.

f. Testimoni Program :Berikan terstimoni dari salah seorang peserta program dan salah seorang pemateri/pembicara/tokoh kepala program --- ditulis singkat, berupa pernyataan apresiasi terhadap program yang diterimanya atau program yang dilaksanakan tersebut atas support BMH.

Contoh :……program ini sangat bermanfaat bagi…karena……dst (namajelas, profesi/asal daerah)

4. Laporan pelaksanaan program dikirim dalam bentuk file *(soft copy)* baik dikirim langsung kekantor BMH melalui Flash Disk/CD maupun melalui **email :prodaya@bmh.or.id**

5. Implikasi Managemen Mutu ISO 9001-2008 Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur

Dari manangemen mutu yang sudah berjalan pada Baitul Maal Hidayatullah, tentu mempunyai implikasi kepada sistem berjalan baik internal maupun eksternal. Pada penelitian ini, akan difokuskan terkait kepuasan pelanggan terkait standar managemen mutu ISO yang berjalan. Mulai dari sistem layanan, komunikasi, fasilitas, dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berikut upaya lembaga untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (donator) agar mencapai tujuan dari layanan yang diberikan:

a. Komunikasi Pelanggan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Lembaga terus mengupayakan peningkatan efektifitas komunikasi dengan pelanggan. Mekanisme komunikasi dengan pelanggan dibangun, mencakup isu yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, terkait hal sebagai berikut :

1. Melakukan sosialisasi, edukasi, ataupun promosi pada calon pelanggan.

2. Informasi mengenai program lembaga, serta mengidentifikasi harapan, dan presespsi pelanggan terhadap lembaga.

3. Pertanyaan yang diajukan pelanggan dan diklarifikasi atas suatu kesepakatan atau amandemen perubahan.

4. Mambahas umpan balik dari pelanggan termasuk keluhan pelanggan yang disampaikan secara langsung atau tidak langsung.[23]

b. Identifikasi dan Ketelusuran

1. Setiap kegiatan atau program harus melengkapi identifikasi pada aspek dan tahapan yang dipandang perlu untuk menghindari ketidak sesuaian.

2. Bilamana ketelusuran disyaratkan secara syariah, regulasi maupun oleh penyantun dan/penyelanggara kerja sama/mitra kerja, maka penanggung jawab kegiatan wajib memberikan identifikasi yang sesuai pada semua tahapan kegiatan maupun hasil kerja secara jelas.[24]

[23] Sanedin, *Wawancara*, 20 April 2018.
[24] Andi, *Wawancara*, 10 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Desain dan Pengembangan Program Baru

Upaya Markom dan pendayagunaan untuk melalukan inovasi dan perbaikan secara terus menerus sesuai potensi pasar dilaukan BMH untuk memberikan servis terbaik bagi para pelangggan (donator) guna mencapai kepuasan pelanggan. Program-program untuk kontinu di share juga lewat medsos kepada donator BMH sehingga diharapkan para donator selalu mendapat input program program baru, ini diharapakan bisa meningkatkan kepuasan.[25]

d. Pengendalian Dalam Pelaksanaan Program

Lembaga merencanakan dan merealisasikan aktifitas program dibawah kondisi yang terkendali. Agar dapat dilaksanakan secara efektif, maka kegiatan pengendalian meliputi :

1. Penyediaan informasi rinci dan jelas tentang karakteristik program yang akan dijalankan.

2. Ketersediaan intruksi kerja dalam mendukung pelaksanaan program.

3. Perencanaan dan penggunaan metode yang sesuai dalam pelaksanaan program.

4. Metode dan pelaksanaan evaluasi.[26]

e. Layanan Penjemputan prima

[25] Sanedin, *Wawancara*, 26 April 2018.
[26] Sanedin, *Wawancara*, 29 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Petugas Melakukan pelayanan kepada muzakki/donatur agar sesuai dengan kebutuhan/jadwal yang telah ditentukan untuk meningkatkan loyalitas muzakki/donatur dan memenuhi target penghimpunan. tugas-Tugas Pokoknya adalah:

1. Memenuhi target penjemputan dan pelayanan
2. Melakukan penjemputan sesuai dengan schedule yang telah ditetapkan
3. Melakukan pelayanan kepada muzakki/donatur yang dijemput dengan berkoordinasi Manajer Markom & pelayanan
4. Membantu penghimpunan kepada calon muzakki/donatur perseorangan Wewenang.[27]

f. Memberikan sertifikat NPWZ, layanan dakwah, komplain, konsultasi ZISWAF dan keluarga

Petugas sesuai dengan job disnya dapat memberikan layanan sesuai bidang tugasnya. Untuk memberikan kepuasan kepada donator. BMH perwakilan, memberikan NPWZ (Nomer pajak wajib zakat), kajian dakwah ke perkantoran dan perumahan, complain muzakki, konsultas dalam segala hal, baik terkait maupun terkait hal lainnya. Setiap petugas bersangkutan harus dapat melayani secara maksimal sesuai managemen Mutu yang sudah diinstrusikan.[28]

[27] Sanedin, *Wawancara*, 26 April 2018.
[28] Sanedin, *Wawancara*, 26 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Hasil Survei kepuasan pelanggan

Berikut hasil survei terkait kepuasan pelanggan setelah menyebarkan kuesioner kepada 30 pelanggan (donator) BMH perwakilan Jawa Timur.

REKAPITULASI SKORING
SURVEI KEPUASAN DONATUR BAITUL MAAL HIDAYATULLAH PERWAKILAN JAWA TIMUR

NO	NAMA RESPONDEN	KEPUASAN	Harapan	Program	DONATUR
1	Titik	3	5	INF	PERSONAL
2	Retno Indiyani	5	4	INF	PERSONAL
3	Retno Susilowati	3	5	INF	PERSONAL
4	luluk Aulianisa	2	5	INF	PERSONAL
5	Ina Ayu sayekti	5	5	INF	PERSONAL
6	Edhini Senastri	4	5	INF	PERSONAL
7	Nuraini mawarti	5	5	INF	PERSONAL
8	Maya Syahria	5	4	INF	PERSONAL
9	Indrawati	5	5	INF	PERSONAL
10	Erna Siti damayanti	5	5	INF	PERSONAL
11	Dzakirah	4	5	INF	PERSONAL
12	Joko supriyadi	4	5	INF	PERSONAL
13	Zaimatus Solichah	4	4	INF	PERSONAL
14	Bintang	4	5	INF	PERSONAL
15	Lilik Suyani	4	4	INF	PERSONAL
16	Mona Nadya	4	4	INF	PERSONAL
17	Iqbal	4	4	INF	PERSONAL
18	Nurul	4	5	INF	PERSONAL
19	Dahlia	4	5	INF	PERSONAL
20	Defi Mei Sita	4	4	INF	PERSONAL
21	Hidayat Rahman	3	4	INF	PERSONAL
22	Gunawan Said	4	4	INF	PERSONAL
23	Diva Putri, Kel	3	2	INF	PERSONAL
24	Redayva Al Hadawiya	4	3	INF	PERSONAL
25	Luluk	3	3	HQ	PERSONAL
26	Cinantya Rizky Dewi Santosa	4	3	INF	PERSONAL
27	PT. Ascon Transtama Raya	4	3	INF	Perusahaan
28	Kholifatul Jannah	4	3	INF	PERSONAL

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

29	Pristiyo Hendrawanto	3	4	INF	PERSONAL
30	Abdul Syukur	4	4	INF	PERSONAL

Kriteria Kepuasan Muzakki :	
1	Laporan dan Informasi Tepat Waktu
2	Pelayanan Amil yang Cukup Baik
3	Kerapihan & Penampilan Amil
4	Dana yang dikelola tersalurkan dengan Baik
5	Cepat,Tanggap Dalam Menyelesaikan Masalah Keluhan Donatur

Kriteria Harapan Muzakki :		
1	Letak kantor dan Gerai BMH Mudah dijangkau	
2	Kehandalan Amil dalam Melayani Donatur	
3	Kemudahan Informasi yang di berikan Kepada Donatur	
4	Memberikan Jaminan Dana yang dikelola tersalurkan dengan Baik	
5	Peduli Terhadap Donatur	

PENILAIAN KEPUASAN :
1. 4 (90-100) SANGAT PUAS
2. 3 (80/90) PUAS
3. 2 (70-80) CUKUP PUAS
4. 1 (50-60) KURANG PUAS

PENILAIAN HARAPAN :
1. 4 (90-100) SANGAT TINGGI
2. 3 (80/90) TINGGI
3. 2 (70-80) CUKUP TINGGI
4. 1 (50-60) HARAPAN KURANG

B. ANALISIS DATA

1. Analisis Manajemen Mutu ISO 9001-2008 di BMH Perwakilan Jawa Timur Bidang Penghimpunan

Apa yang sudah diterapakan di Baitul Maal Hidayatullah terkait managemen mutu ISO bidang penghimpunan ZIZWAF kata Sanedin[29] sejalan dengan kebijakan standarisasi kerja yang sudah diputuskan menjadi acuhan sistem organisasi. Peneliti melakukan pengamatan secara lebih mendalam terkait praktek keseharian penerapan Managemen mutu ISO bidang penghimpunan yang sudah

[29] Sanedin, *Wawancara*, 26 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diterapkan, maka peneliti dapat memetakan beberapa hal yang sudah dilaksanakaan sebagaimana instruksi kerja bidang penghimpunan.

a. Fokus pada pelanggan

Tabel 4. 12 Fokus pada pelanggan

Unsur	**BMH Perwakilan**
Pelanggan eksternal fasilitas komunikasi	Petugas *Front Office (FO), Website, Facebook, Twitter,* Majalah Bulanan, tele marketing, Kuesioner Kepuasan muzakki, dan No. *Complain* di 08510238001.
Pelanggan Internal *Reward dan Punishment*	*Reward*: karyawan terbaik dan umroh. *Punishment:* teguran, Surat Peringatan (SP), dan pemberhentian kerja. SMS Center, papan pengumuman, dan grup WhatsApp (WA).[30]

Sumber: Data primer yang diolah peneliti peneliti.

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa:

Dalam menerapkan fokus kepada pelanggan, BMH Perwakilan Jawa Timur selalu mengutamakan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Setiap pelanggan, baik pelanggan eksternal maupun internal semuanya diberikan pelayanan yang prima oleh BMH Perwakilan. Pelanggan eksternal adalah *muzakki*dan *mustahiq*, sedangkan pelanggan internal adalah para karyawan yang bekerja di bawah naungan BMH perwakilan Jawa Timur. Beberapa usaha yang dilakukan dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal, pada divisi penghimpunan sebagai berikut:

1. Fasilitas Komunikasi

[30] Sanedin, *Wawancara*, 24 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain melalui petugas *Front Office (FO)* yang ada di kantor, pelanggan juga bisa memanfaatkan fasilitas komunikasi via *website, facebook, twitter,*majalah bulanan, tele Marketing dan kuesioner kepuasan kepuasan muzakki. Adapun untuk keluhan, di awal tahun 2018 ini BMH Perwakilan Jawa Timur menyediakan saluran khusus untuk menerima *complain*di nomor 08510238001.[31]Fasilitas-fasilitas tersebut diberikan dalam rangka fokus kepada pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa dilayani secara baik dan cepat.

2. *Reward* dan *Punishment*

Adanya *reward*dan *punishment*dalam suatu lembaga menjadi hal penting karena keduanya mampu memberikan semangat kepada karyawan untuk selalu memberikan kinerja terbaiknya. Setiap bulannya, BMH Perwakilan akan memberikan *reward*(penghargaan) kepada karyawan terbaiknya dan*reward* berupa umroh bagi karyawan yang bergilir sesuai dengan urutan lama kerjanya. Begitu juga sebaliknya, karyawan akan mendapatkan *punishment* ketika kinerjanya tidak sesuai dengan ISO lembaga. Andi sebagai manager SDM dan Kelembagaan, memberikan contoh *punishment*dari tingkat kehadiran. Jika ada keterlambatan abensi dan tidak ada konfirmasi atau alasan syar'i atas keterlambatannya itu, maka pihak SDM akan melakukan pemotongan gaji di akhir bulan sesuia SOP yang sudah disosialisasikan sebelumnya. Jika pemotongan gaji tak berefek maka akan dikeluargakan Surat Peringatan (SP) 1, Surat Peringatan (SP) 2,dan pemberhentian kerja.[32]

---

[31] Ibid.
[32] Andi, *Wawancara*, 25 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Pendekatan Proses

Tabel 4. 13 Pendekatan proses

Unsur	BMH Perwakilan
Pendekatan prosesPenghimpunan	Setiap Amil Harus mengisi buku Rapor Amil, amil mengecek donasi dari muzakki dan memberikan layanan do'a. minimal sekali dalam seminggu menyetorkan hasil terikan donatur.

Sumber: Data primer yang diolah peneliti peneliti.

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa:

1. Pelaporan proses *fundraising*

Setiap amil mendapat target sesuai yang diamanahkan oleh lembaga. Target tersebut harus bisa dicapai sebagai bentuk tanggung jawab hasil kenerja selama satu bulan. Untuk mengontrol kinerja yang mereka lakukan, managemen membut rapot amil sebagai bukti pelaporan kerja/kunjungan yang mereka lakukan. Rapot amil tersebut berisi data kunjungan amil, data refrensi dan data perolehan baik rutin maupun insidentil. Selanjutnya setiap satu bulan sekali kadiv penghimpunan akan mengecek data kunjungan dan diberi penilaian. Begitupun bagi team penarikan donatur, mereka wajib mengisi hasil terikan dan menyetorkan ke bagian kasir setiap satu minggu sekali, yakni setiap hari jumat.[33]

c.Perbaikan Terus Menerus

Tabel 4.14 Perbaikan Terus Menerus

Unsur	BMH Perwakilan
a. Perbaikan Terus-Menerus 1. Penghimpunan	Bekerja sama dengan individu dan berbagai instansi, mulai dari instansi

[33] Sanedin, *Wawancara*, 29 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Peningkatan Kualitas Karyawan	pendidikan, perbankan, masjid, perusahaan, serta media cetak dan elektronik. Tersedianya Aplikasi https: //goo.gl/f9DTy gerai zakat di 23 kabupaten kota sejawa Timur. Diadakan pembinaan amil lewat halaqoh, pelatihan marketing, mentoring dan tadarus sekaligus kultum bergantian setiap pagi.

Sumber: Data primer yang diolah peneliti.

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa:

1. Perbaikan Terus-Menerus

Upaya perbaikan berkesinambungan yang dilakukan di divisi penghimpunan adalah bekerja sama dengan individu tokoh, ulama, petinggi negara, dll) dan berbagai instansi, mulai dari instansi pendidikan, perbankan, masjid, dan perumahan, serta media cetak dan elektronik (Surya, Memo, Suara Hidayatullah, Nurani, Media Indonesia, Republika, Suara Muslim Surabaya dll). Tujuan utama dari sosialiasi tersebut adalah untuk menghimpun dana ZISWAF dengan membangun kepercayaan masyarakat dan juga meningkatkan kesadaran mereka untuk ber ZISWAF, selanjutnya diharapkan masyarakat bisa memutuskan untuk menyalurkan ZISWAF di BMH Perwakilan. Selain itu, perbaikan terus-menerus juga diterapkan pada peningkatan sarana dan prasarana seperti; tersedianya Aplikasi Form kesediaan donator lewat webs di Playstore, gerai zakat keliling, dan kliring mall. Semua itu dilakukan untuk memberikan kepada donaturuntuk menyalurkan dananya ke BMH perwakilan. [34]

2. Peningkatan Kualitas Karyawan

[34] Sanedin, *Wawancara*, 20 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk melatih skill karyawan, seringkali BMH perwakilan menyelenggarakan berbagai pelatihan seperti; *Up Grading*, Pelatihan Fundrising, Hospitality, Marketing Revolusioner, Standar LAZ, dan lainnya. Pelatihan-pelatihan tersebut diberikan sesuai kebutuhan. Pelatihan dan peningkatan kualitas karyawan tersebut, dapat diaplikasikan pada proses kerjanya.[35]

d. Keterlibatan personalia (SDM)

Tabel 4. 15 Keterlibatan personalia (SDM)

Unsure	**BMH Perwakilan**
Penghimpunan 1. Kerja Sama Tim	Memposisikan karyawan sebagai mitra yang bekerja bersama.
2. Pengambilan Kebijakan 3.menjaga/merawat donator yang ditarik	Pengambilan kebijakan melalui musyawarah mufakat dengan proporsi masing-masing. Memberikan palayanan yang prima kepada doantur yang ditarik.

Sumber: Data primer yang diolah peneliti.

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa:

1. Kerja Sama Tim

Untuk mencapai proses kegiatan yang maksimal, perlu ditumbuhkan kerja sama satu tim dan rasa kekeluargaan yang melekat. General Manager BMH perwakilan Jawa Timur memposisikan karyawannya sebagai mitra yang bekerja bersama. Karyawan diberikan keleluasaan untuk menyampaikan hasil ide dan karyanya. Karyawan pun merasa nyaman dalam bekerja tanpa adanya

[35] Andi, *Wawancara*, 24 April 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesenjangan antara atasan dan bawahan sehingga karyawan dapat bekerja maksimal sesuai *jobdescription*masing-masing.[36]

2. Pengambilan Kebijakan

Dalam pengambilan kebijakan, General Manager BMH Perwakilan melakukan musyawarah mufakat dengan karyawannya. Namun, untuk kebijakan tertentu, tidak semua karyawan dilibatkan. Kalau kebijakan yang sifatnya struktural atau menyangkut lembaga, biasanya hanya melibatkan pengurus Inti, namun usulan ide dari karyawan tetap ditampung dan dibawa ke proses pengambilan kebijakan untuk level ke atas. Karyawan mempunyai proporsi tertentu untuk diikutkan dalam proses pengambilan kebijakan. Misalnya, kalau kebijakan program, maka karyawan turut terlibat dalam pengambilan kebijakan dari hasil rapat di masing-masing bidang, sedangkan untuk kebijakan lembaga, maka dirapatkan oleh level divisi ke atas (managemen).[37]

3. Merawat Donator

Setiap penarikan harus mampu membangun kedekatan emosional, responsif, Memenuhi kebutuhan doantur, basis layanan dengan pola komuniakasi yang mudah dipahami, tidak berkenan memaksa, Mudah di terima, memahami buku pintar marketing, Standarisasi bahasa dan pola kemunikasi efektif, memberikan ucapan terimakasih atau ulang tahun pada donatur, ucapan bela sungkawa donatur meningtgal atau kerabatnya, menjalin komunikasi rutin terhadap semua donatur, memastikan donasi sudah dikirim atau belum.

---

[36] Moh. Sanedin, *Wawancara*, 20 April 2018.
[37] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Pendekatan sistem pada manajemen

Tabel 4. 16Pendekatan sistem pada Managemen

Unsur	BMH Perwakilan
1.Jalur Instruksi	Instruksi pusat, instruksi perwakilan, instruksi gerai. Kebijakan yang bersifat daerah. Kebijkan harus sesuai dengan nilai kelembagaan.
2. Laporan perbidang	Setiap bidang/devisi melaporkan kepada sistem di atasnya. General manager melaporkan kepada Pimpinan pusat, manager SDM, pendayagunaan, penghimpunan melaporkan kepada GM, selanutnya koordinator, staf serta karyawan biasa. Pelaporan bersifat wajib berdasar jadwal.

Sumber: Data primer yang diolah peneliti.

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa:

1.Jalur Instruksi

Dalam melaksanakan Instruksi BMH perwakilan menyesuaikan dengan Instruksi BMH pusat. Lalu instruksi pusat tersebut menjadi acuhan dalam mengeluargakan instruksi dari perwakilan. Selanjutnya perwakilan akan menurunkan intruksi kepada gerai-gerai di seluruh Jawa Timur.[38] Walaupun kebijakan tersistem hanya setiap daerah masing-masing boleh memiliki Kebijakan yang bersifat daerah dengan ketentuan harus mengkoordinasikan kepada perwakilan dan pusat, sebelum instruksi tersebut direalisasikan/disosialisasikan sebagai program kerja. Catatan juga bahwa setiap Kebijkan harus sesuai dengan nilai-nilai dan kultur kelembagaan.[39]

2. Laporan Perbidang

[38] Ibid.
[39] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setiap bidang/devisi melaporkan kepada sistem di atasnya. Jika diperwakilan, General Manager melaporkan kepada Pimpinan BMH pusat, sedangkan diperwakilan manager SDM, manager pendayagunaan, manager penghimpunan serta manager kantor melaporkan kepada General manager sebagai pimpinan tertinggi diperwakilan. Selanjutnya koordinator, staf serta karyawan, harus melaporkan kepada kepala bidang masing-masing sesuai sistem yang berlaku. Yang dilaporkan adalah terkait dengan realisasi program sesuai bidang garapnya masing-masing. Pelaporan ini bersifat wajib dan terjadwal. Ada yang harus dilaporkan harian, mingguan, bulanan, serta tahunan.[40]

f. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok

Tabel 4.17 Hubunganyang saling menguntungkan dengan pemasok

Unsure	**BMH Perwakilan**
1. Layanan Kepada Donator	Layanan kajian dakwah perkantoran, Souvenir Donatur, Tadabur alam coordinator donator, System layanan.
2. Pengurangan pajak	Diterbitkannya NPWZ

Sumber: Data primer yang diolah peneliti.

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa:

1. Layanan kepada donator

BMH Perwakilan memberikan layanan kajian dakwah ke kantor-kantor, perubahan dan kampung. Layanan ini diberikan sebagai upaya memberikan *servis excelent* kepada para donatur. Kajian ada yang bersifat rutin dan insedentil.[41] Selama ini permintaan layanan berveriatif, mulai dari kajian tematik atau umum,

[40] Ibid.
[41] Musthafa, *Wawancara*, 18 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengundang anak yatim dalam rangka tasyakur aqiqoh atau selamatan haji-umrah, layanan sahabat pasien, lest frifat, konsultasi waris serta keluarga dll. Sedangkan dalam bentuk barang berupa pemberian Souvenir donatur baru nominal tertentu, souvenir untuk koordinator, Saouvenir untuk donatur menikah, Saouvenir untuk donatur yang melahirkan, Ulang tahun. Yang bersifat hiburan Tadabur alam coordinator donator, ini diadakan 1 tahun sekali. Perhatian khusus dalam hal layanan adalah dalam membangun kedekatan emosional, responsif, memenuhi kebutuhan doantur, pola komuniakasi yang mudah dipahami, tidak berkenan memaksa, mudah di terima, standarisasi bahasa dan pola kemunikasi efektif.[42]

2. SuratPengurangan pajak

BMH perwakilan menyediakan surat NPWZ (nomer pokok wajib zakat). Surat ini dikeluarkan bagi para donator yang telah menunaikan zakatnya lewat BMH Perwakilan. NPWZ ini bisa digunakan oleh donator yang bersangkutan untuk pengurangan pajak wajib kepada pemerintah. Dengan adanya surat ini pemerintah akan mengurangi wajib pajaknya yang harus disetorkan kepada pemerintah. Cara untuk mendapatkan surat NPWZ adalah donatur tinggal melakukan pendaftran untuk mendapat NPWZ lewat petugas penarikan, selanjutnya petugas penarikan akan memproses ke bagian keuangan dan bagian keuangan membuatkan surat tersebut, selanjutnya keuangan akan menghitung donasi zakat yang sudah dibayarkan dan selanjutnya jika memang sesuai SOP

[42] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

layak mendapat NPWZ, keuangan akan membuatkan surat tersebut dan ditandatangani oleh pimpinan. [43]

2. Analisis Manajemen Mutu ISO 9001-2008 di BMH Perwakilan Jawa Timur Bidang Pendayagunaan

a. Fokus pada pelanggan

Tabel 4.18 Fokus pada pelanggan

Unsur	**BMH Perwakilan**
1.fasilitas program	5 bidang garap dan mengadakanberbagai *event* sesuai kebutuhan.
2. Kategori *mustahiq*	Fakir, miskin, amil, riqof, muallaf, Ghorim, ibnu Sabil, fi Sabilillah.

Sumber: Data primer yang diolah peneliti.

1.fasilitas program

Semua dana ZISWAFyang diterima disalurkan kepada *mustahiq*dengan mengoptimalkan sejumlah program yang telah disediakan pada masing-masing 5 bidang garap BMH Perwakilan Jawa Timur yaitu: Bidang Dakwah, Bidang Sosial Ekonomi, Bidang Kesehatan, Bidang Solidaritas kemanusiaan, Bidang Pendidikan. Tidak berhenti sampai di situ, BMH Perwakilan Jawa Timur selalu berupaya melakukan inovasi program untuk memenuhi kebutuhan para *muzakki*dan *mustahiq*. Bagi *mustahiq*, terdapat kemudahan dalam mengajukan bantuan. Misalnya untuk proposal pengajuan, sekarang tidak harus dalam bentuk

[43] Eko Muliansyah, *Wawancara*, 18 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*print out,*dikirim via email juga bisa. Tentunya kemudahan dalam pemberian bantuan tersebut didasarkan pada kelengkapan persyaratan dan hasil survey kelayakannya.[44]Sedangkan bagi *muzakki*, Sanedin, sebagai Manajer Penghimpunan BMH Perwakilan Jawa Timur mengatakan:

"Untuk donatur personal, BMH Perwakilan beberapa kali mengadakan *event* Seminar, talk show, training, kajian, bazar dll, dan biasanya diadakan di pesantren Hidayatullah Surabaya. Sedangkan untuk donatur *corporate,* BMH Perwakilan siap menjadi fasilitator untuk para *muzakki*yang membutuhkan. Misalnya: butuh ambulance, dai, pelatihan perawatan jenazah, pelatihan salat khusyu', pelatihan sinergy building. Semuanya diberikan gratis (biaya ditanggung BMH perwakilan). Program-program tersebut merupakan beberapa cara untuk merawat para *muzakki*sehingga mereka akan merasa ada manfaatnya (timbal balik) ketika menitipkan ZISWAFnya di BMH Perwakilan Jawa Timur.[45]

2. Dalam mendayagunaan dana ZIZWAF standat mutu di BMH perwakilan menuntut kejelasan status dari penerima. Status ini untuk memastikan jalur pendayagunaan agar benar-benar amanah sesuai ketentuan mustahiq zakat yang sudah ditentukan didalam Al- Qur'an. Dengan adanya standar mutu ISO mustahiq ini, pihak yang berwenang (BMH) harus memastikan kebenaran penerima dana ZISWAF, maka dengan begitu BMH akan melakukan servey calon mustahiq. Kecuali yang darang ke kantor dan membawa surat keterangan miskin, maka pihak pendayagunaan akan mencairkan langsung walaupun dengan nilai pencairannya lebih rendah.

---

[44] Abdan, *Wawancara*, 03 April 2018.
[45] Sanedin, *Wawancara*, 24 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Pendekatan Proses

Tabel 4.18pendekatan proses

Unsur	**BMH Perwakilan**
1. Prosedur proposal 2. dokumentasi pelaporan	Mengajukan, proses seleksi, pengajuan ke komite, pencairan (ACC) foto event, backround dan spanduk BMH.

Sumber: Data primer yang diolah peneliti.

1. Prosedur Proposal

Bidang pendayaguaan menyalurkan dana ZISWAF kepada Mustahik 8 Asnaf yang sudah ditentukan dalam Islam namun tetap mengikuti prosedur SOP yang sudah ditentukan lembaga agar dalam penyaluran dana SIZWAF benar-benar tersampaikan kepada yang berhak menerimanya. Contoh soal proses pengajuan proposal, prosedurunya adalah proposal diterima ke *resepsionis* dalam buku terima proposal, *Resepsionis* menyampaikan proposal ke bagian pendayagunaan dan diberikan ttd penerima proposal di buku penerima proposal, Pihak divisi pendayagunaan melakukan input proposal masuk, proposal diproses oleh divisi program pemberdayaan menyampaikan jawaban proposal kepada pihak mustahik paling lambat 7 hari (tujuh)hari kerja, lalu disetujui atau tidak,divisi program pemberdayaan menyampaikan jawaban proposal kepada pihak mustahik paling lambat 7 hari kerja setelah proposal masuk,melalui: a) Telepon/HP jika mustahik perseorangan. b) Melalui surat jika mustahik kelompok,organisasi.[46]

[46] Abdan, *Wawancara*, 7 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. dokumentasi pelaporan

Pihak penerima penyaluran (mitra) wajib melaporkan dalam bentuk foto dokumentasi Kegiatanberbentuk file JPEG, kualitas gambar terang dan jelas (besar file minimal 2 Mb Mega Byte). Foto saat kegiatan dengan backround BMH spanduk BMH, foto bersamseluruh peserta dengan backround spanduk BMH.Foto bebas yang menggambarkan suasana kegiatan dari beberapa sudut pandang (bebas), diusahakan yang menggambarkan antusiasme peserta saat kegiatan. Terakhir Laporan pelaksanaan program dikirim dalam bentuk file *(soft copy)* baik dikirim langsung ke kantor BMH perwakilan melalui Flash Disk/CD maupun melalui email :prodaya@bmh.or.id.[47]

c. Perbaikan Terus Menerus

Tabel 4.19Perbaikan terus-menerus

Unsure	**BMH Perwakilan**
1.Inovasi Program	Program keluarga berkah, sedekah nasi bungkus, wakaf semen.
2. Layanan keluhan Mustahiq dan Muzakki	Keluhan berat, keluhan menengah, keluhan umum.

Sumber: Data primer yang diolah peneliti.

1.Inovasi Program

Pada bidang Pendayagunaan, setiap lokasi distribusi ZISWAF, terdapat koordinator wilayah untuk memudahkan penyaluran danaZISWAF dan mengakses informasi di lokasi tersebut. Salah satu cara yang dilakukan BMH bidang pendayagunaan dalam upaya perbaikan berkesinambungan adalah terus

[47]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan inovasi program-program baru seperti; Jumat Berkah sedekah nasi bungkus (program untuk memberi kebahagiaan secara langsung bagi sesama yang kesulitan dari fakir-miskin agar bisa makan bersama serta bagi muzakki memudahkan mereka ikut serta program berbagi ini) dan program Wakaf Semen. Program wakaf semen ini merupakan irisan program terbaru setelah terjadi kesepakatan antara penghimpunan dan pendayagunaan.Selanjutnya para muzakki dipersilahkan untuk memilih ikut berapa sak semen. Program wakaf semen ini bermula dari hasil rapat antara bidang penghimpunan dan pendayagunaan dengan tujuan untuk memudahkan muzakki dalam menyalurkan donasinya. Jadi nominal 75.000 setara dengan menyumbang 1 Sak semen untuk pembagunan dan bidang garap wakaf lainnya.[48]

2. Penanganan keluhan Mustahiq dan muzakki

Prosedur ini mencakup penanganan keluhan yang terjadi selama proses pengajuan sampai dengan pemeliharaan pelanggan.Ada tiga aspek perhatian dari keluhan donator.Yaitu keluhan berat, keluhan menengah dan keluhan umum.keluhan berat, terkait keluhan yang menyangkut aspek kelembagaan dan syariah, Keluhan menengah, keluhan yang menyangkut aspek teknis strategis, keluhan ringan yakni Keluhan yang menyangkut aspek teknis operasional. Seluruh keluhan akan ditangani secara cepat oleh masing-masing penanggung jawab sesuai dengan tingkatan keluhan, keluhan berat ditangani oleh Direksi, keluhan menengah ditangani oleh Ketua Perwakilan, keluhan umum ditangani oleh Kepala Divisi.

[48] Abdan, *Wawancara*, 10 April 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Analisis implikasi Manajemen mutu ISO 9001-20008 terhadap kepuasan pelanggan pada Baitul Maal Hudayatullah Jawa Timur

Unsur	**BMH Perwakilan**
a.Laporan dan Informasi Tepat Waktu	Melaporkan dalam bentuk meme sekaligus artikel terkait event yang baru dilaksanakan Konfrimasi jika donasi yang ditunaikan sudah masuk sistem ZISWAF
b. Pelayanan Amil yang Cukup Baik	Memberikan do'a setelah menerima donasi Ramah, sopan, dan bertutur kata yang baik Memberikan konsultasi ZISWAF dan keluarga Memberikan souvenir, NPWZ dan layanan dakwah
c. Kerapihan & Penampilan Amil	Standar mutu performance amil
d.Dana yang dikelola tersalurkan dengan Baik	Laporan keuangan diupdate di majalah BMH
e.Cepat,Tanggap Dalam Menyelesaikan Masalah Keluhan Donatur	Keluhan kecil diselesaikan staf Keluhan sedang diselesaikan deputi Keluhan besar diselesaikan manager

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, maka dapat diambil beberapa point kesimpulan berikut:

1. Manajemen mutu ISO 9001-2008 bidang penghimpunan pada BMH Perwakilan Jawa Timur telah menerapkan 8 sasaran mutu (sarmut) ISO bidang penghimpunan: instruksi kerja performance amil penghimpunan, instruksi kerja menerima donasi, instruksi kerja telemarketing, laporan layanan donatur, analisis data kepuasan muzakki/ donatur, form penerimaan komplen muzakki, analisa penghimpunan, laporan amil penghimpunan.
2. Manajemen mutu ISO 9001-2008 bidang pendayagunaan pada BMH perwakilan Jawa Timur telah menerapkan 9 pokok sasaran mutu (sarmut) bidang pendayagunaan: prosedur mutu pelaksanaan pendayagunaan, data-base mustahiq perprogram, prosedur mutu proposal yang masuk, prosedur mutu pencairan dana (keuangan), form laporan program mitra salur, form data penerima manfaat, survey kepuasan mustahik dan muzakki, Intruksi Kerja Pelayanan Mustahik Datang Langsung dan ketentuan &susunan laporan pelaksanaan program bagi mitra salur BMH.
3. Implikasi manajemen mutu ISO 9001-2008 memberi kepuasan kepada pelanggan (donatur) dalam hal laporam event secara langsung, kesigapan konfirmasi ZISWAF masuk, mendo'akan saat menerima ZISWAF, rapi,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ramah, sopan, memberikan konsultasi ZISWAF dan keluarga, pelaporan penyaluran keuangan serta kecepatan dalam penanganan komplain.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian di atas, terdapat beberapa hal yang perlu direkomendasikan oleh peneliti, yaitu:

1. Untuk para pimpinan dapat menjaga konsistensi dalam menerapkan standat mutu iso 9001-2008 yang sudah berjalan selama ini pada baitul maal hidayatullah perwakilan jawa timur.
2. Agar tercapai kualitas dan kuantitas dari tujuan penerapan manajemen mutu iso 9001-2008 ini sehingga menghasilkan dampak positif yang berkelanjutan ,maka dilakukan pendampingan secara terus menerus utamanya bagi karyawan baru.
3. Untuk penelitian lebih lanjut, diharapkan dapat memperdalam penelitian ini mengenai pengaruh secar lebih mendalam penerapan manajemen mutu iso 9001-2008 terhadap kenerja para karyawan serta perbandingan antara sebelum dan setelah penarapan manajemen mutu ISO 9001-2008.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Ariesta Saputri, Putiri Bhuana Katili, Ade Irman Saeful Mutaqin.*Analisa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008,* Di pt. Xyz, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Untirta, Jurnal Teknik Industri, Jurnal 2017.

Arif, Fujyono *Optimalisasi ZIS dalam Mengentaskan Kemiskinan.Jurnalm of Islamic Bussiness and Economics,* jurnal 2009.

Arief, Mufraini. *Akutansi dan Manajemen Zakat, Mengomunikasikan Kesadaran dan Membangun Jaringan.* Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2006.

Fardy, Hasan Rifai. Al. *Panduan Praktis Pengelolaan Zakat.* Jakarta: Dompet Dhuafa Jawa Timur Republika, 2002.

M. Daud. Ali. *Sistem Ekonomi Islam Zakat dan Wakaf.* Jakarta: UI-Press, 1998.

Al-Syaikh, Yasin Ibrahim. *Cara Mudah Menunaikan Zakat* (Terj. Wawan S. Husin dan Danny Syarif Hidayat, *Zakat: The Third Pillar of Islam*). Bandung: Pustaka Madani, 1997.

Asraini. *Zakat Produktif dalam Perspektif Hukum Islam.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.

Amirudin, *"Evaluasi Penerapan ISO 9001:2008 Di Lingkungan Uin Syarif Hidayatullah Jakarta"*, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jurnal Etikonomi, 2014.

Awat,Napa J. S.U.*Manajemen Strategi.*Yogyaarta: PT. Leberty, 1989.

Alarif,*Zakat Masa Rasulullah SAW',* dalam *http://alarifs.blogspot.com/2009/02/zakat-masa-rasulullah-saw.html, diakses pada 11 Januari 2018.*

Beekun. *Strategic Management for Islamic Organization.* Kuala Lumpur, 2011.

Bariadi, Lili, dkk. *Zakat dan Wirausaha.* Jakarta: Centre for Enterpreneurship Development, 2005.

Daud, Siti *at al., A Perception on The Effectiveness of Undergraduate And Graduate Programmes Management through an ISO Cartication Scope Marger.* Elsevier (online), tersedia: www.ScienDirect.com., 2010.

Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam & Peny. Haji DEPAG RI. *Manajemen Pengelolaan Zakat.* Jakarta: Ciputat Press, 2005.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dunn,William N. *Pengantar Analisis Kebijakan*, terj. Samodra Wibawa dkk. Yogyakarta: GajahMada University Press, 2003.

Edwards, George C. *Implementing Public Policy.*Washington DC: Congressional Quarterly Press, 1980.

Engkoswara dkk,.*Administrasi Pendidikan.*Bandung : Alfabeta, 2010.

Susanto, Edi. Supomo Kandar, Sumadi. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008,* (Studi Kasus di SMK Negeri 3 Metro), Jurnal FKIP Unila: Jl. Soemantri Brojonegoro No.1, Gedung Meneng, Bandar Lampung.

Fakhruddin. *Fiqih dan Manajemen Zakat di Indonesia.* Malang: UIN Malang Press, 2008.

Gaspersz, Vincent.*Total Quality Management.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Huda, Miftahul. *Pengelolaan Wakaf dalam Perspektif Fundraising.* Jakarta: Kementrian Agama RI, 2012.

Hafidhuddin, Didin. *Zakat dalam Perekonomian Modern.* Jakarta: Gema Insani Press, 2002.

Harsono,Hanifah.*Implementasi Kebijakan dan Politik.*Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Kurniawan,Agung.*Transformasi Pelayanan Publik.*Yogyakarta: Pembaruan, 2005.

Khasanah, Umrotul. *Manajemen Zakat Modern*: *Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat.* Malang: UIN-Maliki Press, 2010.

Hendri, Nedi dkk. *Analisis Model-Model Pendayagunaan Dana Zakat Dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin Kota Di Provinsi Lampung,* Universitas Muhammadiyah Metro, Lampung-Indonesia, AKUISISI-Vol. 11 (November 2015).

Irawan, Hendry Juwandi, *Kepuasan Pelayanan Jasa.* Jakarta: Erlangga. 2004.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: CV. Salemba Empat, 2001.

Manullang, M. *Dasar-Dasar Manajemen.* Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mowen dan Minor dalam Vinna Sri Yuniarti, S.E., M.M, *Perilaku Konsumen.* Bandung: Pustaka Setia, 2015.

Purba, Mardi P. *Profesi Akuntan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Permono, Sjechul Hadi. *Pendayagunaan Zakat Dalam Rangka Pembangunan Nasional*. Jakarta: Pustaka Firdaus, 1992.

Purwanto, April. *Manajemen Fundraising Bagi Organisasi Pengelola Zakat.* Yogyakarta:Sukses, 2009.

Prihantoro, Rudy C. .*Konsep Pengendalian Mutu.* Bandung: PT. Remaja *Rosdakarya*, 2012.

Peterson, James G. *ISO 9000: Standar Kualitas Seluruh Dunia*. Jakarta: Indeks, Penerj. Marianto Samusir, 2010.

Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya, *Pedoman Penulisan Makalah, Proposal, Tesis, dan Disertasi Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya.* Surabaya: Pascasarjana UIN Sunan Ampel, 2015.

Qardawi,Yusuf. *Hukum Zakat: Studi Komparatif Mengenai Status dan Filsafat Zakat Berdasarkan Qur'an dan Hadis* (Terj. Salman Harun, et al, *Fiqhuz Zakat*). Jakarta: PT Pustaka Litera Antar Nusa, 1991.

Rudi, Tambunan M. *Pedoman Standard Operating Prosedur*, edisi 2, Jakarta: PT. Suka Buku, 2013.

Sudarwan, Danim. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia, 2002.

Suharismi, Arikunto. *Manajemen Penelitian.* Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003.

Shidiqiey, T. M Hasby Ash. *Pedoman Zakat.*Semarang : PT. Pustaka Rizki Putra, 1999.

Saleh, Hasan. *Kajian Fiqh Nabawi Dan Fiqh Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Press, 2008.

Setiawan,Guntur.*Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan.* Jakarta: Balai Pustaka, 2004.

Suharismi, Arikunto Prosedur. *Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Bandung: Alfabeta, 2008.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Syaifudin Hidayat, Sudarmayanti. *Metodologi Penelitian,* Bandung: Mandar Maju, 2000.

Suharismi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* Bandung: Alfabeta, 2008.

Sutan, J.S. Badudu, Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia,* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996.

Saidi, Zaim. *Reinterpretasi Pendayagunaan ZIS menuju Efektifitas Pemanfaatan ZIS.* Jakarta: Paramedia, 2004.

Usman, Husaini. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan.* Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Usman,Nurdin.*Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum.*Jakarta: Grasindo, 2002.

Sutisna, Hendra. *Fundraising Database.* Jakarta: Piramedia, 2006.

Solihin,Ismail. *Pengantar Manajemen.* Jakarta: Erlangga, 2009.

Tjiptono, Fandi & Diana. *Anastasia Total Quality Management.* Yogyakarta: Andi Pustaka, 2007.

Tambunan, M. Rudi. *Pedoman Standard Operating Prosedur.* edisi 2. Jakarta: PT. Suka Buku, 2013.

Tunggal, Amin Widjaja. *Manajemen Mutu Terpadu,* Jakarta: PT. Reneka Cipta, 1993.

Ula, S. Shoimatul. *Buku Pintar Teori-teori Manajemen Pendidikan Efektif.* Yogyakarta: PT. Berlian, 2013.

Umar, Husain. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Jakarta: Raja Grafondo Persada, 2005.

Widjaja, Amin Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu.* Jakarta: PT. Reneka Cipta, 1993.

Wahab,Solichin Abdul.*Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara.*Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Zain,Mohammad J.S, *Kamus Umum Bahasa Indonesia,* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Zahrah, Muhammad Abu. *Zakat Dalam Perspektif Sosial,* terj. Jakarta: Pustaka Firdaus, 1995.

Zaini. *Dasar-dasar Manajemen.* Yogyakarta: BPEF, 1996.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id