

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

Muhlis, M.E¹

Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Kanjeng Sepuh Sidayu Gresik

Email: muhlis@steikassi.ac.id

Abstrak:

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

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapat gambaran yang jelas tentang Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bidang penghimpunan, pendayagunaan ZISWAF serta implikasi manajemen mutu ISO 9001-2008 terhadap kepuasan pelanggan pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Jatim. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode pencarian data menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam, serta menelusuri dokumen terkait.

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

Kata Kunci : Manajemen Mutu, ISO 9001-2008, Baitul Maal Hidayatullah SAUJANA

Pendahuluan

Salah satu permasalahan yang banyak dihadapi oleh negara berkembang termasuk Indonesia adalah masalah ekonomi. Permasalahan ekonomi seringkali berdampak negatif

¹Dosen STEI Kanjeng Sepuh Sidayu Gresik

terhadap kehidupan sosial masyarakat seperti kemiskinan, dan pengangguran, sehingga berdampak pada tingkat kesehatan, gizi buruk, tingkat pendidikan rendah, dll. Masalah-masalah tersebut seringkali menimbulkan tindakan-tindakan kriminalitas. Oleh karena itu, untuk mengatasi problematika tersebut perlu adanya sebuah kebijakan untuk penanggulangan masalah kemiskinan. Sebagai negara yang berpenduduk kurang lebih 90% beragama Islam, maka tuntunan dan kiat Islam dalam mengatasi problematika kemiskinan umat menjadi penting untuk direalisasikan.²

Islam adalah satu sistem yang menyeluruh, tidak hanya mengatur tata cara peribadatan saja, namun ia juga mengatur seluruh aspek kehidupan manusia termasuk ekonomi.³ Menurut Yusuf Qardhawi, untuk menunjang kehidupan ekonomi yang baik, salah satunya adalah zakat.⁴ Zakat adalah suatu kewajiban atau utang kepada kaum lemah yang berhak. Zakat juga merupakan kewajiban yang presentase dan jumlahnya sudah ditetapkan, baik bagi pemberi maupun penerima.⁵

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

Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur. Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan mendapatkannya dengan cara yang transparan merupakan pekerjaan yang disukai oleh Allah SWT.⁷ Manajemen yang baik dalam penerapannya harus diikuti dengan beberapa prinsip yang dapat mendukung keberhasilan yang optimal, sehingga mencapai kualitas manajemen modern yang ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut⁸

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

Menanggapi isu tersebut diatas, salahsatu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di negara maju dan bahkan di negara-negara berkembang adalah ISO 9001:2008. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk dapat mencapai tujuan mutu yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi ini dimana tujuan

² Arief Mufraini, *Akutansi dan Manajemen Zakat, Mengomunikasikan Kesadaran dan Membangun Jaringan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2006), 161.

³ Nurul Huda dkk, *Keuangan Publik Islam: Pendekatan Al-Kharaj* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 75.

⁴ Yusuf Qardhawi, *Kiat Islam Mengentaskan Kemiskinan* (Jakarta: Gema Insani Press, 1995), 50.

⁵ Ibid., 100.

⁶ Mardi P. Purba, *Profesi Akuntan Publik di Indonesia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 25.

⁷ Didin Hafidhuddin, *Manajemen Syariah* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), 1.

⁸ Zaini, *Dasar-dasar Manajemen* (Yogyakarta: BPEF, 1996), 36.

akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan salah satu standar yang diakui secara internasional, yang selanjutnya sudah diadopsi di seluruh negara.⁹

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 merupakan salah satu standar mekanisme manajemen mutu yang paling menonjol saat ini. Keberhasilan SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta pengembangan mutu di sektor industry. Penerapan SMM ISO 9001:2008 ini adalah merupakan edisi ke empat diterbitkan pada tanggal 14 November 2008 dan merupakan penyempurnaan dari ISO 9001:2000 yang merupakan standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dalam sistem manajemen kualitas, bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan atau jasa) untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan.¹⁰

Konsep pengendalian mutu adalah suatu pemikiran dasar untuk menilai hasil yang ingin dicapai dalam pelaksanaan proses kegiatan produk atau jasa untuk mewujudkan mutu produk atau jasa yang berkesenambungan dalam kontek memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Saat ini, konsep pengendalian mutu banyak dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menjaring pelanggannya dengan cara “memberikan yang terbaik”. Konsep pengendalian mutu adalah cara yang tepat demi tercapainya tujuan perusahaan “memberikan yang terbaik”.¹¹

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

Penelitian yang akan peneliti lakukan pada lembaga Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur ini akan mengetahui implementasi Standar Manajemen Mutu ISO 9001:2008 khususnya dalam bidang penghimpunan dan pendayagunaan. Sebagaimana kewajiban bagi setiap lembaga/perusahaan dalam menerapkan standar Mutu ISO perlu memperagakan kemampuannya untuk taat asas dalam menghasilkan proses yang memenuhi permintaan pelanggan dan peraturan yang berlaku, dan bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistemnya secara efektif, termasuk proses perbaikan yang terus menerus dari sistemnya dan pemastian dipenuhinya permintaan pelanggan, peraturan yang berlaku, serta adanya pengukuran, analisis dan perbaikan melalui kegiatan audit internal maka standar internasional ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan yang harus dipenuhi dalam penerapan sistem manajemen mutu. Persyaratan dari standar internasional ini bersifat umum dan secara sistem dapat diterapkan pada Lembaga yang menerapkan standar ISO.¹²

⁹ Amirudin, “Evaluasi Penerapan Iso 9001:2008 Di Lingkungan Uin Syarif Hidayatullah Jakarta”, *Jurnal Etikonomi*, Vol. 13 No. 01 (April: 2014), 36.

¹⁰ Edi Susanto, Supomo Kandar, Sumadi, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*, 3.

¹¹ Dr. C. Rudy Prihantoro, M.pd, *Konsep Pengendalian Mutu* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), 1.

¹² Muhammad Nital Muna dan Meri Indri Hapsari, *Implementasi Manajemen Strategik Syariah di BMT Amanah Ummah*, 6.

Manajemen Mutu

Manajemen mutu adalah “sebuah sistem yang berevolusi dari sistem pemeriksaan mutu, kendali mutu, kemudian berkembang menjadi sistem penjaminan mutu sampai kemudian menjadi sistem manajemen mutu terpadu.”¹³ Dalam konsep lain sistem manajemen mutu adalah “*Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.”¹⁴

Menurut Sallis¹⁵ sistem manajemen mutu mencakup elemen-elemen, yaitu: tujuan (*objectives*), pelanggan (*customers*), hasil-hasil (*outputs*), proses-proses (*processes*), masukan-masukan (*inputs*), pemasok-pemasok (*suppliers*), dan pengukuran untuk umpan balik dan umpan maju (*measurements for feedback and feedforward*). Elemen-elemen tersebut dalam akronim bahasa Inggris dapat disingkat menjadi: SIPOCOM (*Suppliers, Inputs, Processes, Outputs, Customers, Objectives, and Measurements*).¹⁶

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

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

1. Fokus pada pelanggan.
2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan personalia (SDM)
4. Pendekatan Proses
5. Pendekatan sistem pada manajemen.
6. Pebaikan berkelanjutan
7. Pendekatan Fakta pada pengambilan keputusan
8. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok.¹⁷

Berikut sistem proses dalam sistem manajemen mutu:

1. Siklus *Input-Proses-Output*

Dalam sistem manajemen mutu (SMM) bahwa “sistem proses merupakan hal penting yang harus dijelaskan secara khusus. Karena dalam upayamenghasilkan produk atau layanan sistem proses merupakan sistem yang palingpanjang dan menentukan.”¹⁸ Sebagaimana secara keseluruhan proses sistemmanajemen mutu (SMM) dapat digambarkan sebagai berikut:

¹³Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu (ISO: 9001:2008) di Perguruan Tinggi* (Malang: UIN Malang Press, 2009), 49.

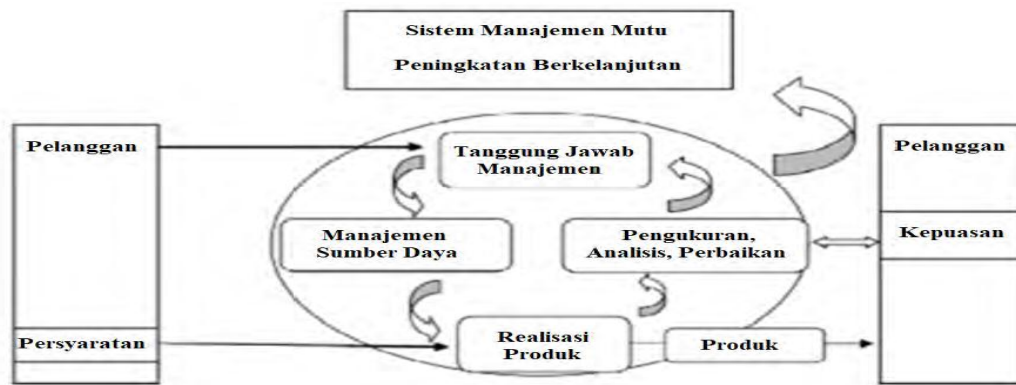
¹⁴Fandy Tjiptono dan Anastasia, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 1995), 4.

¹⁵Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, 68.

¹⁶Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: PT. Reneka Cipta, 1993), 1.

¹⁷Ismanto, “Penerapan Sistem Manajemen Mutu Sni ISO 9001: 2008 Di Perpustakaan Perguruan Tinggi”, *Jurnal Pustakawan Universitas Islam Indonesia*, No. 57 (Mei, 2017).

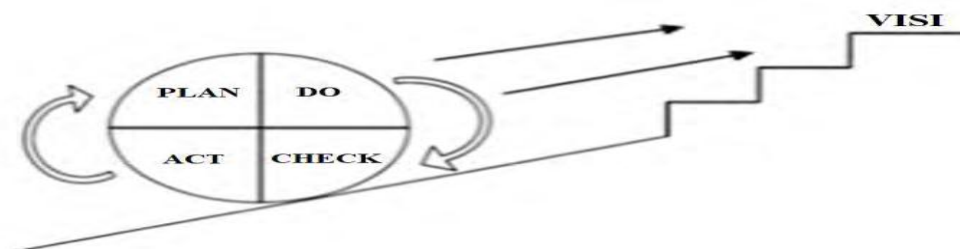
¹⁸Badan Standarisasi Nasional, “Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan” (SNI ISO 9001:2008).



Gambar 1
Sistem Proses dalam Manajemen Mutu.

2. Siklus PDCA

Sistem manajemen mutu (SMM) adalah “sistem manajemen yang berlandaskan pada siklus proses PDCA (*Plan-Do-Check-Action*). Pengimplementasian siklus PDCA merupakan sebuah upaya untuk dapat menjalankan suatu peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*) guna mencapai tujuan organisasi.”¹⁹ Sebagaimana Siklus PDCA dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2
Peran Siklus PDCA dalam Pencapaian Visi.

Menurut Juran dan Ishikawa, Manajemen mutu adalah upaya organisasi menilai kembali cara-cara, kebiasaan, praktik, dan aktivitas yang ada dan kemudian secara inovatif memfungsikan seluruh sumber dayanya kedalam proses lintas fungsi yang mengabdikan pada kepentingan klien, sehingga organisasi mampu mencapai visi dan misinya. Pendapat lain dikemukakan oleh Sugeng Pinando yang menyatakan bahwa Manajemen mutu merupakan aktivitas yang berusaha untuk mengoptimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Disamping itu, Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana juga mengatakan bahwa Manajemen mutu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.²⁰

3. Prinsip dan unsur pokok dalam manajemen mutu

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

¹⁹Ibid.

²⁰Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM Total Quality Management Edisi Revisi* (Bandung: Andi publisher, 2009), 10.

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Respek terhadap setiap orang
- c. Menejemen berdasarkan fakta
- d. Perbaikan berkesinambungan.²¹

Pertama, kepuasan pelanggan. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas itu ditentukan oleh pelanggan (internal atau eksternal). Kepuasan pelanggan harus dipenuhi dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu. *Kedua*, respek terhadap setiap orang. Setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas sendiri yang unik. Dengan itu, setiap karyawan dipandang sebagai sumber daya organisasi yang bernilai. Karena itu, setiap karyawan dalam organisasi diperlakukan secara baik dan diberi kesempatan untuk mengembangkan diri, berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.²²

Ketiga, menejemen berdasarkan fakta. Organisasi berorientasi pada fakta. Artinya bahwa setiap keputusan organisasi harus didasarkan pada data, bukan pada perasaan (*feeling*). Dua konsep pokok berkaitan dengan fakta; 1) prioritas (*prioritization*), yaitu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Dengan demikian, dengan menggunakan data, maka menejemen dan tim dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. 2) variasi (*variation*), atau variabilitas kinerja manusia. data dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian menejemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

Keempat, perbaikan berkesinambungan. Perbaikan berkesinambungan merupakan hal yang penting bagi setiap lembaga. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA. Metode ini dipopulerkan oleh W. Edwards Deming, yang sering dianggap sebagai bapak pengendalian kualitas modern sehingga sering juga disebut dengan siklus Deming. Deming sendiri selalu merujuk metode ini sebagai siklus Shewhart, dari nama Walter A. Shewhart, yang sering dianggap sebagai bapak pengendalian kualitas statistis. Siklus PDCA berguna sebagai pola kerja dalam perbaikan suatu proses atau sistem sehingga mutu pelayanan kesehatan.²³

ISO 9001: 2008

ISO adalah badan standarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi untuk barang dan jasa. Badan ini merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia yang berkedudukan di Geneva, Swiss dan didirikan pada 23 tahun 1947. Saat ini organisasi tersebut sudah beranggotakan lebih dari 147 negara. Dimana setiap negara diwakili oleh badan standarisasi nasional. Indonesia diwakili oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), sehingga lembaga konsultan resmi yang menangani ISO 9001:2008 di Indonesia ialah yang sudah menjadi anggota KAN.²⁴

ISO singkatan dari *International Standardization Organization* yang merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia. ISO pada awalnya dibentuk untuk

²¹Ibid.

²²Ibid.

²³ Ibid.

²⁴S. Shoimatul Ula, *Buku Pintar Teori-teori Manajemen Pendidikan Efektif* (Yogyakarta: PT. Berlian, 2013), 122.

memperkenalkan standarisasi internasional untuk apa saja. Standar yang sudah kita kenal antara lain standar jenis film fotografi, ukuran kartu telepon, kartu ATM bank, ukuran dan ketebalan kertas, dan lain sebagainya. Dalam menetapkan suatu standar tersebut, mereka mengundang wakil anggotanya dari 170 negara untuk duduk dalam Technical Committee.²⁵

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

- a. Pelanggan
Pelanggan yang dimaksud adalah orang yang memberi masukan tentang apa yang harus dikerjakan oleh kontraktor.
- b. Tanggung jawab manajemen
Tanggung Jawab manajemen menunjukkan bahwa adanya komitmen manajemen terhadap mutu dari produk yang dihasilkan.
- c. Manajemen sumber daya
Bagian penting dalam pelaksanaan adalah menentukan siapa yang akan mengerjakan apa, Orang yang diberi tugas untuk melakukan aktivitas yang berkaitan dengan mutu harus mempunyai kecakapan untuk melakukannya.
- d. Realisasi produk
Realisasi produk meliputi pembuatan produk atau jasa
- e. Pengukuran, analisa dan perbaikan
 - Pengukuran
Data hasil pengukuran sangat penting untuk membuat keputusan berdasarkan kenyataan.
 - Analisa
Keputusan sebaiknya didasarkan pada hasil pengukuran atau informasi yang dikumpulkan secara akurat.
 - Perbaikan
Kebutuhan tindakan perbaikan akan muncul apabila ada ketidaksesuaian yang dapat berasal dari dalam maupun luar.²⁶

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

1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan
Pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis. Proses terdokumentasi dalam ISO 9001:2008 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan mutu telah direncanakan dengan baik.
2. Perusahaan yang telah bersertifikat ISO
9001:2008 diijinkan mengiklankan kepada media massa bahwa sistem manajemen mutu dari perusahaan tersebut telah diakui secara internasional. Hal ini berarti meningkatkan image perusahaan serta daya saing perusahaan dalam memasuki pasar global.
3. Audit sistem manajemen mutu dari perusahaan

²⁵<http://kasmancep.wordpress.com>.

²⁶Made Arya Wira Santosa, I.A. Rai Widhiawati, dan Gede Astawa Diputra, "Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu (ISO) 9001:2008 pada Kontraktor PT. Tunas Jaya Sanur (Studi kasus : Proyek Pembangunan Apartement & Shopping Arcade Sea Sentosa Hotel)", *Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil*, Vol. 02 No. 01, (Februari: 2013), 3.

Yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dilakukan secara periodik oleh register dari lembaga registrasi, sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit sistem mutu. Hal ini menghemat biaya pelanggan dan mengurangi duplikasi audit sistem mutu oleh pelanggan.²⁷

Penghimpunan ZISWAF

Pengertian Penghimpunan ZISWAF (*Fundraising*)

Dalam kamus besar Indonesia, yang dimaksud dengan pengumpulan dana atau penghimpunan dana adalah proses, cara, perbuatan mengumpulkan, penghimpun, penyerahan.²⁸

Penghimpunan ZISWAF (*fundraising*) dapat diartikan sebagai kegiatan menghimpun ZISWAF dan sumber daya lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi, perusahaan ataupun pemerintah) yang akan digunakan untuk membiayai program kegiatan operasional lembaga yang ada pada akhirnya adalah untuk mencapai misi dan tujuan dari lembaga tersebut.²⁹ *Fundraising* (penghimpunan ZISWAF) dapat pula diartikan sebagai proses mempengaruhi masyarakat baik perseorangan sebagai individu atau perwakilan masyarakat maupun lembaga agar menyalurkan dananya kepada sebuah organisasi.³⁰

Fundraising dalam pengertian ini memiliki ruang lingkup lebih luas dari pengertian sebelumnya, *fundraising* tidak hanya mengumpulkan dana semata tetapi juga segala bentuk partisipasi dan kepedulian yang diberikan masyarakat kepada organisasi / lembaga yang berbentuk dana dan segala macam benda dan fasilitas yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan dan kesesuaian dengan lembaga.³¹

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

Tujuan Penghimpunan ZISWAF (*Fundraising*)

Adapun tujuan fundraising menurut Juwaini adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan menghimpun ZISWAF adalah sebagai tujuan yang paling mendasar. Tujuan inilah yang paling pertama dan utama dalam pengelolaan lembaga dan ini pula yang menyebabkan mengapa dalam pengelolaan fundraising harus dilakukan.
- b. Tujuan kedua adalah menambah calon donator atau menambah populasi donator. Lembaga yang melakukan fundraising harus terus menambah jumlah donaturnya.

²⁷Putu Gede Benny Artha, I.B. Rai Adnyana, I.A. Rai Widhiawati, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud*, 2

²⁸Didin Hafidhuiddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 10-15.

²⁹Hendra Sutisna, *Fundraising Database* (Jakarta: Piramedia, 2006), 1.

³⁰April Purwanto, *Manajemen Fundraising Bagi Organisasi Pengelola Zakat* (Yogyakarta: Sukses, 2009), 12.

³¹April Purwanto, *Manajemen Fundraising bagi Organisasi Pengelola Zakat* (Yogyakarta: Teras, 2009), 3.

- c. Meningkatkan atau membangun citra lembaga, bahwa aktifitas fundraising yang dilakukan oleh sebuah Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), baik secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap citra lembaga.
- d. Menghimpun relasi dan pendukung, kadangkala ada seseorang atau sekelompok orang yang telah berinteraksi dengan aktifitas fundraising yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Mereka punya kesan positif dan bersimpati terhadap lembaga tersebut. Akan tetapi, pada saat itu mereka tidak mempunyai kemampuan untuk memberikan sesuatu kepada lembaga tersebut karena ketidakmampuan mereka. Kelompok seperti ini kemudian menjadi simpatisan dan pendukung lembaga meskipun tidak menjadi donatur. Kelompok seperti ini harus diperhitungkan dalam aktifitas fundraising, meskipun mereka tidak mempunyai donasi, mereka akan berusaha melakukan dan berbuat apa saja untuk mendukung lembaga dan akan fanatik terhadap lembaga. Dengan adanya kelompok ini, sebuah lembaga telah memiliki jaringan informal yang sangat menguntungkan dalam aktifitas fundraising.
- e. Tujuan kelima yaitu meningkatkan kepuasan donatur, tujuan ini merupakan tujuan yang tertinggi dan bernilai jangka panjang, meskipun dalam pelaksanaan kegiatan secara teknis dilakukan sehari-hari. Mengapa kepuasan donatur itu penting? Karena kepuasan donatur akan berpengaruh terhadap nilai donasi yang akan diberikan kepada lembaga. Mereka akan mendonasikan dananya kepada lembaga secara berulang-ulang, bahkan menginformasikan kepuasannya terhadap lembaga secara positif kepada orang lain. Dengan demikian, secara otomatis kegiatan fundraising juga harus bertujuan untuk memuaskan donatur.³²

Ruang Lingkup *Fundraising* ZISWAF

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

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

a. Motivasi

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

b. Program

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

c. Metode

Substansi *fundraising* berupa metode diartikan sebagai pola, bentuk atau cara-cara yang dilakukan oleh sebuah lembaga dalam rangka penggalangan dana dari masyarakat. Metode *fundraising* harus mampu memberikan kepercayaan, kemudahan, kebanggaan dan manfaat lebih bagi masyarakat donatur/muzakki.

Metode ini pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu: metode langsung (*direct fundraising*) adalah metode yang menggunakan teknik-teknik atau cara-cara yang melibatkan partisipasi donatur secara langsung, seperti: direct mail, direct advertising, telefundraising dan presentasi langsung. Sedangkan metode tidak langsung (*indirect*

³²Miftahul Huda, *Pengelolaan Wakaf dalam Perspektif Fundraising* (Jakarta: Kementrian Agama RI, 2012), 36-37.

fundraising) adalah suatu metode yang menggunakan teknik-teknik atau cara-cara yang tidak melibatkan partisipasi donatur secara langsung, seperti contohnya: image campaign, penyelenggara event, menjalin relasi, melalui referensi, mediasi para tokoh, dan lain-lain.³³

Pendayagunaan ZISWAF

Pengertian Pendayagunaan ZISWAF

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

- a. Pengusahaan agar mampu mendatangkan hasil dan manfaat.
- b. Pengusahaan (tenaga dan sebagainya) agar mampu menjalankan tugas dengan baik. Menurut Asnaini pendayagunaan ZISWAF adalah mendistribusikan ZISWAF kepada para *mustahiq* dengan cara produktif. ZISWAF di berikan sebagai modal usaha, yang akan mengembangkan usahanya agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sepanjang hayat.³⁴

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

- a. ZISWAF dapat di dayagunakan untuk usaha produktif dalam rangkapananganan fakir miskin dan peningkatan kualitas umat.
- b. Pendayagunaan ZISWAF untuk usaha produktif sebagaimana di maksud pada ayat (1) di lakukan apabila kebutuhan dasar *mustahiq* telah terpenuhi.
- c. Ketentuan lebih lanjut tentang pendayagunaan ZISWAF untuk usahaproduktif sebagaimana di maksud pada ayat (1) di atur dengan peraturan menteri.

﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ
فُلُوقِهِمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ
فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾

Dasar Hukum Pendayagunaan ZISWAF

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

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

Ayat ini menjelaskan peruntukan ZISWAF itu diberikan kepada 8 golongan. Para ahli tafsir menguraikan kedudukan ayat tersebut dalam uraian yang beragama, baik terhadap kuantitas, kualitas dan prioritas. Diantara uraian tersebut secara singkat adalah sebagai berikut:³⁵

³³Ibid., 36-37.

³⁴Asraini, *Zakat Produktif dalam Perspektif Hukum Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 134.

³⁵Fakhrudin, *Fiqh dan Manajemen Zakat di Indonesia* (Malang: UIN Malang Press, 2008), 124.

- a. Menurut Imam Malik dan ulama lainnya, ZISWAF boleh dibagikan kepada satu golongan saja dari delapan golongan tersebut, yaitu diberikan kepada mereka yang paling membutuhkan.
- b. Menurut Imam Asy-Syafi'i dan sebagian ulama lain, ZISWAF hanya diberikan kepada delapan golongan dan tidak boleh diberikan selain delapan golongan tersebut.
- c. Menurut al-Qurthubi dalam tafsirnya menarik kesimpulan bahwa tidak ada cara tertentu dan tetap, sejak masa Rasulullah SAW maupun kebijaksanaan sistem prioritas.
- d. Sebagian lain, tidak ada penjelasan mengenai perincian pembagian di antara delapan golongan tersebut. Ayat tersebut hanya menetapkan kategori-kategori yang berhak menerima ZISWAF hanya ada delapan golongan. Nabi pun tidak pernah menerangkan cara pembagian itu, bahkan beliau memberikan mustahik sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, dan disesuaikan pula dengan jumlah persiapan harta yang ada. Penjelasan yang beragam dari para ulama terhadap maksud ayat tersebut adalah menunjukkan bahwa konsep pendayagunaan atau pihak-pihak yang berhak menerima zakat, dalam penerapannya memberikan atau membuka keluasaan pintu *ijtihad* bagi *mujtahid* termasuk pengelola untuk mendistribusikan dan mendayagunakan sesuai dengan kebutuhan situasi dan kondisi sesuai kemashlahatan yang dapat dicapai dari potensi ZISWAF tersebut.³⁶

Bentuk Pendayagunaan ZISWAF

Ada dua bentuk penyaluran ZISWAF yaitu:

- a. Bentuk sesaat, dalam hal ini berarti ZISWAF hanya diberikan kepada seseorang satu kali atau sesaat saja. Dalam hal ini juga berarti bahwa penyaluran kepada mustahik tidak disertai target terjadinya kemandirian ekonomi dalam diri mustahik. Hal ini dikarenakan mustahik yang bersangkutan tidak mungkin lagi mandiri, seperti pada diri orang tua yang sudah jompo dan orang cacat. Sifat bantuan sesaat ini idealnya adalah hibah.
- b. Bentuk pemberdayaan, merupakan penyaluran ZISWAF yang disertai target merubah keadaan penerima dari kondisi kategori mustahik menjadi kategori muzakki. Target ini adalah target besar yang tidak dapat dengan mudah dan dalam waktu yang singkat. Untuk itu, penyaluran ZISWAF harus disertai dengan pemahaman yang utuh terhadap permasalahan yang ada pada penerima. Apabila permasalahannya adalah permasalahan kemiskinan, harus diketahui penyebab kemiskinan tersebut sehingga dapat mencari solusi yang tepat demi tercapainya target yang dicantumkan.³⁷

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

- a. Hibah, zakat pada asalnya harus diberikan berubah hibah artinya tidak ada ikatan antara pengelola dan mustahik setelah penyerahan zakat.
- b. Dana bergulir, zakat dapat diberikan berupa dana bergulir oleh pengelola kepada mustahik dengan catatan harus *qhardul hasan*, artinya tidak boleh ada kelebihan yang harus diberikan oleh mustahik kepada pengelola ketika pengembalian pinjaman tersebut. Jumlah pengembalian sama dengan jumlah yang dipinjamkan.

³⁶Zaim Saidi, *Reinterpretasi Pendayagunaan ZIS menuju Efektifitas Pemanfaatan ZIS* (Jakarta: Paramedia, 2004), 8-9.

³⁷Lili Bariadi et.al, *Zakat dan Wirausaha* (Jakarta: CED, 2005), 25.

c. Pembiayaan, penyaluran ZISWAF oleh pengelola kepada mustahik tidak boleh dilakukan berupa pembiayaan, artinya tidak boleh ada ikatan seperti *shabil maal* (pemilik harta) dengan *mudharib* (pengelola) dalam penyaluran zakat.³⁸

Kepuasan Pelanggan

Pengertian Kepuasan pelanggan

Menurut Fandi Tjiptono kata Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” yang artinya cukup baik atau memadai dan “facio” berarti melakukan atau membuat. Kepuasan dapat diartikan sebagai cara pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.³⁹ Kepuasan merupakan masalah seseorang yang sifatnya subyektif, tidak mempunyai nilai yang benar-benar nyata antara kepuasan orang satu dengan yang digunakan orang lain, walaupun jasa yang digunakan serta mempunyai ciri-ciri yang sama. Berikut definisi kepuasan pelanggan menurut beberapa para ahli.

Menurut Mowen dan Minor kepuasan pelanggan sebagai sikap yang secara menyeluruh ditunjukkan atas penggunaan barang atau jasa yang telah mereka dapat dan rasakan. Hal ini merupakan penilaian secara evaluasi pasca pemilihan melalui seleksi pembelian khusus dan pengalaman dalam menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut.⁴⁰

Kepuasan pelanggan merupakan suatu kondisi dimana pelanggan merasa terpenuhi akan keinginan, kebutuhan, dan harapan terhadap sebuah produk dan jasa. Pelanggan yang terus menerus menggunakan produk atau jasa, maka dengan sendirinya pelanggan akan melakukan pembelian ulang pada produk dan jasa tersebut. Puas atau tidaknya pelanggan merupakan sikap seseorang terhadap suatu produk atau jasa sebagai bahan evaluasi pelanggan berdasarkan pengalaman yang telah menggunakan sebuah produk atau jasa. Akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan memenuhi keinginan dan kebutuhan hati pelanggan, begitu pula sebaliknya.⁴¹

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Lupiyoadi menyebutkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap suatu produk atau jasa sebagai berikut:⁴²

- a. Kualitas produk, dimana pelanggan akan merasa puas apabila yang dihasilkan menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, dimana pelanggan akan puas dengan yang dirasakan apabila mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, pelanggan akan bangga dan mendapatkan keyakinan dimana orang lain kagum terhadap mereka bila menggunakan jasa atau produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai nilai kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk atau jasa yang memiliki tingkat kualitas yang sama tetapi bisa menciptakan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

³⁸Ibid., 85-86.

³⁹Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2004), 349.

⁴⁰Mowen dan Minor dalam Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 233.

⁴¹Ibid., 237.

⁴²Rambat Lupiyoadi, dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: CV. Salemba Empat, 2001), 225.

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

Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller, perusahaan akan bertindak secara bijak dalam mengukur kepuasan pelanggan secara teratur karena salah satu kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan.⁴³ Mempertahankan pelanggan merupakan hal yang penting daripada memikat pelanggan. Diantara yang bisa dilakukan adalah menggalakkan

a. Sistem Keluh dan Saran. Suatu organisasi yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas khususnya bagi parapelanggan untuk menyampaikan saran dan keluhannya, misalnya dengan memfasilitasi kotak saran, kartu komentar, dan sebagainya. Informasi yang diberikan oleh pelanggan dapat memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar cepat tanggap dalam menghadapi problem-problem yang timbul. Sehingga perusahaan mengetahui kira-kira apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. Pelanggan dapat memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar cepat tanggap dalam menghadapi problem-problem yang timbul. Sehingga perusahaan mengetahui kira-kira apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. c. Survei Kepuasan Pelanggan. Dalam riset kepuasan pelanggan sebagian besar menggunakan metode survei, baik survei melalui telepon, pos, email, maupun wawancara secara langsung. Melalui metode ini dengan mudah perusahaan mendapatkan feedback dari pelanggannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yakni penelitian yang dilakukan dalam kehidupan sebenarnya⁴⁴ dalam implementasi manajemen Mutu ISO 9001-2008 pada Baitul Maal Hidayatullah (BMH) perwakilan Jawa Timur divisi penghimpunan dan pendayagunaan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan pendekatan fenomenologis. Metode kualitatif digunakan karena metode ini lebih mudah bila berhadapan dengan pendekatan kuantitatif. Hal ini dilakukan sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Lincoln dan Guba yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, yaitu karena ontologi alamiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya.⁴⁵

Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian adalah merupakan benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian tetap dan yang dipermasalahkan.⁴⁶ Subyek penelitian dalam karya tulis ini adalah General Manajer BMH Jawa Timur, Kadiv. Penghimpunan, Kadiv. SDM, Kadiv. Pendayagunaan, koor. Layanan dan semua pegawai BMH yang terlibat dalam Implementasi ISO.

⁴³Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Indeks, 2009), 140.

⁴⁴Mardalis, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), 28.

⁴⁵Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Rosda Karya, 2005), 16.

⁴⁶Arikunto Suharismi, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), 111.

Objek penelitian adalah yang menjelaskan tentang apa dan atau siapayang diteliti, juga di mana dan kapan penelitian dilakukan.⁴⁷

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

Data yang Dihimpun

Data adalah suatu atribut yang melekat pada suatu objek tertentu, berfungsi sebagai informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, dan diperoleh melalui suatu metode/instrumen pengumpulan data. Data kualitatif sering berbentuk kalimat pernyataan, uraian, deskripsi yang mengandung suatu makna dan nilai (*values*) tertentu yang diperoleh melalui instrumen penggalan data khas kualitatif seperti dokumentasi, wawancara dan sebagainya.⁴⁸

Data yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

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

Sumber Data dan Responden

Sumber data adalah tempat, orang atau benda dimana peneliti dapat mengamati, bertanya atau membaca tentang hal-hal yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.⁴⁹ Sumber data yang akan dijadikan pegangan dalam penelitian ini agar mendapat data yang konkrit serta ada kaitanya dengan masalah diatas meliputi : sumber primer dan sumber sekunder.

1) Sumber Primer

Sumber primer adalah sumber data yang dibutuhkan untuk memperoleh data-data yang berkaitan langsung dengan objek penelitian, sumber primer disini diambil dari beberapa informan kunci, sedangkan yang dimaksud informan kunci adalah partisipan yang karena kedudukannya dalam komunitas memiliki pengetahuan khusus mengenai orang lain, proses, maupun peristiwa secara lebih luas dan terinci dibandingkan orang lain.⁵⁰

Selanjutnya informan kunci disebut sebagai responden yakni orang yang diminta memberikan keterangan tentang sesuatu fakta/pendapat. Keterangan dari responden ini diberikan secara lisan ketika menjawab wawancara semi terstruktur dimana peneliti hanya menyiapkan topik dan daftar pemandu pertanyaan, juga dengan menelusuri lebih lanjut suatu topik berdasarkan jawaban yang diberikan responden, dan urutan pertanyaan dan pembahasan tidak harus sama seperti pada panduan, namun panduan ini digunakan untuk mengarahkan wawancara sehingga tidak menyimpang terlalu jauh, sehingga semua jawaban

⁴⁷Husain Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 303.

⁴⁸Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 8-10.

⁴⁹Arikunto Suharismi, *Manajemen Penelitian*, 111.

⁵⁰Samiaji Serosa, *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar* (Jakarta: PT Indeks, 2012), 59.

dan pertanyaan tidak tergantung pada jalannya wawancara dengan responden.⁵¹ Responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah Manajer SDM, Manajer Penghimpunan dan Manajer Pendayagunaan sertasemua amil BMH perwakilan Jawa Timur.

2) Sumber Data Sekunder

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

- a) Para Karyawan BMH
- b) Dokumenetasi pengukuhan LAZNAS
- c) Dan sumber-sumber pendukung lainnya.

Teknik Pengumpulan Data

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

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (*interview guide*). Ada beberapa macam wawancara, yaitu:⁵²

1) Wawancara terstruktur (*The Standardized Interview*)

Menurut Bruce L. Berg, wawancara terstandar (terstruktur) memakai daftar terstruktur formal dari pertanyaan-pertanyaan wawancara.⁵³ Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

2) Wawancara semi terstruktur

Wawancara semi terstandar (semi terstruktur) berada atau terletak di antara wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.⁵⁴ Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-dept interview, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuannya adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

Wawancara merupakan cara yang umum dan ampuh untuk memahami suatu kebutuhan. Karena wawancara merupakan studi tentang interaksi antar manusia, sehingga wawancara merupakan alat sekaligus obyek yang mampu mensosialisasikan kedua belah pihak yang mempunyai status yang sama.⁵⁵ Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur dengan Manajer SDM, Manajer Penghimpunan. Manajer pendayagunaan, semua pegawai BMH yang terlibat dalam Implemetasi Manajemen ISO melalui wawancara semi-terstruktur, supaya memperoleh data yang valid dan mendalam.

Triangulasi Data

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas data diartikan sebagai pengecekan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Untuk itu, triangulasi dapat

⁵¹Ibid.,7.

⁵²Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*(Bandung: Alfabeta, 2007), 73.

⁵³Bruce L. Berg, *Qualitative Research Methods for The Social Sciences* (USA: Allyn And Bacon, 1998), 61.

⁵⁴Ibid.

⁵⁵Sudarmayanti dan Syaifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, 80.

didefinisikan dengan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data itu.⁵⁶

Bidang Penghimpunan

Fokus pada Pelanggan

Dalam menerapkan fokus kepada pelanggan. BMH menyediakan Fasilitas Komunikasi. Selain melalui petugas *Front Office (FO)* yang ada di kantor, pelanggan juga bisa memanfaatkan fasilitas komunikasi via *website, facebook, twitter*, majalah bulanan, tele Marketing dan kuesioner kepuasan kepuasan muzakki. Adapun untuk keluhan, BMH Perwakilan Jawa Timur telah menyediakan saluran khusus untuk menerima *complaint* di nomor 08510238001.⁵⁷ Fasilitas-fasilitas tersebut diberikan dalam rangka fokus kepada pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa dilayani secara baik dan cepat.

Pendekatan Proses

Setiap amal mendapat target sesuai yang diamanahkan oleh lembaga. Target tersebut harus bisa dicapai sebagai bentuk tanggung jawab hasil kinerja selama satu bulan. Untuk mengontrol kinerja yang mereka lakukan, manajemen membuat raport amal sebagai bukti pelaporan kerja/kunjungan yang mereka lakukan. Raport amal tersebut berisi data kunjungan amal, data refrensi dan data perolehan baik rutin maupun insidentil. Selanjutnya setiap satu bulan sekali kadiv penghimpunan akan mengecek data kunjungan dan diberi penilaian. Begitupun bagi team penarikan donatur, mereka wajib mengisi hasil terikan dan menyetorkan ke bagian kasir setiap satu minggu sekali, yakni setiap hari jumat.⁵⁸

Perbaikan Terus Menerus

Upaya perbaikan berkesinambungan yang dilakukan di divisi penghimpunan adalah bekerja sama dengan individu tokoh, ulama, petinggi negara, dll) dan berbagai instansi, mulai dari instansi pendidikan, perbankan, masjid, dan perumahan, serta media cetak dan elektronik (Surya, Memo, Suara Hidayatullah, Nurani, Media Indonesia, Republika, Suara Muslim Surabaya dll). Tujuan utama dari sosialisasi tersebut adalah untuk menghimpun dana ZISWAF dengan membangun kepercayaan masyarakat dan juga meningkatkan kesadaran mereka untuk ber ZISWAF, selanjutnya diharapkan masyarakat bisa memutuskan untuk menyalurkan ZISWAF di BMH Perwakilan. Selain itu, perbaikan terus-menerus juga diterapkan pada peningkatan sarana dan prasarana seperti; tersedianya Aplikasi Form kesediaan donator lewat webs di Playstore, gerai zakat keliling, dan kliring mall. Semua itu dilakukan untuk memberikan kepada donatur untuk menyalurkan dananya ke BMH perwakilan.⁵⁹

Keterlibatan Personalia (SDM)

Untuk mencapai proses kegiatan yang maksimal, perlu ditumbuhkan kerja sama satu tim dan rasa kekeluargaan yang melekat. General Manager BMH perwakilan Jawa Timur memposisikan karyawannya sebagai mitra yang bekerja bersama. Karyawan diberikan

⁵⁶Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, 330.

⁵⁷Ibid.

⁵⁸Sanedin, *Wawancara*, 29 April 2018.

⁵⁹Sanedin, *Wawancara*, 20 April 2018.

keleluasaan untuk menyampaikan hasil ide dan karyanya. Karyawan pun merasa nyaman dalam bekerja tanpa adanya kesenjangan antara atasan dan bawahan sehingga karyawan dapat bekerja maksimal sesuai *jobdescription* masing-masing.⁶⁰

Pendekatan Sistem pada Manajemen

Dalam melaksanakan Instruksi BMH perwakilan menyesuaikan dengan Instruksi BMH pusat. Lalu instruksi pusat tersebut menjadi acuan dalam mengeluarkan instruksi dari perwakilan. Selanjutnya perwakilan akan menurunkan intruksi kepada gerai-gerai di seluruh Jawa Timur.⁶¹ Walaupun kebijakan tersistem hanya setiap daerah masing-masing boleh memiliki Kebijakan yang bersifat daerah dengan ketentuan harus mengkoordinasikan kepada perwakilan dan pusat, sebelum instruksi tersebut direalisasikan/disosialisasikan sebagai program kerja. Catatan juga bahwa setiap Kebijakan harus sesuai dengan nilai-nilai dan kultur kelembagaan.⁶²

Bidang Pendayagunaan

Pendekatan Proses

Bidang pendayagunaan menyalurkan dana ZISWAF kepada Mustahik 8 Asnaf yang sudah ditentukan dalam Islam namun tetap mengikuti prosedur SOP yang sudah ditentukan lembaga agar dalam penyaluran dana SIZWAF benar-benar tersampaikan kepada yang berhak menerimanya. Contoh soal proses pengajuan proposal, prosedurnya adalah proposal diterima ke *resepsionis* dalam buku terima proposal, *Resepsionis* menyampaikan proposal ke bagian pendayagunaan dan diberikan ttd penerima proposal di buku penerima proposal, Pihak divisi pendayagunaan melakukan input proposal masuk, proposal diproses oleh divisi program pemberdayaan menyampaikan jawaban proposal kepada pihak mustahik paling lambat 7 hari (tujuh)hari kerja, lalu disetujui atau tidak,divisi program pemberdayaan menyampaikan jawaban proposal kepada pihak mustahik paling lambat 7 hari kerja setelah proposal masuk,melalui: a) Telepon/HP jika mustahik perseorangan. b) Melalui surat jika mustahik kelompok,organisasi.⁶³

Perbaikan Terus Menerus

Inovasi Program

Pada bidang Pendayagunaan, setiap lokasi distribusi ZISWAF, terdapat koordinator wilayah untuk memudahkan penyaluran danaZISWAF dan mengakses informasi di lokasi tersebut. Salah satu cara yang dilakukan BMH bidang pendayagunaan dalam upaya perbaikan berkesinambungan adalah terus melakukan inovasi program-program baru seperti; Jumat Berkah sedekah nasi bungkus (program untuk memberi kebahagiaan secara langsung bagi sesama yang kesulitan dari fakir-miskin agar bisa makan bersama serta bagi muzakki memudahkan mereka ikut serta program berbagi ini) dan program Wakaf Semen. Program wakaf semen ini merupakan irisan program terbaru setelah terjadi kesepakatan antara penghimpunan dan pendayagunaan.Selanjutnya para muzakki dipersilahkan untuk memilih ikut berapa sak semen. Program wakaf semen ini bermula dari hasil rapat antara bidang

⁶⁰Moh. Sanedin, *Wawancara*, 20 April 2018.

⁶¹Ibid.

⁶²Ibid.

⁶³Abdan, *Wawancara*, 7 April 2018.

penghimpunan dan pendayagunaan dengan tujuan untuk memudahkan muzakki dalam menyalurkan donasinya. Jadi nominal 75.000 setara dengan menyumbang 1 Sak semen untuk pembangunan dan bidang garap wakaf lainnya.⁶⁴

Penanganan keluhan Mustahiq dan muzakki

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

Implikasi Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur

Tabel 1
Implikasi Manajemen Mutu ISO 9001-2008

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

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diambil beberapa point kesimpulan berikut:

1. Manajemen mutu ISO 9001-2008 bidang penghimpunan pada BMH Perwakilan Jawa Timur telah menerapkan 8 sasaran mutu (sarmut) ISO bidang penghimpunan: instruksi kerja performance amil penghimpunan, instruksi kerja menerima donasi, instruksi kerja

⁶⁴Abdan, *Wawancara*, 10 April 2018

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

Daftar Pustaka

- Al-Syaikh, Yasin Ibrahim. *Zakat: The Third Pillar of Islam*. terj. Wawan S. Husin dan Danny Syarif Hidayat. Bandung: Pustaka Madani, 1997.
- Arief, Mufraini. *Akutansi dan Manajemen Zakat, Mengomunikasikan Kesadaran dan Membangun Jaringan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2006.
- Asraini. *Zakat Produktif dalam Perspektif Hukum Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Awat, Napa J. S.U. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: PT. Leberly, 1989.
- Bariadi, Lili, dkk. *Zakat dan Wirausaha*. Jakarta: Centre for Entrepreneurship Development, 2005.
- Beekun. *Strategic Management for Islamic Organization*. Kuala Lumpur, 2011.
- Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam & Peny. Haji DEPAG RI. *Manajemen Pengelolaan Zakat*. Jakarta: Ciputat Press, 2005.
- Dunn, William N. *Pengantar Analisis Kebijakan*, terj. Samodra Wibawa dkk. Yogyakarta: GajahMada University Press, 2003.
- Edwards, George C. *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press, 1980.
- Engkoswara dkk. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Fakhruddin. *Fiqh dan Manajemen Zakat di Indonesia*. Malang: UIN Malang Press, 2008.
- Fardy, Hasan Rifai. Al. *Panduan Praktis Pengelolaan Zakat*. Jakarta: Dompot Dhuafa Jawa Timur Republika, 2002.
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Irawan, Hendry Juwandi. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga, 2004.
- Khasanah, Umrotul. *Manajemen Zakat Modern: Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat*. Malang: UIN-Maliki Press, 2010.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: CV. Salemba Empat, 2001.
- M. Daud, Ali. *Sistem Ekonomi Islam Zakat dan Wakaf*. Jakarta: UI-Press, 1998.
- Manullang, M. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990.

- Tambunan, M. Rudi. *Pedoman Standard Operating Prosedur*. edisi 2. Jakarta: PT. Suka Buku, 2013.
- Tjiptono, Fandi & Diana. *Anastasia Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Pustaka, 2007.
- Tunggal, Amin Widjaja. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: PT. Reneka Cipta, 1993.
- Ula, S. Shoimatul. *Buku Pintar Teori-teori Manajemen Pendidikan Efektif*. Yogyakarta: PT. Berlian, 2013.
- Umar, Husain. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Wahab, Solichin Abdul. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Widjaja, Amin Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: PT. Reneka Cipta, 1993.
- Zahrah, Muhammad Abu. *Zakat Dalam Perspektif Sosial*, terj. Jakarta: Pustaka Firdaus, 1995.
- Zain, Mohammad J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Zaini. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPEF, 1996.
- Amirudin. "Evaluasi Penerapan ISO 9001:2008 Di Lingkungan Uin Syarif Hidayatullah Jakarta". *Jurnal Etikonomi*, 2014.
- Ariesta Saputri, Putiri Bhuana Katili, Ade Irman Saeful Mutaqin. "Analisa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008". *Jurnal Teknik Industri*, 2017.
- Daud, Siti at al. "A Perception on The Effectiveness of Undergraduate And Graduate Programmes Management through an ISO Cartication Scope Marger". *Elsevier*, 2010.
- Hendri, Nedi dkk. "Analisis Model-Model Pendayagunaan Dana Zakat Dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin Kota Di Provinsi Lampung". *AKUISISI*, Vol. 11, November, 2015.
- Susanto, Edi. Supomo Kandar, Sumadi. "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, (Studi Kasus di SMK Negeri 3 Metro)". *Jurnal FKIP Unila*, No. 01.

