

## BAB II

### KINERJA PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP DONATUR

#### A. *'Amil Zakat*

##### 1. Pengertian dan Syarat-syarat *'amil*

###### a. Pengertian *'amil*

Kata *'amil* berasal dari kata *عمل* – *عَمِلَ* yang biasa diterjemahkan dengan “yang berbuat, melakukan, pelayan”.<sup>1</sup> Muhammadiyah Ja'far memberi pengertian yang lebih singkat yaitu orang-orang yang ditugaskan untuk mengumpulkan zakat dari orang-orang yang berzakat, dan membagikannya kepada orang-orang yang berhak.<sup>2</sup>

Yang dimaksud dengan *'amil zakat* adalah mereka yang melaksanakan segala kegiatan urusan zakat, mulai dari para pengumpul zakat sampai kepada bendahara dan para penjaganya. Juga mulai dari pencatat sampai kepada

---

<sup>1</sup>Ahmad Warson Munawwir, *Kamus Al-Munawwir*, (Yogyakarta: Pondok Pesantren Al-Munawwir, 1984), 1045.

<sup>2</sup>Muhammadiyah Ja'far, *Tuntunan Ibadah Zakat, Puasa dan Haji*, (Jakarta: Kalam Mulia, Cet. ke-5, 2003), 71.

penghitung yang mencatat keluar masuk zakat dan membagi kepada para mustahiqnya.<sup>3</sup>

M. Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Mishbah menerangkan bahwa amil zakat adalah pengelola-pengelolanya yakni yang mengumpulkan zakat, mencari dan menetapkan siapa yang wajar menerima lalu membagikannya. Jadi yang jelas amil zakat adalah yang melakukan pengelolaan terhadap zakat, baik mengumpulkan, menentukan siapa yang berhak, mencari mereka yang berhak, maupun membagi dan mengantarkannya kepada mereka.<sup>4</sup>

*'amil* zakat adalah orang yang bertanggungjawab melaksanakan segala sesuatu yang berkenaan dengan zakat, mulai dari mendata wajib zakat, mengumpulkan, membukukan, memelihara dan mendistribusikan zakat.

#### **b. Syarat-syarat *'amil***

Agar tercapai suatu bentuk pengelolaan zakat yang profesional maka diperlukan beberapa syarat bagi para pengelola atau amilnya. Para ulama berselisih paham menyangkut perincian syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang yang diangkat sebagai amil zakat. Seperti yang diutarakan Amien Rais bahwa syarat menjadi amil hanya dua yaitu *'amil* harus terdiri

---

<sup>3</sup>Yusuf Qardhawi, *Hukum Zakat: Studi Komparatif Mengenai Status dan Filsafat Zakat Berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadits*, terj. Salman Harun, et al, (Bogor: PT. Pustaka Litera AntarNusa, Cet. ke-7, 2004), 545.

<sup>4</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 629.

dari orang-orang yang memahami ajaran-ajaran Islam dengan baik dan memiliki kejujuran. Dua syarat ini mutlak, agar amil benar-benar memenuhi tanggungjawabnya.<sup>5</sup>

M. Quraish Shihab menyatakan syarat-syarat tersebut adalah :<sup>6</sup>

1. Muslim Imam Ahmad tidak menetapkannya sebagai syarat dengan alasan bahwa kata al-‘amilin ‘alaiha bersifat umum, sehingga mencakup Muslim dan Kafir.
2. Akil baligh dan terpercaya.
3. Mengetahui hukum-hukum menyangkut zakat.
4. Mampu melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Sedangkan Yusuf Qardhawi menyebutkan bahwa hendaknya ‘amil tersebut harus memenuhi beberapa syarat, yaitu :<sup>7</sup>

1. Hendaklah dia seorang Muslim, karena zakat itu urusan kaum muslimin, maka Islam menjadi syarat bagi segala urusan mereka kecuali tugas yang tidak berkaitan dengan soal

---

<sup>5</sup>M. Amien Rais, *Cakrawala Islam antara Cita dan Fakta*, (Bandung: Mizan, Cet. Ke-5, 1994), 62-63.

<sup>6</sup>M. Quraish Shihab, *Membumikan Al-Qur’an: Fungsi dan Peran Wahyu dalam Kehidupan Masyarakat*, (Bandung: Mizan, 1992), 328.

<sup>7</sup>Qardhawi, *Hukum Zakat*, 551-555.

pemungutan dan pembagian zakat seperti penjaga gudang dan sopir.

2. Hendaklah seorang mukallaf, yaitu orang dewasa yang sehat akal dan pikirannya.
3. Hendaklah orang yang jujur karena ia diberi amanat harta kaum muslimin.
4. Memahami hukum-hukum zakat sebab bila ia tidak mengetahui hukum, tidak akan mampu melaksanakan pekerjaannya dan akan lebih banyak berbuat kesalahan.
5. Memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugasnya.
6. Disyaratkan laki-laki.
7. Sebagian ulama mensyaratkan amil itu orang merdeka bukan seorang hamba.

## **2. Tugas dan Fungsi Amil**

### **a. Tugas *'amil***

Pada garis besarnya, para amil dapat dikategorikan menjadi dua kelompok besar: yaitu para pengumpul dan para pembagi.

Para pengumpul bertugas mengamati dan menetapkan para *muzaqqi*, menetapkan jenis-jenis harta mereka yang wajib dizakati, dan jumlah yang harus mereka bayar. Kemudian mengambil dan menyimpannya untuk diserahkan kepada para petugas yang membagikan apa yang telah mereka kumpulkan itu. Disini para pengumpul sangat memerlukan pengetahuan

tentang hukum-hukum zakat, misalnya hal-hal yang berkaitan dengan jenis harta, kadarnishab, haul, dan sebagainya.

Para pembagi bertugas mengamati dan menetapkan, setelah pengamatan dan penelitian yang seksama, siapa saja yang berhak mendapatkan zakat, perkiraan kebutuhan mereka, kemudian membagikan kepada masing-masing yang membutuhkan dengan mempertimbangkan jumlah zakat yang diterima dan kebutuhan mereka masing-masing.<sup>8</sup>

Tugas amil juga bisa dikelompokkan dalam 9 bagian, yaitu:<sup>9</sup>

- 1) *S>a>'i*, yakni orang yang disuruh sultan atau *naibnya* untuk mengambil zakat. Orang yang bertugas sebagai *sa'i* ini harus orang yang alim, Islam, *mukallaf*, merdeka, laki-laki, adil, mendengar dan melihat.
- 2) *Ka>tib*, yakni orang yang mencatat harta zakat.
- 3) *Qa>sim*, yakni orang yang membagi zakat.
- 4) *Ha>syir*, yakni orang yang mengumpulkan semua orang yang wajib zakat.
- 5) *'A>rif*, yakni orang yang mengetahui nama-nama orang yang berhak menerima zakat.
- 6) *Ha>sib*, yakni orang yang menghitung zakat.
- 7) *Ha>fizh*, yakni orang yang menjaga harta zakat.
- 8) *Jundi*, yakni orang yang mempertahankan harta zakat.
- 9) *Ja>bir*, yakni orang yang memaksa untuk mengeluarkan zakat

---

<sup>8</sup>Shihab, *Membumikan Al-Qur'an*, 328-329.

<sup>9</sup>Muslich Shabir, *Pemikiran Syekh Muhammad Arsyad Al-Banjari tentang Zakat: Suntingan Teks dan Analisis Intertekstual*, (Jakarta: Nuansa Aulia, 2005), 80-81.

## **b. Fungsi ‘amil**

Fungsi ‘amil zakat adalah untuk ikut memberantas kemiskinan dan kefakiran namun dengan situasi kehidupan ummat yang semakin sulit dan rumit dan cita-cita yang berkembang maka fungsi amil zakat perlu dikembangkan lagi menjadi suatu Badan Manajemen Zakat yaitu suatu bentuk organisasi, sistem manajemen, dan mekanisme kerja yang menjamin pengumpulan zakat dari yang berkewajiban membayarkan dan menjamin pula pembagian atau penyebarannya sehingga tercapai tujuan yang lebih maju yaitu ikut memberantas kemiskinan dan kefakiran dengan mengembangkan usaha-usaha produktif, sehingga secara berkelanjutan ikut meningkatkan kualitas kehidupan ummat yang miskin dan fakir itu.<sup>10</sup>

Sedangkan menurut Ahmad Rofiq dalam buku *Fiqh Kontekstual*, Fungsi ‘amil adalah sebagai:<sup>11</sup>

- 1) Sebagai mediator antara *muzaqqi* dan *mustahiq*.

Agama Islam mengajarkan agar pemeluknya merasa malu untuk meminta-minta, sebagaimana ungkapan bijak “*al-yad al-‘ulyakhair min al-yad al-sufla*” artinya “tangan diatas (memberi) lebih baik dari pada tangan di bawah (meminta)”.

---

<sup>10</sup>M. Amin Aziz, *Makalah Amil Zakat; Aspek Manajemen*, dalam Seminar Pengelolaan Zakat Mal Bagian Fakir Miskin: Suatu Pendekatan Operatif, (Lampung: IAIN Raden Intan, 1990), 106. (24 Oktober 2013)

<sup>11</sup>Ahmad Rofiq, *Fiqh Kontekstual: dari Normatif ke Pemaknaan Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 274-276.

- 2) Sebagai lembaga kontrol dan sekaligus mengingatkan para *aghniya*' agar tidak melupakan kewajibannya menunaikan zakat.

## **B. Manajemen**

### **1. Manajemen**

G. R. Terry mendefinisikan manajemen sebagai berikut :

*“ Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating and controlling to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources “.*

“Manajemen adalah suatu proses yang khas, yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya “. <sup>12</sup>

### **2. Fungsi dan Peran Manajemen**

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Fungsi manajemen pertama kali diperkenalkan oleh seorang industrialis Perancis bernama Henry Fayol pada awal abad ke-20. Ketika itu, ia menyebutkan lima fungsi manajemen, yaitu merancang, mengorganisir, memerintah, mengordinasi, dan mengendalikan. Namun saat ini, kelima fungsi tersebut telah diringkas menjadi tiga yaitu:

---

<sup>12</sup> Hasibuan, *Manajemen: Dasar, pengertian dan masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 2.

- 1) Perencanaan (*planning*) adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu. Manajer mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum mengambil tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tak dapat berjalan.
- 2) Pengorganisasian (*organizing*) dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil. Pengorganisasian mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibagi-bagi tersebut. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimana tugas-tugas tersebut dikelompokkan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, pada tingkatan mana keputusan harus diambil.
- 3) Pengarahan (*directing*) adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha sarana manajemen *man* dan *machine*, dua sarana manajemen. Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan

diperlukan alat-alat sarana (*tools*). *Tools* merupakan syarat suatu usaha untuk mencapai hasil yang ditetapkan.<sup>13</sup>

Fungsi-fungsi manajemen tersebut merupakan fungsi-fungsi kegiatan yang berangkat, bertahap, berkelanjutan dan saling mendukung satu sama lain. Jika dikaitkan dengan aktivitas dalam suatu lembaga atau organisasi yang menggunakan prinsip-prinsip manajemen maka akan mencapai hasil yang maksimal. Karena secara elementer organisasi tidak bekerja/digerakkan sendiri, tetapi ada orang-orang yang bertanggung jawab terhadap hak tersebut. Dengan demikian, sebuah organisasi atau lembaga membutuhkan manajemen untuk mengatur, dan menjalankan aktivitasnya sesuai dengan tujuan-tujuannya. Manajemen menjadi pusat utama bagi kinerja individu maupun kelompok, maka peran manajemen sangat penting untuk mengatur kelangsungan kegiatan di masa depan.

Berhasilnya suatu usaha tidak hanya ditentukan oleh tujuan, tetapi juga oleh adanya *the tool of management* atau sarana-sarana yang tepat. Sarana-sarana manajemen, yaitu sebagai berikut :

- a. *Man*, yaitu tenaga kerja atau sumber daya manusia
- b. *Money*, yaitu uang yang dipergunakan untuk mencapai tujuan kerja sama

---

<sup>13</sup> Ukas Maman, *Manajemen: Konsep, Prinsip dan Aplikasi*, ( Bandung: Ossa Promo, 1999), 124-126.

- c. *Method*, yaitu cara atau teknik dari pelaksanaan dalam rangka mencapai tujuan.
- d. *Materials*, yaitu bahan-bahan yang diperlukan dalam pencapaian tujuan.
- e. *Machines*, yaitu peralatan / mesin-mesin yang dipergunakan.
- f. *Market*, yaitu pasar tempat hasil-hasil produk itu dijual.<sup>14</sup>

### 3. Manajemen Pelayanan

Dalam mempelajari manajemen pelayanan, alangkah baiknya untuk memahami pengertiannya. Oleh karena itu di bawah ini akan diuraikan tentang definisi manajemen, definisi pelayanan, dan definisi pelayanan.

Ada berbagai macam definisi manajemen, misalnya Manullang mendefinisikan sebagai:

“Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”<sup>15</sup>

Jadi manajemen itu dapat dikatakan sebagai suatu proses yang dilakukan untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Menurut AhmadAinur Rohman mengatakan bahwa pelayanan (*service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang

---

<sup>14</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 113.

<sup>15</sup>Manullang, *dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985), 17.

berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah.<sup>16</sup>

Jadi, defenisi manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.<sup>17</sup>

Berdasarkan pembahasan mengenai defenisi dan arti pentingnya manajemen pelayanan yang telah diulas sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses. Oleh karena itu objek utama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan. Memang hasil akhir tugas pelayanan akan dinikmati oleh orang, baik secara berhadapan muka langsung, maupun melalui sarana hubungan jarak jauh.

---

<sup>16</sup> Ahmad Ainur Rohman, *Reformasi Pelayanan Publik*, ( Malang: Program Sekolah Demokrasi, 2010), 3

<sup>17</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 4.

Ada beberapa hal yang mengakibatkan manajemen pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting sehingga kita perlu mempelajarinya, menurut pendapat Ratminto dan Atik diantaranya sebagai berikut:<sup>18</sup>

- a. Dengan berlakunya Undang-Undang No, 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang No. 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat, akan semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus diberikan oleh Daerah. Dengan demikian Aparat di Daerah dituntut untuk dapat memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen pelayanan. Meskipun kedua undang-undang kemudian direvisi menjadi UU No. 32/2004 dan UU No. 33/2004, akan tetapi tanggung jawab pelayanan yang diemban Daerah masih sangat besar.
- b. Berlakunya Undang-Undang tersebut mengakibatkan interaksi antara aparat Daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia akan melahirkan kuatnya tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.
- c. Globalisasi dan berlakunya era perdagangan bebas, menyebabkan batas-batas antar negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing.

---

<sup>18</sup>*Ibid.*, 13-14.

### C. Pelayanan

Pemahaman kita mengenai pelayanan (*service*) adalah bahwa layanan berasal dari orang-orang, bukan dari organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, layanan itu mungkin diberikan karena satu pihak berkehendak membantu pihak lain secara sukarela, atau adanya permintaan dari pihak lain kepada satu pihak untuk membantunya secara sukarela.

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminto adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.<sup>19</sup> Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.<sup>20</sup> Pada saat sekarang ini, pengertian layanan tidak terbatas pada distribusi fisik saja, bahkan sudah menjadi bentuk usaha yang sangat banyak ragamnya serta sangat dibutuhkan pada masyarakat modern ini.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kotler bahwa pengertian layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.<sup>21</sup> Menurut pendapat Kotler di atas, bentuk pelayanan

---

<sup>19</sup>Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), 245.

<sup>20</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa edisi Kedua cet.3*, (Yogyakarta: Andi, 2004 ), 94.

<sup>21</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia jilid 2*, (Jakarta: Prenhallindo, 1999), 179.

dapat berbentuk apa saja, yaitu setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain yang mungkin tidak berkaitan dengan produk fisik. Pelayanan yang diberikan dengan sebaik-baiknya diharapkan dapat memuaskan pelanggan dalam menggunakan layanan yang ditawarkan, pada tahap selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan pelanggan pengguna layanan tersebut sebanyak mungkin serta mampu mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Kasmir mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>22</sup> Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.<sup>23</sup>

Pelayanan dapat terjadi antara:

1. Seorang dengan seorang
2. Seorang dengan kelompok
3. Kelompok dengan seorang
4. Orang-orang dalam organisasi

---

<sup>22</sup>Kasmir, *Etika Customer Service edisi Pertama cet. 1*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 15.

<sup>23</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet. 2*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), 10.

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Menurut pendapat Moenir menjelaskan bahwa banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain :<sup>24</sup>

1. Tidak / kurangnya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka berkerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Ini diakibatkan tidak adanya disiplin kerja.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan dengan semestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang-siur penanganan tugas, tumpang tindih

---

<sup>24</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT BumiAksara, 2008), 40-41.

(*overlapping*) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menanganinya.

4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain menjual jasa pelayanan.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang sia-sia dan penyelesaian masalah terlambat.

Menurut Kotler jika layanan jasa yang mereka nikmati beradajauh di bawah dengan apa yang diharapkan, maka pelanggan cenderung untuk tidak memakai layanan jasa tersebut. Sebaliknya, jika layanan jasa yang telah mereka nikmati melebihi dengan apa yang diharapkan, maka pelanggan cenderung untuk memakai kembali layanan jasa tersebut.<sup>25</sup>

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

---

<sup>25</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 177.

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk kepelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian nasabah sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Dalam hal ini karyawan melayani pelanggan sampai tuntas.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* edisi Pertama cet. 1, 3-4.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan (donatur). Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan (donatur) dengan memperhatikan komponen kualitas nasabah.

Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Sayangnya, minat dan perhatian pada pengukuran kualitas jasa dapat dikatakan baru berkembang sejak beberapa perusahaan-perusahaan besar menyediakan jasa layanan antar jemput bola pada pelanggan (donatur).

Pada perusahaan jasa, pelayanan yang diberikan adalah programnya atau produknya, oleh karena itu kegiatan merancang pelayanan lebih abstrak (kabur) dibandingkan dengan kegiatan merancang program atau produk. Yulian zamit mengemukakan bahwa pelayanan bukanlah sesuatu yang dapat diraba, selain itu pelayanan tidak dapat disimpan dan ditambahkan untuk memberikan pelayanan di masa yang akan datang. Meskipun demikian, perusahaan jasa biasanya

---

lebih fleksibel dan dapat lebih mudah mengubah kegiatan. Jika perusahaan jasa mengubah kegiatan, maka ruang kantornya lebih mudah untuk disesuaikan dengan kegiatan baru tersebut. Dengan kata lain, mengubah pelayanan lebih mudah bagi perusahaan jasa dibandingkan pabrik dalam mengubah produk.<sup>27</sup>

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Manajemen*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas.<sup>28</sup>

kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan mengandalkan kualitas layanan yang diberikan suatu perusahaan dengan baik, maka pelanggan atau pengguna jasa pelayanan tersebut sedikit demi sedikit akan dapat menimbulkan rasa kepuasan atas pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkannya.

Lebih lanjut, menurut Wyckof dalam buku Fandy Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan

---

<sup>27</sup>Yulian Zamit, *Manajemen Kualitas Jasa edisi Pertama cet. 1*, (Jakarta: Ekonisia, 2002), 95.

<sup>28</sup>*Ibid.*, 3.

(*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>29</sup>

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau *partner* yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas dalam hal kualitas, pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Uraianya sebagai berikut:<sup>30</sup>

1. *Tangible* (Berwujud) yakni adanya penampakan berupa fasilitas-fasilitas penunjang, petugas ataupun sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut.
2. *Reliability* (Keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

---

<sup>29</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 260.

<sup>30</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2004), 273.

3. *Responsivness* (Daya Tanggap) yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### **D. Performance (kinerja)**

Istilah *performance* merupakan kata dari bahasa Inggris, yang dalam bahasa Indonesia sama dengan ‘performa’. *Performance* berarti pelaksanaan, penyelenggaraan, dayaguna, hasil, atau prestasi.<sup>31</sup> ‘performa’ memiliki arti melaksanakan, menyelenggarakan, atau menjalankan.<sup>32</sup> Dalam *Oxford Advances Learner’s Dictionary*, *performance* berarti “*an action or achievement*” atau “*considered in relation to how successful it is*”. Dengan demikian, *performance* dapat diartikan sebagai dayaguna, hasil, atau prestasi

---

<sup>31</sup>Echols, John M. & Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), 425.

<sup>32</sup>Widodo, Amd, dkk, *Kamus Ilmiah Populer*, (Yogyakarta: Absolut, 2001), 556.

lembaga dalam melaksanakan tugas atau menyelenggarakan sesuatu. Dan hal itu terkait dengan kinerja atau hasil yang dicapai.

Pengertian kinerja sebagaimana telah dirumuskan oleh beberapa ahli manajemen, yaitu: 1) Stoner mengatakan bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan; 2) Bernardin dan Russel mengemukakan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu; 3) Handoko menyatakan bahwa kinerja adalah proses di mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan; dan 4) Suntoro mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu.<sup>33</sup>

Dari empat definisi tersebut dapat diketahui bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja adalah hasil-hasil dari fungsi pekerjaan, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan/pegawai, pencapaian tujuan organisasi, dan periode waktu tertentu.

Sebagaimana penjelasan tersebut di atas, bahwa kinerja perusahaan adalah fungsi hasil-hasil pekerjaan/kegiatan yang ada dalam perusahaan yang

---

<sup>33</sup>Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja perusahaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 121.

dipengaruhi faktor intern dan ekstern organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan selama periode waktu tertentu.<sup>34</sup>

Kinerja perusahaan dapat diketahui dengan proses pengukuran atau evaluasi kinerja. Keberhasilan kinerja perusahaan adakalanya yang diukur melalui kondisi keuangan perusahaan dalam memaksimalkan laba. Dan ada pula melalui pangsa pasar (*market share*) yang dikuasai. Evaluasi kinerja yang komprehensif adalah pengukuran kinerja dengan menganalisis faktor internal dan eksternal perusahaan. Hal itu pula mencakup segala fungsi kegiatan dalam manajemen.

Sehingga dalam hal ini ada beberapa fungsi pekerjaan/kegiatan terkait dengan kinerja perusahaan, yaitu strategi perusahaan, pemasaran, operasional, sumber daya manusia, dan keuangan. Fungsi-fungsi dari aktivitas atau kegiatan tersebut menjadi acuan evaluasi kinerja perusahaan/organisasi.

Kinerja BAZ/LAZ menjadi tanggung jawab pegawai (fungsional organisasi) yang mengemban amanah organisasi. Setiap pegawai bertanggung jawab atas segala aktivitas manajemen yang telah dilakukan sesuai dengan amanah yang diembannya. Hal ini sesuai dengan hadist yang menyatakan bahwa:

حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ حَدَّثَنِي مَالِكٌ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ  
عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَلَا

---

<sup>34</sup>*Ibid.*, 122.

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْإِمَامُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى أَهْلِ بَيْتِ زَوْجِهَا وَوَالِدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَعَبْدُ الرَّجُلِ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ أَلَا فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

*”Setiap kamu adalah seorang pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Imam adalah seorang pemimpin manusia dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang laki-laki pemimpin keluarganya akan dimintai pertanggungjawaban atas (kepemimpinannya). Seorang perempuan akan dimintai pertanggungjawaban atas (tanggungjawabannya) kepada keluarga dan suaminya. Hamba seseorang yang disertai (tanggungjawab) atas hartanya akan dimintai pertanggungjawaban atas harta tersebut. Tidakkah setiap kamu adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya.”(HR. Bukhari: 6605).<sup>35</sup>*

Namun, jika hal itu mencakup seluruh aktivitas manajemen lembaga, maka hal itu menjadi tanggung jawab seluruh pegawai (fungsional organisasi) yang terlibat dalam keorganisasian lembaga. Seluruh anggota dalam organisasi tersebut wajib atas segala aktivitas masing-masing yang diemban dalam sistem keorganisasian.

Profesionalisme BAZ/LAZ erat kaitannya dengan hasil kerja optimal dan dilakukan dengan komitmen yang tinggi dan penuh dengan kesungguhan. Dan itu tidak lepas dengan spesifikasi personal sesuai dengan keahlian. Setiap

---

<sup>35</sup>Kitab digital, kutubuttis’ah, versi 1.2, 2009.

