

# Manajemen Pelayanan Pemberdayaan Anak Yatim pada Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri di Surabaya

**Ana Toni Roby Candra Yudha**

Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam-Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

E-mail: [anatoniroby@gmail.com](mailto:anatoniroby@gmail.com)

## Abstract

*The background this study are: firstly, there are a number of zakat institutions in Indonesia, both agencies and institutions amil amil zakat zakat is still not able to optimally collect zakat funds, infaq, and sadaqah of society. Second, the persistence of people's distrust of institutions in channeling zakat zakat funds, infaq, and sadaqah, so people still rely on the old way is by direct distribution. The third officer attitudes zakat institutions in serving mustahiq should be improved because it is related to the satisfaction and familial ties between the parties with mustahiq amil zakat institutions. The results of this study are as follows: First, empowerment conducted by Yatim Mandiri covers many aspects, such as economy, education, health services, humanitarian and others. Second, each of these aspects before, have the derivation in the form of empowerment programs. Third, Yatim Mandiri as amil zakat institutions that focus on empowering orphans/dhuafa was also to empower the poor, Fourth, Yatim Mandiri as amil zakat institutions have a number of donations and charity infaq much larger than the amount of zakat donations, with ratio of 80:20, and Fifth, the service provided by the Yatim Mandiri to the poor and needy got a very good assessment from the their mustahiq. Overall, the conclusion from this study is that the Yatim Mandiri has done his duty to the optimum as evidenced by the very positive assessment of mustahiq and empowering the poor to the services them, and they provide from time to the time.*

**Keywords:** *amil zakat institutions of yatim mandiri, empowerment, services, and mustahiq*

## A. PENDAHULUAN

Kemiskinan di Indonesia dapat direduksi jumlahnya dengan zakat. Misalnya kota Surabaya, pada tahun 2012 tingkat kemiskinan berkurang sebesar 15,4% tanpa adanya zakat sedangkan pada tahun yang sama kemiskinan berkurang sebesar 12% dengan adanya zakat. Wilayah dengan tingkat kemiskinan tertinggi berada di daerah Padang sebesar 34,3 persen disusul dengan Yogyakarta sebesar 32,6 persen, Jakarta 31,5 persen, dan Bogor 30,8 persen. Wilayah lainnya memiliki tingkat kemiskinan di bawah 30 persen, tingkat kemiskinan terendah ada di daerah Bekasi sebesar 12,5 persen. Perlu diketahui juga bahwa, berdasarkan grafik tersebut kota Surabaya merupakan kota besar yang menduduki peringkat kedua setelah Bekasi, yang memiliki tingkat kemiskinan rendah, yaitu sekitar 15,4 persen. Melihat adanya fakta yang digambarkan oleh gambar 1.1 memang selayaknya masyarakat muslim optimis adanya ZIS dapat membantu mengurangi kemiskinan.

Kemiskinan memang menjadi momok menakutkan di dunia, apalagi jika melihat fakta bahwa sekitar 1,2 miliar populasi dunia hidup dengan pendapatan dibawah 1 dolar per hari dan hampir 2,8 miliar lainnya hidup dengan pendapatan dibawah 2 dolar perhari. Sementara ketimpangan semakin menjadi-jadi, dimana 15 persen penduduk dunia menghasilkan pendapatan 80 persen dari total pendapatan dunia, sedangkan 85 persen lainnya hanya menerima penghasilan 20 persen saja (Michael P. Todaro, 2002). Indonesia, menurut data BPS tahun 2009, memiliki jumlah penduduk miskin mencapai 32,53 juta atau 14,15% dari total penduduk. Angka ini didapat dengan asumsi pendapatan dibawah Rp 200.262.

Kemiskinan dalam ajaran Islam dapat dituntaskan dengan zakat, karena dengan zakat maka ada pendistribusian pendapatan dari kaya ke miskin, yang dibuktikan dengan adanya data pada gambar 1.1., zakat dapat membantu mengurangi kemiskinan. Zakat dengan potensi yang sangat besar, ada sebesar sekitar Rp 9,09 triliun pada tahun 2007-2008, tetapi potensi yang sangat besar itu masih belum dapat dimanfaatkan secara maksimal, terbukti angka kemiskinan masih mencapai 13,33% pada tahun 2010.

Masyarakat secara umum menganggap zakat adalah sedekah yang wajib dikeluarkan umat Islam menjelang akhir bulan Ramadhan,

padahal zakat yang dimaksud adalah zakat fitrah. Artinya pemahaman masyarakat umum mengenai zakat mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam menyalurkan zakat ke organisasi pengelola zakat.

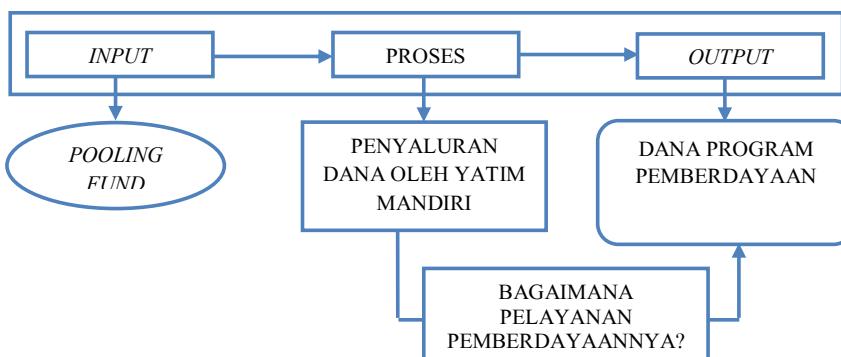
Organisasi pengelola zakat di Indonesia sudah sangat berkembang dan telah tersebar di berbagai kota besar, yang berdasarkan survei IMZ pada tahun 2011 jumlahnya kurang lebih ada 180 OPZ, yang terbagi menjadi 112 BAZ (badan amil zakat) dan 68 LAZ (lembaga amil zakat).

Yatim Mandiri, yang merupakan satu dari sekian banyak organsasi pengelola zakat yang ada di Indonesia, pun memiliki visi, misi dan tujuan tersendiri. Keunikan dari Yatim Mandiri adalah, sebagai lembaga pengelola zakat ternyata donasi yang mereka kumpulkan dari para donatur didomonasi justru dari dana infaq dan shadaqah dibandingkan dana zakat.

Berkaitan dengan pemberdayaan anak yatim, maka dalam hal ini akan dilakukan penelitian yang lebih fokus pada pelayanan pemberdayaan anak yatim pada lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri di Surabaya. Karena kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada anak yatim dan mustahiq untuk menjalin ikatan kuat dengan dengan lembaga amil zakat itu sendiri, dalam penelitian ini adalah lembaga amil zakat Yatim Mandiri.

Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan lembaga zamil zakat untuk memahami harapan mustahiq serta kebutuhan mereka, dengan demikian lembaga amil zakat dapat meningkatkan kepuasan mustahiq dan anak yatim dimana dengan memaksimumkan pengalaman mustahiq dan anak yatim yang menyenangkan dan meminimumkan dan meniadakan pengalaman mustahiq dan anak yatim yang kurang menyenangkan. Seperti suatu contoh fenomena tentang pelayanan yang pernah terjadi di Yatim Mandiri, ada penyaluran dana untuk pemberdayaan pada program pendidikan, yang ternyata tidak sepenuhnya dapat diterima oleh yang bersangkutan (anak yatim) yang dikarenakan dana tersebut masih dipotong untuk uang admisnistrasi, akomodasi dan sebagainya, sehingga karena adanya fenomena tersebut dibutuhkan pelayanan menyeluruh dari pihak Yatim Mandiri, instansi yang berkaitan dan mustahiq tentunya.

Mekanisme sederhana mengenai pelayanan pemberdayaan sedikit dijelaskan seperti gambar 1.3. berikut di bawah ini.



Sumber: Hasil pra-lapangan, diolah

**Gambar 1.**  
**Alur Penilaian Pelayanan Pemberdayaan Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri pada Anak Yatim**

Program pemberdayaan yang dimiliki oleh Yatim Mandiri terbagi menjadi 3 bidang inti, yaitu ekonomi, pendidikan dan kesehatan. Berdasarkan gambar 1.3 dana yang terkumpul dari donatur kemudian dikelola sesuai aqad yang diminta sesuai permintaan donatur, seperti zakat, infaq atau shadaqah. Penelitian ini menitikberatkan pada pelayanan pemberdayaan yang dilakukan oleh lembaga amil zakat Yatim Mandiri, sehingga yang menjadi obyek penelitian nantinya adalah lembaga amil zakat Yatim Mandiri dan yang sebagai informan adalah anak yatim, atau penerima donasi.

Berdasarkan pertimbangan uraian latar belakang di atas, hal ini menarik untuk diteliti tentang pelayanan pemberdayaan anak yatim pada lembaga amil zakat Yatim Mandiri di Surabaya.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Zakat

Zakat secara bahasa mempunyai beberapa arti. Menurut Wasith dalam Qardhawi (2007:24), kata zakat merupakan kata dasar (masdar) dari *zaka* yang berarti berkah, tumbuh, bersih dan baik. Ibnu 'Arabu dalam Shieddiqy (1993:3) menyebutkan bahwa zakat berarti *nama'* (ke-suburan), *thaharah* (kesucian), *barakah* (keberkahan). Adapun Zuhaily (2005:85) menyatakan bahwa makna zakat terangkum dalam Surat 9 At

Taubah ayat 103. Firman Allah SWT:

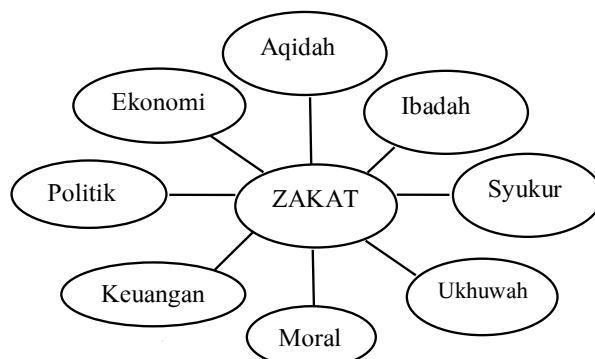
خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُظْهِرُهُمْ وَتُرْزِكِيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَوةَكَ سَكَنٌ  
ۖ  
أَلَّهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ  
١٢٣

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa ditinjau dari segi bahasa, zakat mempunyai beberapa makna yaitu keberkahan, keberesan, kesuburan, pertumbuhan, penambahan, dan kesucian.

## 2. Dimensi Zakat

Hafidhuddin (2008:15) menyatakan pada hakikatnya zakat adalah ibadah. Ibadah adalah segala sesuatu yang dilakukan dalam rangka untuk taat kepada Allah SWT. Zakat bisa dijadikan sebagai barometer ketaatan seseorang di hadapan Allah SWT.

Ryandono (2008:7-20) menyatakan bahwa zakat memiliki kedudukan yang penting bagi seorang muslim. Bagi seseorang yang harta nya telah memenuhi syarat berzakat maka wajib berzakat, sehingga apabila tidak melaksanakannya maka Islam seseorang tersebut tidak sempurna dan bahkan dikategorikan ingkar dari perintah Allah. Penilaian zakat dapat dikaji lebih mendalam berdasarkan beberapa aspek atau dimensi. Berikut ini adalah gambar tentang 8 dimensi yang dimaksud:



Sumber: Ryandono (2008:8)

**Gambar 2.**  
**Dimensi Zakat**

**1. Dimensi *Aqidah***

Zakat merupakan bentuk bukti ketaatan manusia dan kehambaan manusia kepada Allah. Dengan demikian apabila seorang muslim yang hartanya telah memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh syar'i untuk berzakat maka wajib menunaikannya, apabila tidak melaksanakannya dapat dikategorikan telah tidak taat atau ingkar kepada Allah.

**2. Dimensi *Ibadah***

Zakat merupakan salah satu rukun Islam dan sebagai ibadah kepada Allah bahkan disejajarkan dengan sholat. Apabila tidak melakukannya akan mendapat sanksi dan bagi yang menjalankannya akan mendapatkan balasan dari Allah, baik secara langsung di dunia maupun di akhirat kelak dan bila tidak dilaksanakan akan diancam dengan dosa atau siksa.

**3. Dimensi Syukur**

Zakat merupakan wujud syukur manusia kepada Allah atas rezeki yang telah dilimpakan kepada manusia karena apabila bersyukur maka Allah akan menambah nikmat (rejeki) tersebut sebaliknya apabila mengingkarinya maka balasannya adalah siksa sangat pedih.

**4. Dimensi *Ukhuwah/Sosial***

Zakat merupakan salah satu cara untuk membantu orang lain dari kesusahan ekonomi. Dengan demikian menunaikan zakat akan membangun persaudaraan diantara yang beruntung dalam perekonomian. Allah menjanjikan akan memberi kemudahan bagi orang-orang yang membantu orang lain keluar dari kesusahan hidupnya.

**5. Dimensi Moral**

Zakat secara moral bermanfaat untuk mendorong dan menjauhkan diri manusia dari karakter kikir, egois, enggan memberi, enggan berkorban dan tidak peduli dengan orang lain. Zakat juga bisa memupuk dan membangkitkan rasa senasib sepenanggungan antar yang miskin dan kaya dalam masyarakat.

**6. Dimensi Keuangan**

Zakat merupakan sumber pendapatan dan penerimaan bagi negara atau seseorang yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan atau anggaran belanja baik bagi individu maupun negara. Zakat

yang dikumpulkan oleh *baitul maal* pada masa Rasulullah dan masa pemerintah khulafaur rasyidin maupun khalifah selanjutnya merupakan sumber utama dalam anggaran belanja negara pada masa itu. Kesuksesan pengelolaan zakat oleh *baitul maal* pada masa awal (pada masa Rasulullah Saw dan pemerintahan para sahabat) tersebut dapat juga diperlakukan pada masa era ekonomi modern/kontemporer sekarang ini.

#### 7. Dimensi Politik

Negara memiliki kewajiban dalam memungut, mengelola, mendistribusikan, dan memberdayakan serta membuat kebijakan lainnya terkait dengan masalah zakat yang bertujuan agar zakat dapat berdaya guna dan mensejahterakan secara adil dalam mensejahterakan masyarakat berdasarkan kebutuhan prioritasnya.

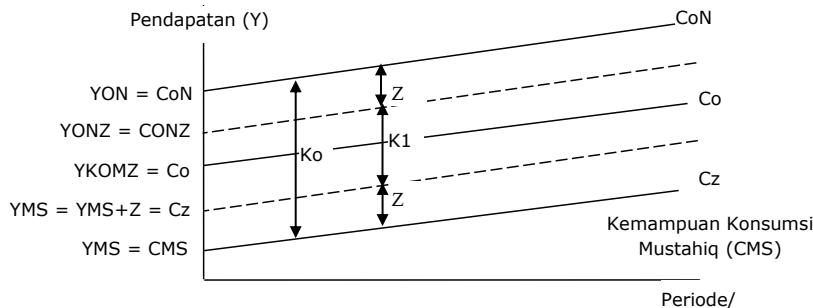
#### 8. Dimensi Ekonomi

Zakat merupakan instrumen untuk menggerakkan, mendorong sekaligus mengendalikan perekonomian. Zakat digunakan untuk membebaskan seseorang atau masyarakat dari ketidakberuntungan dalam perekonomian.

### **3. Fungsi dan Peran Zakat**

Zakat memiliki fungsi dan peran yang sangat berhubungan dengan hal-hal yang bersifat mikro maupun makro. Juwaini (2008) mengatakan bahwa zakat berperan sebagai salah satu sumber dana bagi pembangunan sarana maupun prasarana yang harus dimiliki umat Islam. Dengan zakat yang dikelola dengan baik, dimungkinkan membangun pertumbuhan ekonomi sekaligus pemerataan pendapatan, atau yang dikenal dengan konsep *economics growth with equity* (Saefuddin dalam Juwaini, 2008).

Ryandono (2008:48-50) mengatakan bahwa zakat dapat mempersempit kesenjangan ekonomi. Hal tersebut bisa dilihat pada gambar 2.2 di bawah ini.



Sumber: Ryandono (2008:49)

**Gambar 3.**  
**Zakat Mempersempit Kesenjangan Ekonomi**

Keterangan Gambar :

- Y : Total Pendapatan atau kekayaan dari *Muzakki*.  $Y_{KOMZ}$  adalah pendapatan yang digunakan untuk memenuhi konsumsi otonom.
- $Y_{ON}$  : Pendapatan yang wajib mengeluarkan zakat atau tingkat pendapatan yang telah mencapai nisab.
- $Y_{ONR}$  : Pendapatan mencapai nisab pada kenyataannya
- KOMZ : Konsumsi Otonom *Muzakki*
- $KOMZ_R$  : Konsumsi Otonom *Muzakki* pada kenyataannya
- $C_0$  : Tingkat Konsumsi Otonom
- $C_{OR}$  : Tingkat Otonom pada kenyataannya
- $C_{MS}$  : Konsumsi yang dilakukan oleh mustahiq
- $Y_{MS}$  : Pendapatan yang dimiliki oleh mustahiq

Berdasarkan gambar 2.2, dapat diilustrasikan jika seorang penerima zakat (*mustahiq*) memiliki pendapatan sebesar  $YMS = CMS$ . Pendapatan mustahiq tersebut lebih kecil dari konsumsi minimum ( $Co$ ) yang layak. Kesenjangan awal yaitu pada saat mustahiq belum menerima zakat adalah sebesar  $K_0$ . Kesenjangan ini akan berubah pada saat muzakki membayar zakat sebesar  $Z$  dan zakat tersebut diberikan kepada mustahiq yang memiliki pendapatan sebesar  $YMS = CMS$  maka kesenjangannya akan menyempit menjadi  $K_1$  atau sebesar  $K_0 - 2Z$ . Dengan kata lain pendapatan muzakki ada yang didistribusikan kepada mustahiq sebesar  $Z$  atau pendapatan(kekayaan) muzakki menurun menjadi  $YONZ$  dan kemampuan konsumsinya menurun menjadi  $CONZ$ . Di sisi lain pendapatan mustahiq meningkat menjadi  $YMSZ = YMS + Z$  sehingga kemampuan konsumsi dan ekonominya meningkat menjadi  $Cz$ .

#### **4. Lembaga Amil Zakat**

Undang-Undang Nomor 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat Bab III Pasal 6 dan 7 menyatakan bahwa lembaga pengelola zakat di Indonesia terdiri atas dua kelompok institusi, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). BAZ dibentuk oleh pemerintah, sedangkan LAZ dibentuk oleh masyarakat (Sudarsono, 2008:262). Kedua jenis institusi ini pada dasarnya memiliki fungsi mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan perolehan zakat berdasarkan syariah Islam (*International Zakat Development Report*, 2009:9). Jadi organisasi pengelola zakat terbagi menjadi dua, yaitu BAZ (Badan Amil Zakat) dan LAZ (Lembaga Amil Zakat).

##### **a. Manajemen Lembaga Amil Zakat**

Lembaga Amil Zakat memiliki berbagai fungsi manajemen yang diterapkan dalam praktiknya. Baik manajemen secara struktural, manajemen pengelolaan, manajemen operasional, dan manajemen yang lainnya.

Menurut Nasution dalam Puspita Demy (2006:214) pada zaman Rasulullah, sistem manajemen zakat yang dilakukan oleh amil dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

1. *Katib*, petugas untuk mencatat para wajib zakat.
2. *Hasib*, petugas untuk menaksir dan menghitung zakat.
3. *Jubah*, petugas untuk menarik dan mengambil zakat dari para *muzakki*
4. *Khazanah*, petugas untuk menghimpun dan memelihara harta zakat
5. *Muqasim*, petugas untuk menyalurkan zakat kepada *mustahiq*.

Memperhatikan sistem manajemen zakat yang diterapkan oleh Rasulullah, terlihat pengelolaan zakat telah dilakukan secara terpadu dan profesional. Dari kelima bagian tugas amil yang dicontohkan Rasulullah, saat ini hanya ada dua tugas yang dicontoh oleh LPZ, untuk menghimpun atau memelihara harta dan tugas untuk menyalurkan zakat kepada *mustahiq*.

Menurut Sudewo (2004:189) dalam lembaga zakat ada tiga kegiatan utama, yakni Penghimpunan, pengelolaan (keuangan) dan pendayagunaan. Menurut Hafidhuddin, jika akan dibagi seluruh kegiatan manajemen lembaga pengelola zakat, maka kita dapat membagi kepada tiga kegiatan utamanya, yaitu: *Pertama*, Penghimpunan atau penggalangan dana zakat, *infaq*, dan *shadaqah*. Kegiatan ini juga bisa disebut sebagai kegiatan *fundraising*. *Kedua*, Keuangan dan manajemen internal, yaitu kegiatan pencatatan, penyimpanan, dan pelaporan dana serta masalah-masalah internal lainnya, seperti kegiatan kepersonaliaan, umum, dan rumah tangga. *Ketiga*, Pendayagunaan, yaitu kegiatan penyaluran, pemanfaatan atau pengelolaan program yang diserahkan kepada *mustahiq* atau penerima manfaat.

## 5. Konsep Kualitas Layanan

### a. Pengertian Layanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan definisi kualitas dalam Lupiyoadi (2008: 175) merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana output dapat memenuhi harapan pelanggan.

David dalam Tjiptono (2001: 24-26), mengidentifikasikan adanya lima alternatif perspektif kualitas yang digunakan, yaitu :

#### 1) *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan dan diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan. Dengan demikian fungsi

perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

2) *Product-based Approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau indikator yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

3) *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

4) *Manufacturing-based Approach*

Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan bukan pelanggan yang menggunakan.

5) *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga, dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

**b. Pelayanan dalam Perspektif Islam**

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طِبَّتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ  
وَلَا تَيْمِمُوا الْحِبَّىٰ مِنْهُ ثُنْفَقُونَ وَلَسْتُمْ بِإِخْرَاجِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ وَأَعْلَمُوا أَنَّ  
اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِّيْ حَمِيدٌ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji" (Departemen Agama RI, 2004:46).*

Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyianyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana terdapat dalam hadis Rasulullah saw diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya: *"apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya"* (Thorik G. dan Utus H., 2006:116).

Adiwarman Karim (2003:73) menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan.

Dalam memberikan pelayanan, prinsip-prinsip syariah tetap tidak boleh dilanggar. Oleh karena itu dimensi layanan harus sesuai dengan prinsip syariah Islam. Othman dan Owen (2001) telah memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas layanan dalam lembaga keuangan syariah.

Keenam dimensi tersebut adalah *shariah compliance, tangible, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy*. Untuk menyesuaikan dengan prinsip syariah Othman dan Owen (2001) menambahkan demensi *shariah compliance* pada model *services quality* (SERVQUAL) yang lebih dahulu dipopulerkan oleh Parasuraman dkk (1988).

Berikut ini adalah penjelasan mengenai keenam dimensi tersebut,

1. *Shariah Compliance*

*Shariah compliance* merupakan kemampuan untuk mengikuti hukum syariah Islam. Yang dimaksud hukum Islam disini adalah Al-Qur'an dan Al-Hadist yang merupakan pedoman bagi umat Islam.

2. *Tangible* (tampilan fisik)

*Tangible* adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal lain yang bersifat fisik. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i.

Tujuan atau fungsi pakaian adalah menutup aurat, menciptakan keindahan dan melindungi jiwa dari godaan nafsu (iblis). Agama tidak mengharamkan pakaian untuk berhias yaitu rapi, bersih, indah tetapi harus memiliki nilai prefentif untuk tidak mengundang hawa nafsu.

Namun Rasulullah Saw menngingatkan untuk memiliki fasilitas yang tidak berlebihan tetapi tidak menurunkan harga diri. Seperti sabda beliau yang berbunyi, "sesungguhnya Allah suka melihat berkas nikmatNya kepada hambanya (HR Baihaqi)". Dalam hadits lain diajarkan, "sesungguhnya Allah itu indah dan menyukai keindahan. (HR.Muslim)". Selain keindahan, Islam juga menekankan aspek kebersihan. Seperti hadits yang berbunyi "kebersihan adalah sebagian dari iman"

3. *Reliability* (keandalan)

Kehandalan dalam Lupiyoadi (2008: 182) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah.

Bila ini dijalankan dengan baik maka pelanggan merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas perniagaan/muamalah. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan

kepercayaan pelanggan terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

#### 4. *Responsiveness* (daya tanggap)

Menurut Lupiyoadi (2008: 182) daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Sedangkan menurut Tjiptono (2001: 26) daya tanggap adalah keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat.

Kepercayaan yang diberikan pelanggan merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu kepercayaan pelanggan sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu: "*apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya*".

#### 5. *Assurance* (jaminan)

Definisi jaminan dalam Lupiyoadi (2008: 182) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang dijalankan. Begitu pula dalam pelayanan yang mana pelanggan mempunyai banyak pilihan, bila pelaku lembaga keuangan syariah tidak mampu memberikan rasa aman yang penuh dengan kelemahlembutannya maka pelanggan akan berpindah ke perusahaan lain.

*Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat pelanggan merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan.

Dengan memberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi pelanggan dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

#### 6. *Empathy* (kepedulian)

Lupiyoadi (2008: 182) menjelaskan empati sebagai usaha dari perusahaan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.

Sikap empati ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan pelanggan, melayani transaksi pelanggan dengan senang hati, membantu pelanggan ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kesediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif pelanggan terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

### C. METODE PENELITIAN

Menurut rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, yaitu bagaimana pelayanan pemberdayaan anak yatim pada lembaga amil zakat Yatim Mandiri di Surabaya. Maka untuk mendapatkan data serta informasi yang diinginkan dan menjawab rumusan masalah diatas, penelitian ini menggunakan metodologi penelitian dengan pendekatan kualitatif. Secara spesifik, pendekatan penelitian ini menggunakan jenis pendekatan studi kasus yang merupakan salah satu dari lima jenis penelitian kualitatif.

Data berupa kata-kata yang diperoleh dari wawancara secara mendalam kepada objek penelitian, yaitu dengan cara tanya jawab langsung. Pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu pertanyaan yang berhubungan dengan berbagai aspek yang berkaitan dengan pelayanan pemberdayaan anak yatim pada lembaga amil zakat Yatim Mandiri..

Ruang lingkup penelitian ini hanya mencakup satu lembaga amil zakat saja, yaitu Yatim Mandiri Pusat dan kantor cabangnya yang berlokasi di kota Surabaya, tema penelitian yang diangkat adalah meliputi

tentang konsep, pola dan aplikasi pelayanan pada program-program pemberdayaan yang dijalankan dan dikembangkan, oleh lembaga amil zakat Yatim Mandiri kepada mustahiq selaku penerima manfaat program pemberdayaan dari Lembaga Amil Zakat yang bersangkutan, yaitu Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri yang berlokasi di Surabaya.

Data primer, sebagai data utama dalam penelitian ini, akan didapatkan dengan wawancara yang mendalam (*indepth interview*) dan observasi langsung dengan petugas lembaga amil zakat Yatim Mandiri Pusat yang berlokasi di Surabaya dan beberapa mustahik yang terlibat dalam program yang diselenggarakan oleh lembaga amil zakat tersebut. Dalam penelitian ini melibatkan beberapa pihak, diantaranya adalah petugas pengelola zakat dan mustahik. Alasan menggunakan informan tersebut karena untuk menggali data dan informasi baik ungkapan saran, masukan, keluhan, nasihat, atau yang lain. Sedangkan data sekunder berupa dokumen, baik berupa media cetak maupun elektronik.

Penganalisisan data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Menurut Sugiyono (2007:224), triangulasi sumber adalah menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada beberapa sumber. Hal ini dapat memudahkan peneliti untuk mengecek kredibilitas data tersebut.

Teknik analisis dalam penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan analisis kualitatif studi kasus eksplanatori. Pembahasan hasil penelitian dilakukan dengan melihat bagaimana pelayanan pemberdayaan anak yatim pada lembaga amil zakat Yatim Mandiri di Surabaya. Pembahasan tersebut dilakukan setelah didapat data yang masih mentah. Data tersebut mayoritas diperoleh dari wawancara yang mendalam. Setelah melakukan wawancara secara mendalam, hasil direkam kemudian didengarkan untuk ditulis. Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah ditulis, diadakan proses reduksi data dengan cara menghilangkan penjelasan yang tidak relevan dengan rumusan masalah.

## **D. PEMBAHASAN**

### **1. Analisis Hasil Wawancara dengan Pihak Yatim Mandiri**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai LAZ Yatim Mandiri, Yatim Mandiri memilih fokus untuk memberdayakan dan membangun nilai-nilai kemandirian anak yatim, Yatim Mandiri juga

menerapkan program pemberdayaan kepada para bunda dhuafa, hal itu dilakukan karena melihat banyaknya ibu janda yang ditinggal meninggal suaminya dan yang masih memiliki tanggungan serta tidak memiliki pendapatan tetap untuk bertahan hidup.

Secara Islam sebenarnya konsep zakat, infaq dan shadaqah sudah dijelaskan dalam Al Qur'an. Zakat itu diperuntukkan untuk 8 golongan, sedangkan untuk infaq dan shadaqah memang tidak dibatasi keperuntukannya. Dalam praktiknya dalam program pemberdayaan anak yatim lembaga amil zakat Yatim Mandiri, dana zakat diperuntukkan untuk program pemberdayaan bunda yatim sejahtera, yang notabene penerima dana zakat tersebut adalah bunda dhuafa. Maka dapat dikatakan hal itu tidak sesuai kaidah syariah. Apabila hal yang dimaksudkan adalah bunda miskin, karena pada dasarnya yang menjadi peserta program pemberdayaan adalah bunda yang memiliki pekerjaan tetapi masih belum bisa mencukupi kebutuhan hidupnya. Maka ini hanya terjadi penyebutan istilah oleh informan dari pihak pegawai lembaga zakat.

Sedangkan untuk program beasiswa yatim prestasi yang diambil dari dana zakat itu juga tidak dibenarkan secara syar'i. Alasannya adalah, *pertama*, sudah jelas bahwa sesuai QS At Taubah ayat 60, yang secara ringkas intinya menyebutkan bahwa zakat itu diberikan untuk kaum fakir dan miskin serta enam golongan yang lainnya. Sedangkan sumber dana yang digunakan untuk bantuan beasiswa yatim prestasi adalah berasal dari dana zakat, padahal yatim bukan tergolong delapan ashnaf, dana seharusnya diberikan dari sumber infaq dan shadaqah. *Kedua*, apabila beasiswa itu diberikan kepada siswa SD, SMP dan SMA-sederajat, maka sesuai kaidah syar'i itu tidak diperkenankan. Karena ada suatu hadits yang menjelaskan bahwa jika anak yatim tersebut sudah *akhil baligh*, maka hilang sudah keyatimannya. Hal itu berdasarkan hadits yang diriwayatkan oleh Sahabat Nabi Ibnu Abbas ra, yaitu Ibnu Abbas Ra. pernah menerima surat dari Najdah bin Amir yang berisi beberapa pertanyaan, salah satunya tentang batasan seorang disebut yatim, dan Ibnu Abbas menjawab: "Dan kamu bertanya kepada saya tentang anak yatim, kapan terputus sebutan yatim itu. Sesungguhnya sebutan itu putus bila ia sudah baligh dan menjadi dewasa."

Dana dari para donatur memang dikelola dan disalurkan dalam bentuk banyak program pemberdayaan. Pemberdayaan yang dilakukan

Yatim Mandiri memiliki model tersendiri yang berbeda dengan lembaga pengelola zakat yang lain, yaitu fokus pada anak yatim dan kaum dhuafa. Namun ada hal yang sangat perlu bahwa diperhatikan bahwa Yatim Mandiri hanya akan memberdayakan anak yatim yang hidup bersama keluarganya dan tidak hidup di panti asuhan. Hal ini menghindari anggapan bahwa ketika anak yatim dimasukkan panti asuhan, terkesan keluarga dari anak yatim tersebut tidak bertanggung jawab. Tetapi kalau untuk anak yatim panti sifatnya lebih pada mendidik dan pengembangan kepribadian bukan pemberdayaan.

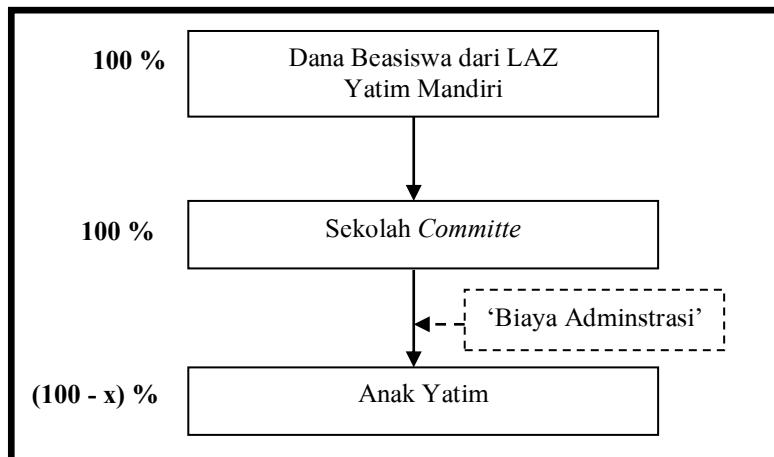
Yatim Mandiri sebagai lembaga amil zakat sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik untuk semua rekanannya, baik muzakki maupun mustahiq dan anak-anak yatim, dan lebih-lebih pelayanan kepada anak yatim. Karena menyantuni dan menyayangi anak yatim merupakan amalan yang luar biasa besar balasan kebaikannya, tetapi jika salah melayani apalagi menghardik hingga menimbulkan sakit hati bagi anak yatim, sungguh besar balasan siksanya kelak karena hal itu sama dengan mendustakan agama.

Berdasarkan hasil penelitian yang menyebutkan bahwa secara umum sikap perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai lembaga amil zakat Yatim Mandiri kepada anak yatim dan para mustahiq memang mendapat penilaian sangat memuaskan. Berarti Yatim Mandirpi pun sudah menunaikan kewajiban kepada sesama muslim, yaitu tolong menolong.

Penilaian pimpinan Yatim Mandiri mengenai pelaksanaan program pemberdayaan sudah sangat baik dalam hal pelaksanaan dan pelayanan, hal itu dapat diungkapkan dikarenakan, Yatim Mandiri juga sering mendapat masukan dari masyarakat baik dari para donatur maupun dari mustahiq.

Penemuan di lapangan juga mendapati data dan info berupa temuan bahwa pada program BESTARI (beasiswa yatim prestasi) tidak secara maksimal dinikmati oleh anak-anak yatim yang bersekolah, hal itu dikarenakan adanya *missing management* di sekolah. Program Bestari atau beasiswa yatim prestasi ini merupakan program untuk anak-anak yatim yang tidak bisa meneruskan sekolah dikarenakan kendala biaya. Untuk menjadi peserta beasiswa ini pengajuannya juga tidak terlalu sulit, karena bagi pelamar dapat mengirimkan atau melaporkan hasil belajar anak tersebut yang berupa raport dengan nilai minimal 7, dengan

melampirkan identitas seperti KSK (kartu susunan keluarga), surat keterangan kematian orang tua, dan surat keterangan RT. Beasiswa yatim prestasi ini sudah lama berjalan, dan diberikan kepada siswa/siswi mulai dari tingkat SD, SMP, hingga SMA. Tetapi dalam penyalurannya tidak selalu menemukan keelancaran, ada juga penemuan masalah di lapangan. Alur adanya masalah atau *missing* pada penyaluran dana Beasiswa Yatim Prestasi diliustrasikan seperti gambar berikut ini.



Sumber : Data Primer 2013, Diolah kembali

**Gambar 4.**  
**Alur Pencairan Dana Beasiswa BESTARI**

Berdasarkan gambar 6.3. tersebut, maka dapat diartikan bahwa ada ketidak-amanahan dari pihak sekolah yang tidak secara sepenuhnya menyalurkan dana beasiswa kepada pihak yang berhak menerima yaitu anak-anak yatim. Perilaku tersebut berentangan dengan kaidah syar'i baik dari Hadits maupun Al Qur'an yang menjelaskan mengenai amanah.

Adanya temuan seperti itu menunjukkan adanya kelemahan pada program BESTARI ini, yaitu kurang adanya pengawasan dari pihak Yatim Mandiri dalam menuntun penyaluran dana beasiswa hingga sampai ke tangan anak-anak yatim. Tetapi setelah dipelajari, dan karena masukan serta koreksi dari pihak mustahiq akhirnya program ini telah melakukan pembenahan sistem, yang awalnya dana beasiswa tersebut disalurkan dari Yatim Mandiri ke sekolah-sekolah, kini setelah adanya

penemuan di lapangan seperti itu, sistem pengalokasian dana beasiswa itu berubah yaitu dana beasiswa tersebut langsung diberikan kepada anak-anak yatim yang berhak, sehingga tidak ada lagi potongan yang pernah ditemukan seperti sebelumnya. Jadi memang sudah menjadi tugas dan kewajiban Yatim Mandiri untuk memberikan pelayanan yang terbaik, karena dalam Islam telah diajarkan bahwa jika memberi itu berilah sesuatu dengan kualitas yang terbaik.

## 2. Analisis Wawancara dengan Pihak Mustahiq Yatim Mandiri

Pelayanan pemberdayaan yang diberikan oleh Yatim Mandiri, baik oleh pegawai maupun oleh pimpinan LAZ Yatim Mandiri dapat dikatakan sudah memuaskan, jika ada kekurangan pada perlakuan dan pelayanan itu masih tergolong wajar. Masalah yang pernah muncul seperti, telatnya jadual kunjungan, tidak hadirnya ustaz saat pengajian dan beberapa masalah lainnya, dapat dikategorikan masalah yang tidak terlalu besar. Pola dan konsep pelayanan seperti memberikan bimbingan kepribadian dan bimbingan agama, dapat menambah wawasan dan rasa ketaqwaan para bunda yang menjadi bagian program BISA (Bunda Yatim Sejahtera).

Forum Rembug, Diskusi, Olahraga bersama adalah beberapa kegiatan yang diadakan oleh Yatim Mandiri guna menjaga rasa kekeluargaan antara pihak Yatim Mandiri dengan para kerabat dan rekannya di lingkup yayasan dan lembaga, serta menjaga ikatan kepercayaan diantara mereka. Adanya pelayanan yang diterima oleh mustahiq diperoleh setiap pertemuan atau tidak ada pertemuan, artinya pelayanan ketika tidak ada pertemuan seperti mustahiq yang berkunjung ke kantor Yatim Mandiri untuk keperluan yang berkaitan dengan program pemberdayaan.

Adanya pelayanan memuaskan yang diterima oleh mustahiq, membuktikan bahwa pegawai dan pimpinan Yatim Mandiri selalu konsisten dan bersikap jujur apa adanya jika berinteraksi. Hal tersebut sesuai dengan nilai-nilai Islam yang tertuang dalam hadits yang diriwayatkan Imam Muslim, Sufyan bin Abdullah berkata, "Ya Rasulullah, terangkan kepadaku tentang Islam. Aku tidak akan bertanya lagi kepada orang lain." Lalu Rasulullah Saw menjawab, "Ikrarkanlah (katakan): Aku beriman kepada Allah, kemudian berlakulah jujur (Istiqomah)." (HR. Muslim). Alqur'an juga menjelaskan perihal istiqomah yang termaktub pada QS Fushshilat 30.

Mengenai program pemberdayaan lain yaitu Duta Guru. Menurut informan yang merupakan guru di program tersebut, pihak Yatim Mandiri telah memberikan pelayanan yang memuaskan. Terbukti dengan cara bersikap dan berkomunikasi yang sopan santun kepada para informan. Layanan kesehatan yang tepat waktu, selalu mengonfirmasi atau member info jika ada pemberitahuan terkait dengan kepentingan program Duta Guru, adalah bagian dari sekian banyak layanan yang diberikan oleh Yatim Mandiri. Informan yang latar belakangnya sebagai guru, juga mengharapkan adanya pemberian di beberapa aspek seperti pengembangan fisik, kemudian konsisten dalam realisasi janji kegiatan seyogyanya ditingkatkan.

Untuk program pemberdayaan Genius, secara garis besar program ini sangat membantu anak-anak yatim panti yang ingin mendapatkan ilmu pelajaran seperti halnya siswa-siswi yang belajar di sekolah formal, terlebih siswa-siswi yatim dapat bertanya dan mendiskusikan mengenai apapun tentang mata pelajaran matematika. Sikap yang ramah dan bersahabat adalah sikap yang dapat diamati dan dirasakan tidak hanya oleh anak-anak yatim panti, melainkan juga oleh bapak-ibu guru pada program Genius. Komunikasi timbal balik, tukar pikiran dan saling aktif memberikan solusi dari setiap masalah juga sering ditunjukkan dalam interaksi antara guru program Genius dengan pihak pegawai LAZ Yatim Mandiri. sehingga, anak-anak yatim jadi merasa kerasan dan puas jika berkomunikasi serta berinteraksi.

Untuk program Mandiri *Entrepreneur Center* (MEC), informan menilai banyak sekali yang diperoleh dalam program ini, mulai akademis, sosiologi, pengembangan diri, pengembangan iman dan taqwa, serta segala aspek yang menunjang kehidupan bersosialisasi masyarakat dan beragama.

Terkait program YES (Yatim Energik Sehat), Aspek-aspek seperti penampilan fisik, daya tanggap, kepedulian, taawadlu, kenyamanan dalam pemberian layanan telah dirasakan dan mendapatkan pengakuan dari mustahiq dan kaum dhu'afa. Informan berpendapat bahwa layanan kesehatan keliling selain membantu pemantauan kesehatan anak-anak panti, memberikan makanan dan minuman sehat, kesehatan keliling juga melayani cek kesehatan dari masyarakat terutama bunda yatim yang ada di lingkungan sekitar.

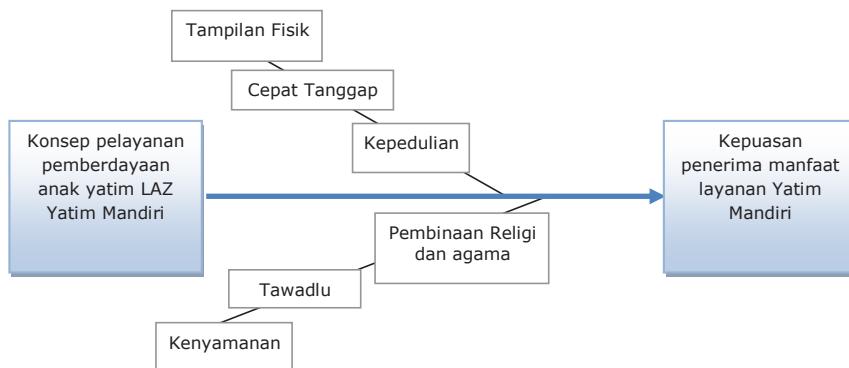
Untuk proram Bestari, banyak manfaat yang didapat oleh mustahiq. Seperti biaya sekolah, beban kehidupan sehari-hari menjadi berkurang dan semakin mudah untuk mendapatkan ilmu pelajaran di sekolah. Memang ada beberapa kendala dalam penyaluran beasiswa Bestari dan itu merupakan bagian dari aspek pelayanan, seperti dana beasiswa yang diberikan kepada siswa/siswi sekolah, oleh Yatim Mandiri tidak secara langsung diberikan kepada siswa/siswi tersebut atau diberikan kepada walinya, tetapi diberikan ke pihak sekolah. Hal itu ternyata menjadi permasalahan yang ditemui di lapangan, akhirnya ada temuan bahwa dana yang diberikan oleh sekolah kepada siswa/siswi tidak 100%, yang sudah ada potongan admininstrasi dan potongan lainnya. Seperti uang bensin/transportasi, uang pencatatan sehingga hal seperti itu membuat orang tua dari siswa/siswi penerima dana beasiswa Bestari menjadi sedikit kecewa. Dengan beberapa pengaduan berupa saran dan kritik dari orang tua siswa/siswi kepada Yatim Mandiri, akhirnya dapat mengubah sistem kebijakan. Yaitu dana beasiswa yang awalnya diberikan kepada sekolah, sekarang sudah langsung diberikan kepada siswa/siswi yang berhak melalui orang tua walinya.

Hal-hal semacam ini, berupa tanggapan, pengaduan baik saran maupun kritik, ternyata diterima dengan tangan terbuka oleh pegawai Yatim Mandiri, dan dengan gerak cepat permasalahan tersebut diselesaikan tentunya dengan musyawarah dengan para penerima manfaat. Sehingga mustahiq merasakan kenyamanan dan senang terhadap layanan yang diberikan oleh Yatim Mandiri.

Berdasarkan uraian pembahasan yang diklasifikasikan dari hasil penelitian, pelayanan pemberdayaan menjadi kunci dalam mempertahankan prestasi kerja pemberdayaan, hal itu juga yang dapat menjadi penguat ikatan silaturahim antara Yatim Mandiri dengan penerima manfaat. Hasil klasifikasi data yang dihimpun menjadi inti hasil penelitian, disebut inti penelitian karena merupakan langkah terakhir dari proses teknik analisis yang berupa penafsiran secara tajam terhadap hasil analisis dalam penelitian, sehingga dapat menjawab rumusan masalah.

Inti hasil penelitian yang telah diuraikan dan dibahas secara mendetil, hendak dibuat kesimpulan yang menggambarkan pola serta praktek pelayanan yang dijalankan oleh lembaga amil zakat Yatim

Mandiri, maka untuk mempermudah pemahaman tentang pola pelayanan pemberdayaan anak yatim di lembaga amil zakat Yatim Mandiri, maka dibuatlah ringkasan yang berpedoman diagram *fishbone* sebagaimana kategori dalam gambar diagram berikut. Unsur pelayanan yang diberikan oleh Yatim Mandiri dapat dilihat dan dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang paling utama adalah berasal dari unsur perlakuan atau *responsibility* dari pegawai lembaga amil zakat Yatim Mandiri.



**Gambar 5.**  
**Diagram Fish Bone: Nilai pelayanan pemberdayaan anak yatim pada LAZ Yatim Mandiri**

## E. PENUTUP

### 1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis studi yang dibuktikan secara kualitatif program pemberdayaan yang diselelenggarakan lembaga amil zakat Yatim Mandiri sudah meliputi banyak aspek, mulai dari aspek pemberdayaan ekonomi, layanan kesehatan, pendidikan, dan program kemanusiaan. Yatim Mandiri sebagai lembaga amil zakat yang fokus pada anak yatim, telah menunaikan misinya dengan baik yaitu membangun nilai-nilai kemandirian anak yatim dan meningkatkan partisipasi masyarakat serta dukungan sumber daya untuk kemandirian yatim.

Salah satu keberhasilan misi Yatim Mandiri dapat diamati dari keberhasilan pelayanan kepada penerima manfaat, yaitu mustahiq Yatim Mandiri. Pelayanan yang diberikan kepada para mustahiq dapat diklasifikasikan menjadi beberapa aspek, dan aspek tersebut meliputi, *pertama*, penampilan fisik, Penampilan fisik seperti kebersihan kantor,

dan penataan sudah rapi, sedangkan penampilan pegawai LAZ juga santun dengan menutup aurat. *Kedua*, Pelayanan yang dilakukan Yatim Mandiri sesuai prosedur yang telah disosialisasikan sebelumnya (sesuai *aqad*), tepat waktu, disiplin, konsisten, dan tidak berbelit dalam menangani permasalahan. *Ketiga*, Selalu terjaga komunikasi antara Yatim Mandiri dengan penerima donasi, minimal *via sms*, sikapnya ramah dan bersahabat. *Keempat*, Tanggap dan selalu menawarkan solusi jika terjadi masalah dengan mustahiq. *Kelima*, Mustahiq merasa aman dan nyaman terhadap hasil pemeriksaan kesehatan dari Yatim Mandiri. *Keenam*, Perlakuan pegawai dan pimpinan LAZ sangat santun dan sesuai dengan *aqad* yang disampaikan *Ketujuh*, Sikap dan tutur kata petugas LAZ dan pimpinan baik dan sopan. *Kedelapan*, Ketulusan sikap terlihat saat bersosialisasi dengan masyarakat baik di kantor maupun di lapangan. dan *Kesembilan*, Yatim Mandiri selalu memberikan pembinaan religi, pembinaan kepribadian seperti pelatihan dan pengajian kepada mustahiq.

Berdasarkan kesembilan aspek yang telah terangkum dari hasil penelitian mengenai pelayanan pemberdayaan anak yatim pada lembaga amil zakat Yatim Mandiri, telah diperoleh hasil gambaran pelayanan yang diberikan oleh pegawai Yatim Mandiri, yaitu nilai-nilai penampilan fisik yang santun dan rapi, kepedulian dan keramahan yang tinggi, rasa persaudaraan dan rasa kekeluargaan, serta pemberian edukasi tentang kepribadian dan religius. Nilai-nilai tersebut secara utuh dipresentasikan dalam pelayanan pemberdayaan, dengan pelayanan yang diberikan, dan hal itu memberikan kepuasan kepada mustahiq dan anak yatim, lembaga zakat juga semakin dapat memahami harapan dan serta kebutuhan mustahiq, yang harapannya dalam jangka panjang akan muncul ikatan kekeluargaan yang lebih kuat antara lembaga zakat dengan mustahiq.

## 2. Saran

### a. Pemerintah dan FOZ (Forum Organisasi Zakat)

Pemerintah hendaknya dapat lebih mendukung adanya keberadaan lembaga pengelola zakat dengan membuat kebijakan yang mendukung serta mempermudah akses lembaga pengelola zakat dalam menghimpun dana dari masyarakat, yang terbukti pula dapat membantu memaksimalisasi penghimpunan dan penyaluran dana zakat, infaq dan

shadaqah. Hal itu sangat diperlukan mengingat adanya potensi dana zakat, infaq dan shadaqah yang sangat luar biasa besarnya di Indonesia.

Pemerintah juga hendaknya apabila membuat suatu kebijakan yang berhubungan dengan pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah, harus disertai proses pengawasan sehingga proses penghimpunan dan penyaluran benar-benar dapat dijalankan dengan efektif dan efisien. Karena pemerintah juga memiliki elemen-elemen yang *linear* seperti Dewan Syariah Nasional, Majelis Ulama Indonesia, serta bekerjasama sama dengan ormas keagamaan untuk membantu pengoptimalisasi kinerja pengelolaan dana zakat, infaq dan shadaqah.

### **b. Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri**

Obyek penelitian ini adalah lembaga amil zakat Yatim Mandiri dan semua unsur yang terkait, seperti pegawai lembaga amil zakat, donatur dan muzakki, serta mustahiq dan anak-anak yatim. Untuk Yatim Mandiri, hendaknya ada pemisahan penyaluran dana zakat infaq dan shadaqah. Jika zakat, memang sudah pasti untuk 8 ashnaf yaitu fakir dan miskin, tetapi jika penerimanya adalah anak yatim maka sumber dana nya diambilkan dari dana infak dan shadaqah. Apabila anak yatim tersebut sudah akil baligh maka keyatimannya berakhir. Hal berdasarkan kaidah syar'i itu sebagaimana hadits yang diriwayatkan Ibnu Abbas Ra. yaitu Ibnu Abbas Ra. pernah menerima surat dari Najdah bin Amir yang berisi beberapa pertanyaan, salah satunya tentang batasan seorang disebut yatim, dan Ibnu Abbas menjawab: "Dan kamu bertanya kepada saya tentang anak yatim, kapan terputus sebutan yatim itu. Sesungguhnya sebutan itu putus bila ia sudah baligh dan menjadi dewasa."

Untuk pegawai dan pimpinan lembaga amil zakat hendaknya tetap *istiqomah* dalam pengembangan kemandirian anak yatim, karena itu yang menjadi visi kelembagaan, hendaknya pegawai lembaga amil zakat selain melakukan kegiatan pendampingan juga melakukan kegiatan pengawasan dalam kegiatan-kegiatan pemberdayaan. Hal itu dilakukan karena menghindari adanya info dari masyarakat yang tidak relevan terhadap kinerja lembaga dan menjaga ikatan kepercayaan dengan para mustahiq dan anak-anak yatim.

Saran untuk muzakki adalah hendaknya menyadari dan tidak terus meminta perlakuan yang sama apabila memiliki donasi di Yatim Mandiri, karena perbedaan jumlah nilai donasi juga berhubungan

dengan perlakuan yang diberikan oleh Yatim Mandiri. Artinya, ada perbedaan kelengkapan laporan yang disampaikan kepada donatur, hal itu dilakukan oleh Yatim Mandiri karena untuk menjaga rasa percaya dan ikatan silaturahim antara lembaga amil zakat dan para donatur serta muzakki.

Sedangkan saran untuk mustahiq dan anak-anak yatim adalah agar selalu melaksanakan apa yang menjadi keahlian usahanya, karena setelah memperoleh bantuan dari lembaga amil zakat Yatim Mandiri, maka setelahnya adalah pekerjaan para penerima dana untuk dimanfaatkan menjadi sesuatu yang produktif dan menghasilkan tambahan pendapatan.

#### **c. Masyarakat**

Hendaknya masyarakat yang meengetahui adanya program pemberdayaan dari lembaga amil zakat Yatim Mandiri terus mendukung dan mengawasi, karena pada dasarnya tujuan dari program pemberdayaan yang dilakukan oleh Yatim Mandiri adalah untuk menjadikan mustahiq agar bisa berubah menjadi pribadi yang mandiri, sehingga jika tujuan itu tercapai maka masyarakat pula yang mendapat keuntungan yaitu perekonomian daerah setempat dapat lebih berkembang.

#### **d. Pengembangan Keilmuan**

Penelitian ini membahas tentang pelayanan pemberdayaan anak yatim pada lembaga amil zakat Yatim Mandiri, tentunya masih sedikit yang dapat dipelajari dan dipetik dari hasil penelitian mengenai manajemen pelayanan ini, dikarenakan obyek penelitiannya hanya satu lembaga amil zakat. Tetapi dari hasil penelitian ini ada beberapa hal yang dapat dipetik mengenai pelayanan pemberdayaan anak yatim untuk diaplikasikan di lembaga yang lain, khususnya pada lembaga amil zakat.

#### **e. Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang masih terbatas pada ruang lingkup geografis, karena masih menggunakan skup wilayah regional, yaitu hanya kota Surabaya. Apabila ingin melakukan penelitian lebih lanjut maka hendaknya obyek penelitiannya diperluas dengan metode lain yang bertujuan agar diperoleh gambaran sebenarnya tentang konsep manajemen pemberdayaan anak yatim yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Hadist dan Terjemahannya. 1973. Cetakan ke 9. Jakarta : Ikatan Penerbit Indonesia.
- Al Haritsi, Jaribah bin Ahmad. *Al Fiqh Al Iqtishadi Li Amiril Mukminin Umar Ibnu Al Khattab*. Terjemahan oleh Asmuni Solihan. 2006. Penerbit KHALIFA: Jakarta Timur.
- Al-Quran dan terjemahannya. 1992. Jakarta: Departemen Agama RI
- Al-Qur'an transliterasi Indonesia, [www.alquran-indonesia.com](http://www.alquran-indonesia.com)
- Amalia, Puspita Demy. 2010. *Peran Lembaga Amil Zakat dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Miskin*. Skripsi tidak dipublikasikan. Surabaya. Universitas Airlangga
- BPS kota Surabaya. 2007. *Jawa Timur Dalam Angka 2007*. Badan Pusat Statistik Surabaya
- \_\_\_\_\_. 2008. *Jawa Timur Dalam Angka 2008*. Badan Pusat Statistik Surabaya
- \_\_\_\_\_. 2009a. *Jawa Timur Dalam Angka 2009*. Badan Pusat Statistik Surabaya
- \_\_\_\_\_. 2009b. *Surabaya Dalam Angka 2009*. Badan Pusat Statistik Surabaya
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1993. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Cetakan keempat. Jakarta: Balai Pustaka
- Edris, Moch. 2010. *Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Serta Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Islami Nasabah Pembiayaan BPR Syariah di Jawa Tengah*. Disertasi tidak dipublikasikan. Surabaya. Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
- Fanani, Zaenal. 1999. Konsep Pemberdayaan Ekonomi Rakyat Dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan. *Jurnal Ekonomi FE Universitas Merdeka Malang no. 3Tahun III (Juli). Malang: h.10*.
- Hafidhuddin, Didin. 2002. *Zakat Dalam Perekonomian Modern*. Jakarta: Gema Insani Press
- Hidayat, Abdul Rahman. 2010. *Analisis Deskriptif Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Masjid Sebagai Baitul Maal Dalam Pembangunan Ekonomi Di Kota Surabaya Tahun 2004-2008*. Skripsi tidak dipublikasikan. Surabaya. Universitas Airlangga

- IMZ, 2009. *Zakat dan Pembangunan: Era Baru Zakat Menuju Kesejahteraan Ummat*. Pusat Ekonomi dan Bisnis Syariah (PEBS) FEUI dan Circle Of Information and Development (CID): Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Menggagas Arsitektur Zakat Indonesia: Menuju Sinergi Pemerintah dan Masyarakat Sipil Dalam Pengelolaan Zakat Nasional*. Pusat Ekonomi dan Bisnis Syariah (PEBS) FEUI dan Circle Of Information and Development (CID): Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2011. *Kajian Empirik Zakat dalam Penanggulangan Kemiskinan*. Pusat Ekonomi dan Bisnis Syariah (PEBS) FEUI dan Circle Of Information and Development (CID): Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2012. *Membangun Peradaban Zakat Indonesia: Soal Kebijakan dan Hal Lain yang Belum Paripurna*. Pusat Ekonomi dan Bisnis Syariah (PEBS) FEUI dan Circle Of Information and Development (CID): Jakarta
- Jalaluddin. 2010. *Pengaruh Zakat Infaq dan Shadaqah Produktif terhadap Pertumbuhan Usaha Mikro dan Penyerapan Tenaga Kerja serta Kesejahteraan Mustahik di Kabupaten Lombok Timur-Nusa Tenggara Barat*. Disertasi tidak dipublikasikan. Surabaya. Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
- Karim, Adiwarman. 2007. *Ekonomi Mikro Islami*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, rambat & A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Mafrudloh, Shoimatul. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pengumpulan Dana ZIS pada Lembaga Pengelola Zakat di Propinsi Jatim*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya Universitas Airlangga Surabaya.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Imam. Tanpa Tahun. *Syarah Arba'in An Nawawi, Ta'liq Syaikh Utsaimin*. Terjemahan oleh Ahmad S Marzuqi. 2006. Jogyakarta: Media Hidayah
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- \_\_\_\_\_. (ed). 2004. *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonesia.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Indonesia
- Nejatullah Shiddiqy, Muhammad. 1985. *Partnership And Profit Sharing in Islamic Law*. The Islamic Foundation. Leicester.
- Parasuraman A., V.A. Zaithaml, Bery L.L., 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and it's Implications for Future Research, Journal", Journal of Marketing, Vol.49
- \_\_\_\_\_. 1988, "A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions for Service Quality", Journal of Retailing, 64, pp. 12-40
- \_\_\_\_\_. 1988, "Hear Scale for Measuring Consumer Perseptions for Service Quality", Journal of Retailing, 64, pp. 12-14.
- PIRAC. 2005. *Pola dan Kecenderungan Masyarakat Berzakat*. Jakarta: PIRAC.
- Qardhawi, Yusuf. 1999. *Hukum Zakat*. Jakarta: PT Pustaka Litera Antar Nusa
- \_\_\_\_\_. 2005. *Spektrum Zakat, dalam Membangun Ekonomi Kerakyatan*. Terjemahan oleh Sari Narulita Lc. 2005. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Qur'an in Word Ver 1.3 created by Mohamad Taufiq
- Rosyidi, Suherman. 2006. *Pengantar Teori Ekonomi*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ryandono, Muhammad Nafik Hadi, 2008. *Ekonomi ZISWAQ (Zakat, Infaq, Shadaqah, dan Waqaf)*. IFDI: Surabaya dan Cenforis
- Ryandono dan Winata. 2012. *Model Pemberdayaan Mustahik pada Lembaga Pengelola Zakat di Surabaya*. Hasil Penelitian tidak dipublikasikan. Surabaya. Departemen Ekonomi Syariah Universitas Airlangga
- Sasongko, Djoko. 2008. Diagram Fishbone; Anaysis Methode. Dalam Ana Toni Roby, *Jaminan dalam Aqad Pembiayaan Mudharabah Perbankan Syariah Di wilayah Surabaya* (hlm. 103). Skripsi Tidak Dipublikasikan. Surabaya:Universitas Airlangga
- Tasmara, Toto. 2001. *Kecerdasan Ruhaniah (trandcendental Intelligence)*. Depok.Gema Insani
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Valerie A. Zeithaml, Mary JoBitner, 2000, *Service Marketing, Integrating*

- Customer Focus, Across The Firm*, Irwin, McGraw Hill. Hal. 75
- Yin, Robert, 2002. *Studi Kasus Desain dan Metode*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Zeithaml, Valerie A. A. Parasuraman, Leonard, L. Berry. The Behavioural Consequences of Service Quality, *Journal Marketing*. Vol 50 : 37-38
- Zulfa, Moch. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Islami dan Citra terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam di Jawa Tengah*. Disertasi tidak dipublikasikan. Surabaya. Program Pascasarjana Universitas Airlangga.

**Internet :**

- Abdul, 2009. *Perbedaan dan Pengertian Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. <http://www.abdulkamil.com/2009/03/perbedaan-dan-pengertian-penelitian.html> Online 21 Oktober 2015
- Hafiduddin, Didin. 2008. *Mewujudkan Manajemen Zakat Modern Dan Profesional*. (Online). ([www.pkesinteraktif.com](http://www.pkesinteraktif.com), Diakses 8 September 2015)
- Hamid, Abdul. 2009. *Jenis-jenis Penelitian Kualitatif*. Artikel, *Online*, (<http://www.google.com>), diakses 20 September 2015
- Hertina. 2008. *Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Melalui Zakat (Studi Tentang Upaya Bazda Kabupaten Kampar Dalam Menghimpun Dan Mengelola)*, Hukum Islam. Vol. VIII No. 2 Desember 2008, (Online) ([http://www.uinsuska.info/syariah/attachments/146\\_Hertina%20OK1.pdf](http://www.uinsuska.info/syariah/attachments/146_Hertina%20OK1.pdf), diakses 14 November 2015)
- TMA, Ant. 2008. *Presiden Instruksikan Investigasi Kasus Pasuruan*. (Online), (<http://www.gatra.com/2008-09-17/artikel.php?id=118509>, diakses 30 November 2015)