**STRATEGI MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN
LAZISNU
(Studi Kasus MWCNU Kecamatan Kertosono Nganjuk)**

Oleh

Baswarendra Guntur Hendratri

Institut Agama Islam Pangeran Diponegoro Nganjuk

baswarendraguntur@iaipdnganjuk.ac.id

Abstract

The potential of the people in issuing ZIS has been running well and the management and utilization of ZIS has also been well organized, even with the existence of LAZIS NU in Kertosono Subdistrict it can minimize unemployment and poverty levels All LAZISNU MWC Kertosono's success is inseparable from maximum service quality. The results showed the service strategy of LAZISNU MWCNU in Kertosono District by making planning services to muzakki, giving training, structuring attitudes, mentality, fashion, welcoming manners before serving muzakki and inmates. There are a number of problems faced, namely lack of professionalism, amil, limitations, amil. While the implications of the service are very effective and efficient, in accordance with Islamic law and in accordance with government regulations, even more useful and on target. Because the management is systematic, credible and accountable. In addition, it can also increase the economy of Islamic communities below the poverty line and reduce economic inequality.

Keywords: *Building Strategy, Service Quality*

Abstrak

Potensi masyarakat dalam mengeluarkan ZIS sudah berjalan dengan baik dan pengelolaan dan pendayagunaan ZIS juga sudah terorganisir dengan baik pula, bahkan dengan adanya LAZIS NU di Kecamatan Kertosono ini dapat meminimalisir pengangguran dan tingkat kemiskinan Semua keberhasilan LAZISNU MWC Kertosono tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang maksimal. Hasil penelitian menunjukkan strategi pelayanan LAZISNU MWCNU Kecamatan Kertosono dengan cara membuat perencanaan pelayanan kepada *muzakki*, pemberian *training*,

penataan sikap, mental, tata busana, tata krama penyambutan sebelum melayani *muzakki* dan warga binaan. Ada beberapa problematika yang dihadapi yaitu kurang profesionalnya ‘amil, keterbatasan ‘amil. Sedangkan implikasi dari pelayanan sangat efektif dan efisien, sesuai syari’at Islam dan sesuai dengan aturan pemerintah, bahkan lebih bermanfaat dan tepat sasaran. Karena pengelolaannya tersistematis, kredibel dan akuntabel. Di samping itu juga dapat mengangkat perekonomian masyarakat islam yang dibawah garis kemiskinan dan mengurangi kesenjangan ekonomi.

Kata Kunci: Strategi Membangun, Kualitas Pelayanan

Pendahuluan

Islam sebagai agama yang mempunyai banyak konsep amal yang mempunyai kepekaan sosial salah satu bukti dari hal tersebut adalah adanya cara memanfaatkan harta atau rezeki yang diberikan oleh Allah SWT. Ajaran Islam memberikan pedoman dan wadah yang jelas di antaranya adalah melalui zakat, infaq dan sedekah (ZIS), yaitu sebagai sarana distribusi pendapatan dan pemerataan rezeki. Masih tingginya angka dan grafik kemiskinan di dunia Islam, khususnya di lingkungan umat Islam di Indonesia, disebabkan antara lain karena rendahnya kesadaran dan motivasi pengamalan ZIS. Sebagian besar konsep ZIS hanya dipahami sebagai ibadah mahd{ah kepada Allah SWT. Terlepas dari konteks rasa keadilan dan tujuan sosialnya. Hal ini terjadi karena belum akuratnya pemahaman ummat Islam tentang konsep ZIS.²¹

Zakat menurut bahasa adalah berkah, tumbuh, bersih, dan baik. Adapun secara istilah yaitu sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah SWT kemudian diserahkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya.²² Adapun istilah Infaq berasal dari bahasa Arab, yaitu *anfaqa-yunfiqu-infaaq*, yang bermakna mengeluarkan atau membelanjakan harta. Maksud dari membelanjakan atau mengeluarkannya entah untuk kebaikan, donasi, atau sesuatu yang

²¹ Abdurrachman Qadir, *Zakat dalam Dimensi Mahdhah dan Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008, 4.

²² Sofyan Hasan, *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf di Indonesia*. Surabaya: Al-Ikhlash, 2005, 21.

bersifat untuk keperluan sendiri, atau keinginan dan kebutuhan yang bersifat konsumtif, semua masuk dalam istilah infaq.²³ Sedangkan sedekah adalah mengeluarkan harta dengan tujuan untuk mendekatkan diri kepada Allah. Ar-Raghib al-Asfani mendefinisikan sedekah “*mayukhrijuhu al-insaanu min maalihi ‘alaa wajhi al-qurbah’*”, yang artinya adalah “harta yang dikeluarkan oleh seseorang untuk mendekatkan diri kepada Allah”.²⁴

Berdasarkan penjelasan di atas, zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) merupakan pranata keagamaan yang memiliki kaitan secara fungsional dengan upaya pemecahan masalah-masalah kemanusiaan, seperti pengentasan kemiskinan dan kesenjangan sosial akibat perbedaan dalam pemilikan kekayaan.²⁵ Selain berfungsi sebagai kehidupan sosial, ZIS dalam pensyariaan Islamlah sangat memperhatikan masalah-masalah kemasyarakatan terutama nasib mereka yang lemah.

Dalam sejarah Islam bahwa dengan adanya ZIS jika dikelola dengan optimal maka Negara akan menjadi sejahtera dan rakyat akan menjadi makmur.²⁶ Bahkan, pada masa keemasan Islam hutang negara bisa dibayar dengan pengumpulan dana ZIS, hutang-hutang perorangan dapat dilunasi dengan dana ZIS, budak-budak bisa dibeli dan dimerdekakan dengan dana ZIS, orang-orang cacat, orang-orang jompo, fakir miskin, bahkan orang yang bepergian dibiayai oleh Badan Amil Zakat pula.

Menurut Sahal Mahfudz dalam bukunya yang berjudul *Era Baru Fiqih Indonesia* bahwa dalam rangka mengentas kemiskinan dan membantu ekonomi umat yaitu dengan cara menginventarisir atau mensensus ekonomi umat Islam. Cara ini untuk untuk mengidentifikasi siapa diantara umat Islam yang tergolong tidak mampu. Kemudian Sahal Mahfudz melibatkan para ahli di bidang penelitian, setelah data diperoleh mengenai siapa yang tergolong

²³ Munhanif Herry, *Tuntunan Praktis Zakat dan Permasalahannya*. Cibubur: Variapop, 2012, 14.

²⁴ Munhanif Herry, *Tuntunan Praktis*, 18.

²⁵ Abdurrachman Qodir, *Zakat*, 62.

²⁶ Mughni Labib, “Penerapan Undang-Undang NO 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat di BAZDA Banyumas”, Tesis S2, Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia. tidak diterbitkan, 2008, 74.

mustahiq, maka dibentuklah panitia yang profesional yang bisa mengembangkan bidang ekonomi, selanjutnya para panitia itulah yang bertugas mengelola dana dari aghniyaa, kemudian dana tersebut diberikan kepada kaum faqir dan miskin melalui pendekatan *basic need approach* atau pendekatan kebutuhan dasar.²⁷

Sebagaimana di Indonesia telah diatur UU No. 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat yaitu, pembentukan LAZ wajib mendapat izin Menteri atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri. Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Sedekah (LAZIS) yang didirikan oleh masyarakat sebagai suatu wadah untuk mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat, infaq, dan sedekah sesuai dengan ketentuan agama. Hal ini dikarenakan semakin kompleksnya zaman dan kemajuan perekonomian dewasa ini, membuat umat Islam dituntut untuk berfikir secara realistis dan praktis dalam segala hal, termasuk didalamnya dalam pengelolaan ZIS.²⁸

Sedangkan mengenai kualitas pelayanan, menurut Zeithaml dalam bukunya Mughni Labib, bahwa definisi kualitas layanan adalah kesenjangan/ ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen.²⁹ Dengan kata lain kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan/ ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 21-24 Desember Tahun 2017, bahwa LAZIS NU Dalam pengelolaannya yaitu harta ZIS yang sudah dikumpulkan oleh para pengurus LAZIS, sebagian harta ZIS penyerahannya tidak langsung diberikan kepada *mustahiq*, melainkan dikembangkan terlebih dahulu melalui wirausaha, koperasi simpan pinjam, interpreneur, dan sebagian lain dialokasikan untuk beasiswa pada siswa yang tidak mampu dan berprestasi dengan cara menyalurkan bantuan yang diberikan langsung pada sekolah masing-masing, supaya dana tersebut tidak disalahgunakan. LAZIS NU setiap bulan dan tahunnya secara pen-tasaruf-annya selalu mengalami

²⁷ Sahal Mahfudz, *Era Baru Fiqih Indonesia*. Yogyakarta: Cermin, 1999, 107-108.

²⁸ Mughni Labib, *Penerapan*, 81.

²⁹ *Ibid.*, 82.

peningkatan dibandingkan dari tahun tahun sebelumnya. Sebelum didirikannya LAZIS NU masyarakat sekitar belum sadar tentang ZIS, akan tetapi ketika adanya suatu wadah yaitu LAZIS, maka masyarakat mulai sadar dan tergugah hatinya untuk memberikan sebagian hartanya yang mempunyai masalah besar terhadap masyarakat Kecamatan Kertosono.³⁰

Peneliti memilih LAZIS NU Kecamatan Kertosono, dengan pertimbangan potensi masyarakat dalam mengeluarkan ZIS sudah berjalan dengan baik dan pengelolaan dan pendayagunaan ZIS juga sudah terorganisir dengan baik pula, bahkan dengan adanya LAZIS NU di Kecamatan Kertosono ini dapat meminimalisir pengangguran dan tingkat kemiskinan. Selain itu, SDM masyarakat Kertosono pun semakin berkembang dibuktikan dengan adanya pelatihan wirausaha, seperti pembuatan sapu lidi, kain pel, selanjutnya adanya koperasi simpan pinjam, interpreneur dan lain sebagainya.

Semua keberhasilan LAZISNU MWC Kertosono tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang maksimal dilakukan oleh pengurus dan juga pelayanan terhadap para donatur dan para warga binaan, sehingga LAZISNU Kertosono dapat berkembang dengan pesat dan dipercaya oleh masyarakat sekitar Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk. Berangkat dari konteks penelitian tersebut peneliti terdorong untuk mengambil judul “Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Lazisnu (Studi Kasus di MWCNU Kecamatan Kertosono).”

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif tersebut yaitu “Suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati”.³¹ Menurut Lexy J. maleong penelitian kualitatif adalah “Penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh obyek peneliti dengan cara deskriptif dalam bentuk

³⁰ Wawancara dengan Ketua MWC Kertosono, KH. Moh. Mukhtarom pada tanggal 21 Desember 2017.

³¹ Lexy J. Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003, 3.

kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.³² Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif. Pada umumnya penelitian deskriptif tidak menggunakan hipotesis (*non hipotesis*) sehingga dalam penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesisi.

Sedangkan jenis penelitian ini yang digunakan adalah studi kasus yaitu “Penelitian yang digunakan secara intensif, terinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala-gejala tertentu”.³³ Penelitian ini, dilaksanakan di LAZISNU MWCNU Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk, dengan fokus penelitian pada “Strategi Membangun Kualitas Pelayanan LAZISNU MWCNU Kecamatan Kertosono”.

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan). Kredibilitas data ini dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Untuk menetapkan keabsahan data digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut: 1) Perpanjangan keikutsertaan yaitu penelitian merupakan instrumen pengumpulan data utama dalam penelitian kualitatif. Untuk itu keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data, sehingga diperlukan perpanjangan peneliti pada latar penelitian.³⁴ 2) Pemeriksaan sejawat, menurut Moleong adalah teknik yang dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawatan.³⁵ Dari informasi yang berhasil digali, diharapkan bisa terjadi pertemuan pendapat yang berbeda, yang akhirnya lebih memantapkan hasil penelitian. Pembahasan ini peneliti lakukan bersama-sama beberapa teman sesama peneliti yang kemudian mendiskusikan data yang diperoleh oleh peneliti.

³² *Ibid.*, 11.

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekadnan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008, 131.

³⁴ Ahmad Tanzeh, *Dasar-Dasar Penelitian....*, 162.

³⁵ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian....*, 332.

Hasil dan Pembahasan

1. Lembaga Pengelola Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah

Lembaga Pengelolaan Zakat adalah kata lain dari Badan Amil Zakat (BAZ), institusi sebelumnya bisa disebut dengan BAZIS (Badan Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqoh). Sedangkan pengertian BAZIZ secara istilah antara lain ditemukan dalam surat keputusan bersama (SKB) Menteri Dalam Negeri dan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 1991 / 57 Tahun 1991 tentang pembinaan Badan Amil Zakat, infaq dan shadaqoh. Dalam pasal 1 SKB tersebut disebutkan bahwasanya yang disebut BAZIZ adalah “Lembaga swadaya masyarakat yang mengelola penerimaan, pengumpulan, penyaluran dan pemanfaatan zakat, infaq, shadaqoh secara berdaya guna berhasil guna.”³⁶

Secara substansi, Pengertian tersebut dapat ditemukan pula dalam UU Nomor 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, kemudian dipertegas lagi dalam keputusan Menteri Agama (KMA) Republik Indonesia Nomor 581 Tahun 1999 tentang pelaksanaan UU 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, dalam pasal 1 ayat 1 keputusan Menteri disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Badan Amil Zakat (BAZ) adalah: organisasi pengelola zakat yang dibentuk oleh pemerintah terdiri dari unsur masyarakat dan pemerintah dengan tugas mengumpulkan, mendistribusikan dan mendaya gunakan zakat sesuai dengan ketentuan Agama.³⁷

Dari kedua pengertian di atas SKB Menteri Dalam Negeri dan Menteri Agama serta UU Nomor 38 Tahun 1999, tampak ada perbedaan. Menurut SKB, BAZUS itu adalah Lembaga swadaya masyarakat yang dibentuk oleh masyarakat, sedangkan menurut UU Nomor 38 Tahun 1999, BAZIS itu dibentuk oleh pemerintah. Untuk menangani perbedaan persepsi itu, maka dalam UU Nomor 38 Tahun 1999 pasal 1 ayat 2 selain Badan Amil Zakat dilengkapi pula dengan Lembaga Amil Zakat yang sama pengertiannya dengan BAZIS yang dikemukakan SKB. Dengan demikian, dalam struktur organisasi pengelolaan zakat menurut UU Nomor 38 Tahun 1999 dibedakan antara Badan Amil Zakat dengan Lembaga Amil Zakat. Kalau BAZ

³⁶ H. Ahmd. Dzajuli, *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002, 89.

³⁷ *Ibid.*, 90.

dibentuk oleh pemerintah sedangkan LAZ dibentuk atas prakasa masyarakat.

Namun demikian, kedua pengelola zakat itu memiliki tugas dan fungsi yang sama yaitu mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan harta zakat yang dikumpulkan oleh umat Islam. Zakat sendiri mempunyai pengertian yaitu shadaqoh wajib yang berupa jumlah tertentu dari harta seseorang yang beragama Islam yang telah mencapai nisab atau haul, trus diberikan kepada mereka yang berhak menerimanya. Zakat dibagi menjadi dua yaitu: 1) Zakat fitrah artinya zakat yang wajib dikeluarkan pada setiap akhir bulan Ramadhan oleh setiap muslim dan keluarga yang ditanggungnya yang memiliki kelebihan makanan untuk sehari pada hari raya Idul Fitri. 2) Zakat *mal* (harta) artinya zakat atas harta yang wajib dikeluarkan oleh setiap muslim apabila telah mencapai nisab atau haul.³⁸

Sebagaimana termuat dalam pasal 8 UU Nomor 38 Tahun 1999 tugas pokok lembaga pengelola Zakat adalah mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat sesuai dengan ketentuan agama. Sedangkan fungsinya sebagaimana termuat dalam Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Agama nomor 29 Tahun 1991 / 47 Tahun 1991 tentang pembinaan Badan Amil Zakat, Infaq dan Shadaqoh. Pasal 6 bahwa fungsi utamanya telah sebagai wadah pengelola, penerima, pengumpulan, penyaluran dan pendayaguna zakat, infaq dan shadaqoh dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat sebagai wujud partisipasi umat Islam dalam pembangunan nasional serta sebagai pembinaan dan pengembangan swadaya masyarakat.³⁹

Zakat yang dikumpulkan oleh lembaga pengelola zakat, harus segera disalurkan kepada para mustahik sesuai dengan skala prioritas yang telah disusun dalam program kerja. Zakat tersebut harus disalurkan kepada para mustahik sebagaimana tersurat dalam surah at-Taubah: 60 yang uraiannya antara lain sebagai berikut: Pertama, fakir dan miskin. Meskipun kedua kelompok ini memiliki perbedaan yang cukup signifikan, akan tetapi dalam teknik oprasional sering

³⁸ Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*. Jakarta: Gema Insani, 2002, 123.

³⁹ Tengku Muhammad Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pedoman Zakat*. Jakarta: Bulan Bintang, 2001, 172..

dipersamakan, yaitu mereka yang tidak memiliki penghasilan sama sekali, atau memilikinya akan tetapi sangat tidak mencukupi kebutuhan pokok dirinya dan keluarga yang menjadi tanggungannya. Zakat yang disalurkan pada kelompok ini dapat bersifat konsumtif, yaitu untuk memenuhi keperluan konsumsi sehari-harinya dan dapat pula bersifat produktif, yaitu untuk menambah modal usahanya.

Kedua, kelompok amil. Kelompok ini berhak mendapatkan bagian dari zakat, maksimal satu perdelapan atau 12,5 %, dengan catatan bahwa petugas zakat ini memang melakukan tugas-tugas keamilan dengan sebaik-baiknya dan waktunya sebagian besar atau seluruhnya untuk tugas tersebut. Jika hanya di akhir bulan ramadhan saja (biasanya hanya pengumpulan zakat fitrah saja), maka seyogyanya para petugas ini tidak mendapatkan bagian zakat satu perdelapan, melainkan hanyalah sekadarnya saja untuk keperluan administrasi ataupun konsumsi yang mereka butuhkan, misalnya 5% saja termasuk biaya transportasi.

Ketiga, kelompok muallaf, yaitu kelompok orang yang dianggap masih lemah imannya, karena baru masuk Islam. Mereka diberi agar bertambah kesungguhannya dalam ber-Islam dan bertambah keyakinan mereka, bahwa segala pengorbanan mereka dengan sebab masuk Islam tidak sia-sia. Bahwa Islam dan umatnya sangat memperhatikan mereka, bahkan memasukkannya kedalam bagian penting dari salah satu Rukun Islam yaitu Rukun Islam ketiga.

Keempat, dalam memerdekakan budak belian. Artinya bahwa zakat itu antara lain harus dipergunakan untuk membebaskan budak belian dan menghilangkan segala bentuk perbudakan.⁴⁰ Para ulama berpendapat bahwa cara membebaskan perbudakan ini biasanya dilakukan dengan dua hal, yaitu: a) Menolong pembebasan diri hamba *mukatab*, yaitu budak yang telah membuat kesepakatan dan perjanjian dengan tuannya, bahwa dia sanggup membayar sejumlah harta (misalnya uang) untuk membebaskan dirinya. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam surah an-Nuur 33 yang artinya: “...*Dan budak-budak yang kamu miliki yang menginginkan perjanjian, hendaklah kamu buat perjanjian dengan mereka, jika kamu mengetahui ada kebaikan pada mereka, dan berikanlah kepada*

⁴⁰ *Ibid.*, 155-157.

mereka sebahagian dari harta Allah yang dikaruniakan-Nya kepadamu..” b) Seseorang atau sekelompok orang dengan uang zakatnya atau petugas zakat dengan uang zakat yang telah terkumpul dari para *muzakki*, membeli budak atau ammah (budak perempuan) untuk kemudian membebaskannya. Masalah *riqab* (budak) ini sesungguhnya terkait dengan masalah lainnya di luar zakat.⁴¹

Kelima kelompok *gharimin*, atau kelompok yang berhutang, yang sama sekali tidak melunasinya. Para ulama membagi kelompok ini pada dua bagian, yaitu kelompok yang mempunyai utang untuk kebaikan dan kemaslahatan diri dan keluarganya. Misalnya untuk membiayai diri dan keluarganya yang sakit, atau untuk membiayai pendidikan.⁴² Kelompok yang kedua yaitu kelompok yang mempunyai utang untuk kemaslahatan orang atau pihak lain. Misalnya orang yang terpaksa berutang karena sedang mendamaikan dua pihak atau dua orang yang sedang bertentangan, yang untuk penyelesaiannya membutuhkan dana yang cukup besar. Atau orang yang dan kelompok orang yang memiliki usaha kemanusiaan yang mulia, yang terpaksa berutang untuk memenuhi kebutuhan usaha lembaganya. Misalnya yayasan social yang melibatkan anak yatim, orang-orang lanjut usia, orang-orang fakir, panitia pembangunan masjid, sekolah, perpustakaan, pondok pesantren, dll.⁴³

Keenam dalam jalan Allah SWT (fi Sabilillah). Pada zaman Rasulullah saw golongan yang termasuk kategori ini adalah para sukarelawan perang yang tidak mempunyai gaji yang tetap. Tetapi berdasarkan lafaz sabilillah di jalan Allah SWT, sebagian ulama membolehkan memberi zakat tersebut untuk membangun masjid, lembaga pendidikan, perpustakaan, pelatihan para da’I, menerbitkan buku, majalah, brosur, dll.⁴⁴

Ketujuh *ibnu sabil*, yaitu orang yang terputus bekalnya dalam perjalanan. Untuk saat sekarang, disamping para musafir yang mengadakan perjalanan yang dianjurkan agama, seperti silaturahmi, mungkin juga dapat dipergunakan untuk pemberian beasiswa atau

⁴¹ *Ibid.*, 157.

⁴² *Ibid.*

⁴³ *Ibid.*, 158.

⁴⁴ *Ibid.*

beasantri (pondok pesantren) bagi mereka yang terputus pendidikannya karena ketiadaan dana.⁴⁵

2. Strategi dan Kualitas Pelayanan

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani “*Strategas*” (*Stratos*: militer) yang berarti generaship atau sesuatu yang dikerjakan para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Konsep ini relevan pada zaman dahulu yang sering diwarnai oleh perang dimana jenderal dibutuhkan untuk memimpin angkatan perang.⁴⁶ Secara umum, strategi merupakan cara atau proses yang digunakan untuk tercapainya sebuah tujuan. Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, yang dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang tujuan yang diharapkan.⁴⁷

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan menurut Suwithi dalam Algifari “Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”.⁴⁸ Kemudian menurut Wykof dalam Algifari, kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.⁴⁹

2.1. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan baik

⁴⁵ *Ibid.*, 159.

⁴⁶ Husein Umar, *Strategic Managemen in Action*. Jakarta: Pustaka Utama, 2001, 36.

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan*. Yogyakarta: BPFE, 2.

⁴⁹ *Ibid.*

yang diberikan, nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam memberikan pelayanan yang baik, bank telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Selain itu, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (*Customer Service Officer*) yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, *Customer Service Officer* harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.⁵⁰ Yang kedua adalah faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga, kedua faktor pendukung di atas, saling menunjang satu sama lainnya.⁵¹

Setelah ada faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain sebagai berikut:

a. Sarana Fisik

Sarana physic terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. *Customer Service Officer* yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari *Customer Service Officer* yang melayaninya. Selain itu, *Customer Service Officer* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga, dengan cara kerja karyawan yang

⁵⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006, 123.

⁵¹ *Ibid.*

rapih, cepat, dan cekatan.⁵² Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat nasabah merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.

b. Tanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, *Customer Service Officer* harus mampu bertanggungjawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Nasabah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggungjawab dari *Customer Service Officer* tersebut.⁵³ Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi bank. Nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

c. Responsif

Seorang *Customer Service Officer* harus mampu melayani saecara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah, *Customer Service Officer* harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nasabah). Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali.⁵⁴

d. Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya *Customer Service Officer* harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, *Customer Service Officer* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa

⁵² *Ibid.*, 124.

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.*

yang jelas dan mudah dimengerti.⁵⁵ Komunikasi harus dapat membuat nasabah senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakannya kepada Customer Service Officer. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

e. Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya *Customer Service Officer* harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.⁵⁶ Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

f. Kecakapan

Untuk menjadi *Customer Service Officer* yang khusus melayani nasabah, customer service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah. *Customer Service Officer* harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.⁵⁷

g. Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.⁵⁸

h. Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada

⁵⁵ *Ibid.*, 125.

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ *Ibid.*, 126.

⁵⁸ *Ibid.*

nasabah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.⁵⁹

i. Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.⁶⁰

j. Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.⁶¹

2.2. Dasar-Dasar Pelayanan yang Baik

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada karyawan bank yang melayaninya. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap Customer Service perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu yang diinginkan bank. Tanpa standar tertentu, *Customer Service Officer* bank akan sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Tentang kualitas pelayanan, Islam mengajarkan untuk selalu menjaga kepercayaan publik seperti dalam QS Al Ahzab: 21 yang artinya “*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.*”⁶²

Dalam kaitan ini, Rasulullah menegaskan dalam hadits beliau yang berbunyi

خَيْرُكُمْ مَنْ يُرْجَى خَيْرُهُ وَيُؤْمَنُ مِنْ شَرِّهِ. صحيح الترمذي. 2263

⁵⁹ *Ibid.*

⁶⁰ *Ibid.*, 127.

⁶¹ *Ibid.*

⁶² QS 33:21.

“Sebaik-baik kalian adalah orang yang diharapkan kebbaikannya dan sedangkan keburukannya terjaga.” (HR. Tirmidzi).⁶³

Ayat dan hadits di atas menunjukkan bahwa keteladanan dalam melayani nasabah sangat penting, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang baik yang harus dimengerti dan dipahami oleh *Customer Service Officer*, antara lain sebagai berikut:⁶⁴ a) Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih, b) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum, c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah, d) Tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan, e) Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik, f) Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar, g) Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan, h) Jangan menyela atau memotong pembicaraan, i) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan, j) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan, k) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan nasabah akan dilayani.

2.3. Pelaksanaan Strategi Pelayanan LAZISNU MWCNU Kecamatan Kertosono

Agar kualitas pelayanan menjadi baik, LAZISNU MWCNU Kecamatan Kertosono membuat draft layanan agar bisa dipatuhi dan diterapkan oleh semua *stake holder*, yaitu dengan membuat persyaratan, prosedur, batas waktu, dll, menghapus pungutan liar, membuat kotak saran, melihat hasil angket pelanggan tentang kepuasan nasabah. Prosedur yang sudah ditetapkan tersebut dipatuhi oleh semuanya baik atasan maupun karyawan. Setiap hari sebelum bekerja, melihat jadwal terlebih dahulu, instruksi dan arahan, baik berupa instruksi lisan maupun tulisan. Di samping instruksi dilakukan, diadakan rapat untuk merencanakan hari esok atau sebulan ke depan.

⁶³ Muhammad Fu'ad Abdul Baqi, *Kumpulan Hadits Shahih*. Jakarta: Insan kamil, 2003, 146.

⁶⁴ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011, 98-101.

Sebelum melayani donatur atau *muzakki*, semua petugas mendapatkan training dulu dari atasan, yaitu berupa penataan sikap, mental, tata busana, tata krama penyambutan sampai pada tanya jawab pada nasabah, sampai pada penataan gaya bahasa yang baik. Selain itu, untuk memberikan pelayanan yang terbaik, pihak LAZISNU mempunyai perencanaan pengelolaan ZIS yang kompleks misalnya profil donatur yang lengkap, dari data itu bisa mendapatkan harta ZIS dari laporan kekayaan pribadi. Akan tetapi sifatnya sangat rahasia. Pihaknya juga bisa membantu menghitung jumlah zakat yang wajib mereka keluarkan, tetapi tidak mempublikasikan kepada khalayak umum atau sifatnya rahasia. Dengan begitu, para donatur bisa dengan aman dan nyaman ketika mengeluarkan zakat, senang karena telah terbantu dan hasil dari zakat mereka benar-benar ditasharufkan kepada orang yang sangat berhak dan sebagai dakwah dalam rangka mengangkat perekonomian masyarakat.

Adapun untuk Infaq dan Shadaqah, karena sifatnya bukan wajib, maka hanya mendata para donatur lewat infaq dan shadaqah kapanpun, dan berapapun tidak mengikat, akan tetapi ada laporan keuangan yang jelas dan kwitansi sebagai tanda terima. Selanjutnya dana dari infaq disalurkan untuk membantu biaya pendidikan, perekonomian yang sifatnya insidental atau mendadak ketika ada orang yang membutuhkan dan membantu fakir miskin yang butuh pertolongan. Bantuan bisa berupa barang, dana maupun sarana usaha.⁶⁵

Agar mendapat harta ZIS, LAZINU juga membuat event-event di bidang sosial yang sifatnya masal seperti peringatan Isra' Mi'raj, khitan masal, atau moment lain, maka '*amil* tidak mengambil dana dari Zakat Infaq dan Shadaqah yang sudah ada, tetapi mencari dana lain bisa berupa iuran, atau sumbangan lain yang bukan dari kas Zakat, Infaq dan Shadaqah tersebut.⁶⁶

Selanjutnya, strategi pelayanan yang dilakukan yaitu dengan mengajak para muzakki atau donatur untuk mengumpulkan Zakat Infaq dan Shadaqah di LAZISNU Kecamatan Kertosono ini. Langkah

⁶⁵ Wawancara dengan Rosi Putri Dikarina, Sekretaris dua LAZISNU Kecamatan Kertosono, pada tanggal 13 Pebruari 2018.

⁶⁶ *Ibid.*

pertama yang dilakukan ialah mencari para donatur dari kalangan para pengusaha dan para *aghniya* muslim di sekitar Kecamatan Kertosono. Mereka diyakinkan bahwa melalui LAZISNU ini benar-benar akuntabel dan amanah serta profesional. Pihak LAZIS akan bekerja semaksimal mungkin dalam meyakinkan mereka, semua pendapatan yang diperoleh, pengelolaan sampai pada penyaluran semua terinci dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan serta diberikan laporan keuangan dan pengelolaan kepada para donatur.

Strategi pelayanan juga dilakukan dengan cara bekerja sama bekerjasama dengan panti asuhan anak yatim, para pedagang kaki lima, pondok pesantren, madrasah atau sekolah-sekolah, serta perangkat desa sampai kecamatan untuk mendata dan membina para *mustadh'afin* untuk membantu mereka yang kurang biaya mulai dari biaya hidup, biaya perekonomian dan sekolah. Tidak hanya itu, pihaknya juga kerjasama dengan radio-radio lokal di Nganjuk untuk menginformasikan dan mengajak masyarakat Nganjuk untuk menyalurkan Zakat, Infaq dan Sedekahnya di LAZISNU Kecamatan Kertosono. Dari berbagai kerjasama tersebut nampaknya mampu menarik para donatur. Donatur yang awalnya hanya sekitar 10 orang dalam jangka 3 tahun kemudian bisa meningkat menjadi 45 orang tiap tahun bahkan bisa lebih banyak.⁶⁷

Meskipun LAZISNU Kertosono menerima segala bentuk dana baik dari zakat, infaq maupun shadaqah. Akan tetapi, ada perbedaan mana yang zakat, mana yang infaq dan shadaqah. Karena perincian ini harus jelas agar diketahui oleh para donatur, kemana arah penyaluran dana mereka yang dari zakat, infaq dan shadaqah. Dengan perincian yang detail ini, para donatur bisa dengan bangga, bahkan dengan senang hati untuk mengumpulkan zakat dan bahkan secara langsung maupun tidak langsung, para donatur mengabari para teman-teman mereka sehingga jumlah donatur terus bertambah.

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Moh. Mukhlisin, Sekretaris LAZISNU Kecamatan Kertosono, pada tanggal 12 Pebruari 2018.

2.4. Problematika Pelayanan LAZISNU MWCNU Kecamatan Kertosono

Mengenai problematika pelayanan LAZISNU MWCNU Kecamatan Kertosono, peneliti menemukan problematika klasik yang biasa terjadi pada jasa pengelola keuangan termasuk LAZIZ yaitu lemahnya administrasi yang disebabkan kemampuan karyawan yang sangat minim. Dalam posisi ini administrasi menjadi kunci utama keberhasilan LAZIZ karena harus pintar dan jeli untuk memilah dan memilih antara zakat, infaq dan shadaqah. Karena pengelolaan zakat itu berbeda dengan infaq dan shadaqah. Dana dari zakat dikelola dan pisahkan sendiri, seperti juga infaq dan shadaqah akan disendirikan. Dipisah, karena zakat sifatnya adalah wajib dan mengikat. Sedangkan infaq dan shadaqah tidak wajib, dan sifatnya lebih umum.⁶⁸

Mengenai problem pelayanan di LAZISNU MWC Kertosono ini, peneliti juga mendapatkan adanya donatur yang tidak secara rutin mengeluarkan zakat, ada sekitar 400 donatur. Tidak menentunya pembayaran zakat oleh donatur ini berimbas pada pendapatan yang tidak dapat diprediksi dengan tepat atau rekapan dana dari donatur harus selalu setiap saat. Ada pula yang hanya infaq atau shadaqah saja atau donatur zakat, infaq dan shadaqah. Mereka yang hanya infaq atau shadaqah, memang dari kalangan menengah dan tidak punya usaha. Setahun sekali, mereka juga mengeluarkan zakat fitrah. Adapun zakat mal, dan lain-lain memang tidak mempunyai kewajiban. Donatur yang zakat, itu dari kalangan pengusaha, atau pegawai. Apabila dibutuhkan oleh para donatur, pihak LAZISNU juga membantu menghitung zakat *mal* mereka, hal inilah yang membuat LAZIZ semakin kerja ekstra, padahal tenaga yang ada masih minim.⁶⁹ Selain itu, banyaknya rekening LAZIZ yang berbeda-beda, ada rekening untuk zakat, infaq dan shadaqah serta rekening untuk kegiatan insidental dalam rangka penggalan dana kegiatan sosial. Hal inilah yang menjadikan pelaporannya lebih sulit. Ini adalah tuntutan keprofesionalitasan, tapi di sisi lain SDM masih dalam perbaikan.

⁶⁸ Wawancara dengan Imam Syafi'i, Ketua LAZISNU Kecamatan Kertosono, pada tanggal 12 Pebruari 2018.

⁶⁹ Wawancara dengan Moh. Mukhlisin, Sekretaris LAZISNU Kecamatan Kertosono, pada tanggal 12 Pebruari 2018.

Setiap tahunnya nominal nilai dari zakat yang diterima sekitar 30 juta. Dari Shadaqah mendapat sekitar 18 Juta. Nilai yang tidak sedikit itu tentunya harus dipertanggungjawabkan dengan amanah dan seprofesional mungkin dengan minimnya SDM. Ada juga yang menyetorkan zakat, shadaqah dan infaq bukan berupa uang, bisa juga beras ketika zakat fitrah, atau kambing dan lain-lain, mereka para donatur mempunyai kesukaan masing-masing dalam menyalurkan donasi, hal ini membuat kerja ekstra keras untuk bisa menangani donasi yang bermacam-macam.⁷⁰

Disamping dana ditransfer melalui rekening, juga punya gudang untuk menampung atau mewedahi hasil zakat, namun disayangkan, gudang tersebut masih kurang cukup, sehingga menaruhnya di kantor ataupun dititipkan ke rumah pengurus untuk sementara waktu. Para pengurus LAZISNU MWC Kertosono tidak mengambil honor atau tidak mendapatkan bagian zakat, walaupun dalam syari'at diperbolehkan. Menjaga nama baik LAZISNU MWC Kertosono ini dengan tidak dijadikan sebagai bisnis atau lahan pekerjaan bagi para pengangguran. Akan tetapi kami benar-benar tulus ingin bekerja dan mengabdikan kepada agama lewat jalur sosial. Dengan demikian, para pengurus LAZISNU harus kerja sendiri untuk mencari ekonomi masing-masing, bukan dari hasil pengelolaan LAZISNU ini.

Kesimpulan

Dari paparan data di atas, baik dari data dokumen maupun dari para informan, peneliti menyimpulkan bahwasanya strategi pelayanan di LAZISNU Kecamatan Kertosono sudah tepat, efektif dan efisien serta sudah memenuhi syari'at dalam Islam. Ada beberapa strategi pelayanan yang dilakukan yaitu 1) Membuat perencanaan pelayanan kepada *muzakki* dan warga binaan atau penerima zakat; 2) Mengadakan training terlebih dahulu sebelum jadi pengurus, karena latar belakang pengurus LAZISNU tidak ada yang sesuai dengan pekerjaannya, di samping itu pembinaan terhadap sikap pelayanan yang baik; 3). Merencanakan untuk mencari donatur */muzakki* baru dengan cara mencari promotor dan mengadakan event-event promosi

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Nadia Isfandiari, Bendahara LAZISNU Kecamatan Kertosono, pada tanggal 13 Pebruari 2018.

LAZISNU. Sedangkan problematika yang dihadapi selama ini adalah 1) SDM Pengurus LAZISNU yang masih kurang, ditandai dengan ijazah yang tidak linier dan pengalaman yang minim; 2) Keterbatasan jumlah pengelola LAZISNU; 3) Mengabdikan diri di LAZISNU bukan pekerjaan, sehingga untuk perekonomian keluarga, harus bekerja sendiri, bukan mengandalkan dari tunjangan LAZISNU.

Implikasi dari pelayanan LAZISNU MWCNU Kecamatan Kertosono bisa ditinjau dari penyaluran kepada yang berhak dan membutuhkan adalah penyaluran harta zakat bisa sangat efektif dan efisien, sedangkan ditinjau ketentuan hukum Islam bisa dikelola sesuai syariat Islam dan sesuai dengan aturan pemerintah, bahkan lebih bermanfaat dan tepat sasaran. Karena pengelolaannya tersistematis, kredibel dan akuntabel, hal ini dibuktikan dengan penyaluran harta Zakat Infaq dan Shadaqah yang diberikan kepada orang yang berhak seperti dalam syariat. Di samping itu semua, juga dapat mengangkat perekonomian masyarakat Islam yang dibawah garis kemiskinan dan mengurangi kesenjangan ekonomi.

Daftar Pustaka

- Algifari. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan*, BPFE, Yogyakarta, 2002.
- Al-Qaradhawi, Yusuf. *Fiqh Zakat*, Muassasah Risalah, Beirut, 1991.
- Arikunto, Suharsimi. *Managemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta, 2000.
- _____. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekaditan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2008.
- Ash-Shiddieqy, Tengku Muhammad Hasbi. *Pedoman Zakat*, Bulan Bintang, Jakarta, 2001.
- Azzam, Abdul Aziz Muhammad dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas, *fiqh ibadah*, Amzah, Jakarta, 2009.
- Bafadal, Ibrahim. *Teknik Analisa Data Penelitian Kualitatif, (dalam Metodologi Penelitian Kualitatif: Tinjauan Teoritis dan Praktis)*, Unisma, Malang, tt.
- Baqi, Muhammad Fu'ad Abdul. *Kumpulan Hadits Shahih*, Insan kamil, Jakarta, 2003.

- Baznas, *Makalah Badan Amil Zakat*, dalam <http://rozaq19.blogspot.com/2013/10/makalahtentang-badan-amil-zakat.html>, diakses pada tanggal 23 Desember 2017, pukul 21:38 WIB.
- Bungin, B. *Penelitian Kualitatif*, Prenada Media Group, Jakarta, 2007.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Gema Risalah Press, Jakarta, 1999.
- Dzajuli, Ahmd. *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Ghazali, Abdul Rahman, Ghufon Ihsan dan Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalat*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010.
- Hafidhuiddin, Didin. *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Gema Insani, Jakarta, 2002.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Hasan, Sofyan. *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf di Indonesia*, Al-Ikhlas, Surabaya, 2005.
- Herry, Munhanif. *Tuntunan Praktis Zakat dan Permasalahannya*, Variapop, Cibubur, 2012.
- Jawaz, Yazid bin Abdul Qadir. *Sedekah Sebagai Bukti Keimanan dan Penghapusan Dosa*, Pustaka at-Taqwa, Jakarta, 2009.
- Labib, Mughni. "Penerapan Undang-Undang NO 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat di BAZDA Banyumas", Tesis S2, Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia. tidak diterbitkan, 2008, 74.
- Mahfudz, Sahal. *Era Baru Fiqih Indonesia*, Cermin, Yogyakarta, 2009.
- Maleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2003.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Qadir, Abdurrachman. *Zakat dalam Dimensi Mahdhah dan Sosial*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management In Education*, Terjemahan Ahmad Ali
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2007.

- Suyitno, Junaidi dan Heri Abdushomat, M. Abid, GJA, *Anotomi Fiqh Zakat*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2000.
- Tjiptono, Fandi. *Pemasaran Jasa*, Banyumedia Publising , Sleman, 2011.
- Umar, Husein. *Busines An Introduction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Wibowo. *Manajemen Kerja*, Raja Grafindo, Jakarta, 2007.
- Yunus, Mahmud. *Al Fiqhul Wadhih Juz II*, Maktabah As Sa'diyah Putra, Padang, 1996.
- Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Imam Syafi'i*, Niaga Swadaya, Jakarta, 2010.
- Zuhdi, Musjfuk. *Studi Islam Jilid III: Muamalah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Zuhri, Saifudin. *Zakat di Era Reformasi*, Fak. Tarbiyah IAIN Walisongo, Semarang, 2012.