

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Islam merupakan agama yang mengatur seluruh aktivitas manusia, salah satunya adalah aktivitas ekonomi. Dari kelima rukun islam zakat adalah salah satu rukun yang bercorak sosial ekonomi. Pelaksanaan zakat sudah diwajibkan kepada seluruh muslim karena merupakan bagian dari rukun Islam. Kewajiban tersebut berupa pengeluaran sejumlah harta tertentu yang terselip dalam kekayaan yang dimiliki oleh setiap individu muslim yang di harus kan oleh Allah untuk dikeluarkan kepada orang-orang yang berhak setelah mencapai nishāb dan haul dengan tujuan untuk membersihkan harta tersebut dan sebagai salah satu alternatif pemecahan pengentasan kemiskinan umat.

Dalam sistem ekonomi Islam, Zakat merupakan alat perpajakan yang bertujuan untuk mencapai keadilan sosial ekonomi dan distribusi kekayaan dan pendapatan. Oleh karena itu zakat identik dengan filsafat moral Islam. Zakat juga mencerminkan keagungan Islam. Zakat mengimbau Muzaki untuk selalu men jaga kebersihan hartanya dengan membantu kerabatnya yang membutuhkan (Nopiardo & Marwita, 2021).

Zakat kini mempunyai peranan yang sangat strategis dalam bidang keagamaan, sosial, ekonomi dan kesejahteraan umat Peran tersebut diyakini akan mempengaruhi perkembangan ekonomi masyarakat. Sebagai produk keuangan syariah, zakat dianggap sebagai pilar sosial ekonomi Islam dan

menempati posisi yang sangat penting. Merupakan doa kepada Allah untuk mengatur hubungan vertikal dengan Allah, dan juga untuk menjaga hubungan horizontal antar umat serta meningkatkan ketahanan ekonomi umat menurut Al-Quran dan Sunnah. (Effendi dkk., 2022).

Ditinjau berdasarkan istilah, tidak sedikit ulama yang mengemukakan penjelasan zakat dengan redaksi yang berbeda, tetapi pada dasarnya mempunyai maksud dan makna yang sama, yaitu bagian dari harta dengan suatu syarat tertentu yang telah Allah wajibkan kepada pemiliknya untuk diserahkan kepada yang berhak menerimanya (*fakir, miskin, amil zakat, mualaf, riqab, gharimin, fisabilillah, dan ibnu sabil*), dengan syarat tertentu. Dalam Alquran, kata zakat banyak disebutkan. Dasar definisi zakat disebutkan dalam beberapa ayat Alquran, salah satunya adalah dalam Alquran surah At-Taubah ayat 103, yang berbunyi

أُخِذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةٌ تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلَّى عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya : Ambillah zakat dari harta mereka (guna) menyucikan dan membersihkan mereka, dan doakanlah mereka karena sesungguhnya doamu adalah ketenteraman bagi mereka. Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui (Q.S At-Taubah : 103)

Berdasarkan ayat tersebut, zakat memiliki fungsi untuk mensucikan hati muzaki dari sifat kikir, rakus, dan sifat tercela lainnya karena pada hakikatnya zakat merupakan sebuah sistem yang telah Allah syariatkan untuk umat Islam sebagai salah satu bentuk perwujudan hubungan antarmanusia dan sebuah bentuk komunikasi manusia dengan sesama

manusia (*hablumminannas*), terutama hubungan antara kaum yang berada (*aghniya*) dengan orang yang termasuk dalam kaum yang masih berkekurangan (*dhuafa*), dengan harapan terciptanya keseimbangan dalam distribusi sosial. Oleh karena itu, zakat bukan hanya bertujuan untuk membersihkan jiwa para muzaki, tetapi diperluas lagi menjadi sebuah alat yang digunakan dalam pemerataan kesejahteraan.

Untuk meningkatkan nilai guna dana zakat, diperlukan kerja sama yang baik antara muzaki dan amil zakat agar terciptanya kesejahteraan masyarakat karena penanggulangan kemiskinan di Indonesia masih harus ditangani secara serius. Manfaat dana zakat bagi pembangunan dalam bidang sosial ekonomi tidak akan maksimal dan akan mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya apabila tidak ada peran serta dari amil zakat. Amil zakat disini merupakan sebuah lembaga yang menerima, mengelola, dan menyalurkan dana zakat yang telah terhimpun dengan merujuk pada aturan dan tuntunan ajaran Islam. Sesuai dengan Undang Undang No. 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Pengelolaan zakat merupakan kegiatan perencanaan, pelaksanaan, koordinasi dalam pengumpulan, penyaluran dan pendayagunaan zakat.

Dana zakat sebaiknya dikelola oleh lembaga seperti Lembaga Amil Zakat (LAZ) untuk memastikan dana zakat disalurkan secara proporsional kepada para mustahik (penerima zakat). Lembaga zakat hadir untuk menjamin penyelenggaraan zakat yang obyektif dan profesional, dana zakat terkumpul dalam jumlah besar, dan tetap terjaga harkat dan martabat

mustahik. Selain memberikan dukungan langsung kepada mustahik dengan dana zakat, lembaga amal yang disebut *Amil Zakat Institute* ini bertujuan untuk membuat program pemberdayaan untuk menaikkan derajat mustahik dan menjadi muzaki (orang yang membayar zakat).

Kemunculan berbagai lembaga pengelola zakat dan perkembangannya yang semakin baik dari tahun ke tahun menjadi tantangan besar untuk mengimbangnya dengan kegiatan pengawasan dan pelaporan dalam pendistribusian zakat di kalangan masyarakat yang ditandai dengan banyaknya program-program kerja yang dimunculkan oleh lembaga pengelola zakat dalam berbagai aktivitas pendistribusian dana zakat dari para muzakki. Terlebih lagi lembaga amil zakat melalui badan amil zakatnya memiliki peran dan kedudukan yang penting, yaitu membantu Pemerintah Daerah melalui kebijakannya dalam mengelola zakat yang harus mampu mewujudkan tujuan besar dilaksanakannya pengelolaan zakat, seperti meningkatkan kesadaran masyarakat dalam penunaian zakat, meningkatkan fungsi pranata keagamaan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial, serta mengoptimalkan pendistribusian zakat.

Dalam Penelitian yang dilakukan ada beberapa Salah satu persoalan mendasar dalam pendistribusian zakat adalah ketidakefisienan dan ketidaktepatan sasaran dalam penyalurannya. Laporan dari berbagai lembaga amil zakat menunjukkan bahwa dana zakat yang terkumpul belum sepenuhnya tersalurkan kepada mustahik sesuai dengan proporsi dan

kebutuhan yang sebenarnya. Selain itu, masih ditemukan adanya tumpang tindih program antar lembaga, minimnya sistem monitoring dan evaluasi, serta kurangnya transparansi dalam pelaporan distribusi dana zakat. Faktor-faktor tersebut berdampak langsung pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat, sehingga partisipasi muzakki pun cenderung *stagnan*.

Demikian, Potensi zakat nasional menurut Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) mencapai ratusan triliun rupiah setiap tahunnya. Namun, realisasi penghimpunan zakat masih jauh di bawah angka potensial tersebut. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara potensi dan realisasi, yang salah satu penyebab utamanya adalah belum optimalnya manajemen pendistribusian dana zakat di tingkat lembaga.

Kemudian, Terdapat Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Yaitu salah satu dari lembaga amil zakat nasional di Indonesia yang berfokus pada pendayagunaan dana zakat serta penyaluran dana zakat bagi para mustahiq yaitu yang menerima zakat dari muzakki yaitu yang memberi zakat. Salah satu program yang dimiliki lembaga Inisiatif Zakat Indonesia yakni Layanan Mulia Mustahik (LAMMUS).

Dalam konteks inilah, Lembaga Amil Zakat Nasional Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) adalah salah satu lembaga zakat nasional yang berupaya menjawab tantangan tersebut melalui pengelolaan zakat yang profesional dan terstruktur. Salah satu program unggulan yang dijalankan oleh IZI

adalah *Program Layanan Mulia Mustahik (LAMMUS)*. Program ini difokuskan pada penyaluran bantuan langsung bagi masyarakat yang berada dalam kondisi darurat, seperti krisis ekonomi, kekurangan pangan, dan kebutuhan medis mendesak. Melalui program ini, IZI berupaya memastikan bahwa bantuan zakat tidak hanya disalurkan cepat, tetapi juga tepat sasaran dan sesuai kebutuhan prioritas mustahik. Tujuan program Layanan Mulia Mustahik (LAMMUS) agar mustahik terpenuhi akan kebutuhan sehari-hari atau jangka waktu tertentu. Bantuan yang diberikan kepada para mustahik bentuknya berupa barang-barang sesuai kebutuhan, alat/material, dan atau berupa uang tunai.

Namun demikian, meskipun *LAMMUS* telah berjalan secara nasional dan memiliki jaringan relawan serta cabang daerah yang luas, masih terdapat sejumlah persoalan yang perlu dikaji lebih dalam terkait optimalisasinya. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain terkait dengan sistem pengelolaan persediaan bantuan, efektivitas saluran distribusi yang digunakan, jangkauan wilayah penyaluran, serta proporsi cakupan penerima manfaat (mustahik). Belum adanya evaluasi menyeluruh mengenai sejauh mana efektivitas dan efisiensi dari program ini membuat urgensi penelitian ini semakin kuat.

Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana strategi dan sistem pendistribusian zakat melalui *Program Layanan Mulia Mustahik* dapat dioptimalkan sehingga mampu memberikan dampak yang

signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan mustahik dan penguatan kepercayaan muzakki terhadap lembaga amil zakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis *Optimalisasi Pendistribusian Zakat Melalui Program Layanan Mulia Mustahik* di Laznas Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jakarta Timur, dengan menelaah secara mendalam aspek-aspek yang meliputi tingkat persediaan bantuan, saluran distribusi, wilayah penyaluran, serta cakupan penerima manfaat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas tata kelola lembaga zakat di Indonesia serta memperkuat peran zakat sebagai instrumen pembangunan sosial dan ekonomi umat.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka fokus penelitian yang akan dirumuskan diantaranya:

1. Bagaimana tingkat persediaan pendistribusian zakat melalui program layanan mulia mustahik pada lembaga IZI Jakarta Timur?
2. Bagaimana saluran pendistribusian zakat melalui program layanan mulia mustahik pada lembaga IZI Jakarta Timur?
3. Bagaimana wilayah penyaluran program layanan mulia mustahik pada lembaga IZI Jakarta Timur?
4. Bagaimana Cakupan mustahik melalui program layanan mulia mustahik pada lembaga IZI Jakarta Timur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui optimalisasi tingkat persediaan pendistribusian zakat melalui program layanan mulia mustahik pada lembaga IZI Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui optimalisasi saluran pendistribusian zakat melalui program layanan mulia mustahik pada lembaga IZI Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui optimalisasi wilayah penyaluran program layanan mulia mustahik pada lembaga IZI Jakarta Timur.
4. Untuk mengetahui optimalisasi cakupan mustahik melalui program layanan mulia mustahik pada lembaga IZI Jakarta Timur.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai sumber informasi serta dokumen akademik yang dapat dijadikan referensi atau rujukan bagi mahasiswa. khususnya mahasiswa di Jurusan Manajemen Dakwah, serta menjadi sumbangsih dalam memperkaya khasanah ilmu pengetahuan mengenai optimalisasi pendistribusian dana zakat khususnya melalui program mulia mustahik pada LAZNAS Inisiatif Zakat Indonesia Jakarta Timur.

2. Secara Praktis

Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

- a. Peneliti, memperoleh tambahan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman pembelajaran, khususnya terkait mekanisme pendistribusian dana zakat.
- b. Bagi lembaga yang diteliti, penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi pemikiran dan masukan untuk penyusunan sistem pendistribusian dana zakat yang lebih terstruktur.
- c. Bagi perguruan tinggi, penelitian ini dapat menjadi tambahan koleksi pustaka di perpustakaan umum maupun perpustakaan Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- d. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi mengenai pendistribusian dana zakat melalui program Mulia Mustahik dari Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Jakarta Timur, sekaligus menjadi tambahan referensi pustaka bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

E. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Optimalisasi

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah optimalisasi diturunkan dari kata dasar 'optimal', yang memiliki makna terbaik, tertinggi, atau paling menguntungkan. Istilah ini merujuk pada

proses, atau tindakan untuk menjadikan sesuatu berada pada kondisi paling baik, paling tinggi, sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif, baik dalam bentuk desain, sistem, maupun keputusan.

Menurut Poerwadarminta dalam Tumilantouw (2019), *optimalisasi* merupakan hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, yaitu pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Istilah ini juga diartikan sebagai ukuran sejauh mana semua kebutuhan dapat terpenuhi melalui kegiatan yang dilaksanakan. Sementara itu, menurut Winardi dalam Tumilantouw (2019), *optimalisasi* adalah ukuran yang menunjukkan tercapainya tujuan jika dilihat dari sudut usaha. Dengan demikian, optimalisasi dapat dimaknai sebagai upaya memaksimalkan kegiatan untuk mewujudkan keuntungan atau hasil yang diinginkan.

Menurut Machfud Sidik (2001:8), optimalisasi berkaitan dengan suatu tindakan atau kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan dan memaksimalkan hasil. Sejalan dengan itu, Andri Rizki Pratama (2013:6) mendefinisikan optimalisasi sebagai upaya seseorang untuk meningkatkan suatu kegiatan atau pekerjaan dengan tujuan memperkecil kerugian atau memaksimalkan keuntungan, sehingga tujuan dapat tercapai secara maksimal dalam batas-batas tertentu.

Berdasarkan pengertian dan teori yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi merupakan suatu proses pelaksanaan program yang telah direncanakan secara terstruktur dan

sistematis guna mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan, sehingga kinerja dapat meningkat secara maksimal. Melalui proses ini, dapat diidentifikasi berbagai upaya yang dilakukan untuk mencapai keberhasilan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam melakukan optimasi, yaitu:

- a. Tujuan organisasi.
- b. Sistem yang digunakan
- c. Sumber daya manusia
- d. Pengambilan keputusan

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut maka dapat diketahui apakah dapat dikatakan semuanya sudah optimal atau belum.

b. Pendistribusian

Kata *distribusi* dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *distribute*, yang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai proses pembagian, pengiriman, atau penyaluran. Secara terminologis, distribusi merujuk pada kegiatan penyaluran, pembagian, dan pengiriman kepada individu, kelompok, atau tempat tertentu. Berdasarkan penjelasan tersebut, distribusi dapat diartikan sebagai proses menyalurkan barang atau jasa kepada pihak yang berhak menerimanya. Selain itu, distribusi juga memiliki pengertian lain, sebagaimana dikemukakan oleh John M. dalam Kamus Inggris-Indonesia, serta Echols dan Hassan Shadily (2009:93), Distribusi dapat

dipahami sebagai proses pemberian, penyaluran, penyebaran, atau pendistribusian suatu barang atau sumber daya.

Menurut Philip Kotler, distribusi merupakan sekelompok lembaga atau badan yang membentuk sistem penyaluran barang maupun jasa.

Beberapa indikator distribusi menurut Kotler (2009) meliputi:

- (a) persediaan atau kelengkapan produk
- (b) saluran pemasaran
- (c) lokasi atau kemudahan dijangkau,
- (d) cakupan pemasaran

Penyaluran barang atau jasa ini memungkinkan konsumen untuk menggunakannya dan memperoleh manfaatnya (Muhamad Arip, 2012:82).

Pendistribusian dapat dipahami sebagai bagian dari kegiatan pemasaran yang bertujuan memudahkan dan melancarkan aliran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen yang membutuhkan (Fendy, 2001:85). Dalam praktiknya, perusahaan memiliki pihak distribusi yang bertanggung jawab menyampaikan produk kepada konsumen. Pihak-pihak ini saling terikat sehingga produk dapat sampai kepada pengguna akhir atau konsumen (Ari, Jusuf, Effendi, 2015:158). Lebih lanjut, saluran distribusi dapat diartikan sebagai perangkat yang digunakan perusahaan untuk mengirimkan atau menyampaikan penawaran dari perusahaan ke lokasi yang tepat agar konsumen dapat memanfaatkannya (Nandan, 2012:65).

Distribusi zakat merupakan proses penyaluran dana zakat yang dihimpun oleh lembaga atau instansi pengelola zakat kepada pihak yang berhak menerimanya (mustahiq), sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah ayat 60. Dalam buku *Induk Terlengkap Agama Islam*, Muhammad menyatakan bahwa distribusi zakat terkait dengan faktor-faktor seperti ketersediaan, saluran distribusi, lokasi mustahik, wilayah penyaluran, serta cakupan distribusi (Nurul Ilmi, 2012:32). Dalam buku Zakat, kajian berbagai mazhab juga menekankan bahwa pendistribusian zakat terkait dengan ketersediaan, saluran distribusi, cakupan, serta wilayah penyaluran (Al-Zuhayly, 2008). Distribusi zakat memiliki sasaran dan tujuan yang jelas. Sasaran merujuk pada pihak-pihak yang berhak menerima zakat, sedangkan tujuan utamanya adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang ekonomi, sehingga dapat mengurangi jumlah warga yang kurang mampu dan pada akhirnya menambah jumlah kelompok muzaki. Dengan demikian, pendistribusian zakat dapat dipahami sebagai proses penyaluran atau pembagian dana zakat kepada pihak-pihak yang berhak menerimanya (Mursyid, 2006:169).

c. Zakat

Perkataan Zakat berasal dari istilah Arab *zaka'*, yang memiliki makna tumbuh atau berkembang. berkembang, subur, bersih, dan suci. Makna ini mencerminkan tujuan zakat, yaitu menyucikan harta dan jiwa pemberinya, serta memberikan keberkahan. Sedangkan

Menurut istilah, zakat adalah kewajiban mengeluarkan sebagian harta yang telah memenuhi syarat tertentu untuk diberikan kepada golongan yang berhak, dengan niat mendekatkan diri kepada Allah. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam QS. At-Taubah ayat 103: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan. Dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doamu itu menumbuhkan ketenteraman jiwa bagi mereka. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui.” Ayat ini menegaskan bahwa zakat tidak hanya berfungsi sebagai pembersih harta, tetapi juga sarana spiritual yang menumbuhkan ketenangan batin bagi penerimanya. Zakat merupakan ibadah yang diwajibkan bagi setiap Muslim sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah SWT sekaligus sarana untuk mendekatkan diri kepada-Nya. (Zulkifli, 2014).

Zakat memiliki peranan strategis dalam menggerakkan perekonomian, karena dapat mendorong aktivitas ekonomi hingga tercapainya pertumbuhan ekonomi. Pungutan zakat berpotensi meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi, sebab mendorong pemilik modal untuk meningkatkan produksi dan memperbaiki mutu hasil usahanya. Dengan demikian, penyaluran zakat tidak hanya berfungsi sebagai distribusi kekayaan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan daya konsumsi secara umum. Pembagian harta melalui zakat akan menambah volume kekayaan mustahik, yang pada akhirnya dapat memperkuat perputaran ekonomi (Sahhatih, 2007: 83-86).

Sedangkan menurut Soemitra zakat adalah ibadah amaliyah zakat memiliki dimensi dan fungsi sosial-ekonomi sebagai sarana penyaluran karunia Tuhan. Selain itu, zakat juga berperan sebagai wujud solidaritas sosial, pernyataan kemanusiaan dan keadilan, bukti persaudaraan dalam Islam, pengikat ikatan bangsa, serta pengikat batin antara kelompok kaya dan miskin. Di sisi lain, zakat dapat menjadi pembeda antara pihak yang kuat dan yang lemah. (Soemitra, 2017: 408).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas memperlihatkan bahwa ajaran zakat memiliki dua tujuan, yaitu tujuan hidup pribadi dan tujuan hidup bermasyarakat. Tujuan utama pengeluaran zakat pada hakikatnya adalah untuk memperoleh berkah, menyucikan jiwa dari sifat kikir yang dimiliki oleh orang kaya, serta mengurangi rasa iri atau dengki dari kalangan yang kurang mampu. Inti dari tujuan tersebut terletak pada aspek pendidikan yang bertujuan memperkaya jiwa individu melalui nilai-nilai spiritual, sehingga dapat meningkatkan martabat manusia melebihi nilai materi dan mengurangi kecenderungan materialisme. Tujuan kedua Ketika mengeluarkan Zakat merupakan bentuk ibadah sekaligus kewajiban sosial bagi orang kaya (pemilik harta), yang diwajibkan setelah harta mencapai batas minimum (nishab) dan telah dimiliki selama satu tahun (haul).

Tujuannya adalah pemerataan keadilan dalam perekonomian. Menurut Umar bin Alkhathab, Zakat ditetapkan untuk

mengubah orang yang semula Mustahik (penerima) Zakat menjadi Muzzaki (pemberi/pembayar zakat). Melalui praktik zakat, seseorang tidak hanya dapat mempererat dan membina hubungan persaudaraan di antara sesama umat Islam maupun manusia pada umumnya, tetapi juga menumbuhkan rasa tanggung jawab sosial, khususnya bagi individu yang memiliki harta.

Teori pelayanan adalah konsep yang menjelaskan bagaimana layanan diberikan, dikelola, dan diterima oleh individu atau kelompok. Dalam berbagai bidang, teori ini membantu memahami bagaimana suatu layanan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam konteks bisnis dan administrasi publik, pelayanan tidak hanya sekadar menyediakan produk atau jasa, tetapi juga mencakup interaksi, pengalaman, dan kepuasan pengguna. Beberapa pendekatan dalam teori pelayanan menekankan pentingnya kualitas layanan, harapan pelanggan, dan hubungan antara penyedia layanan dengan penerima layanan.

Salah satu aspek penting dalam teori pelayanan adalah bagaimana harapan pelanggan dibandingkan dengan kenyataan yang mereka alami. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan, maka kekecewaan dapat terjadi.

Selain itu, teori pelayanan juga sering dikaitkan dengan konsep kepercayaan dan loyalitas. Pelanggan yang merasa puas umumnya memiliki kecenderungan untuk kembali memanfaatkan layanan yang sama serta merekomendasikannya kepada pihak lain. Di sektor publik, kualitas pelayanan yang baik berperan dalam meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah maupun lembaga terkait.

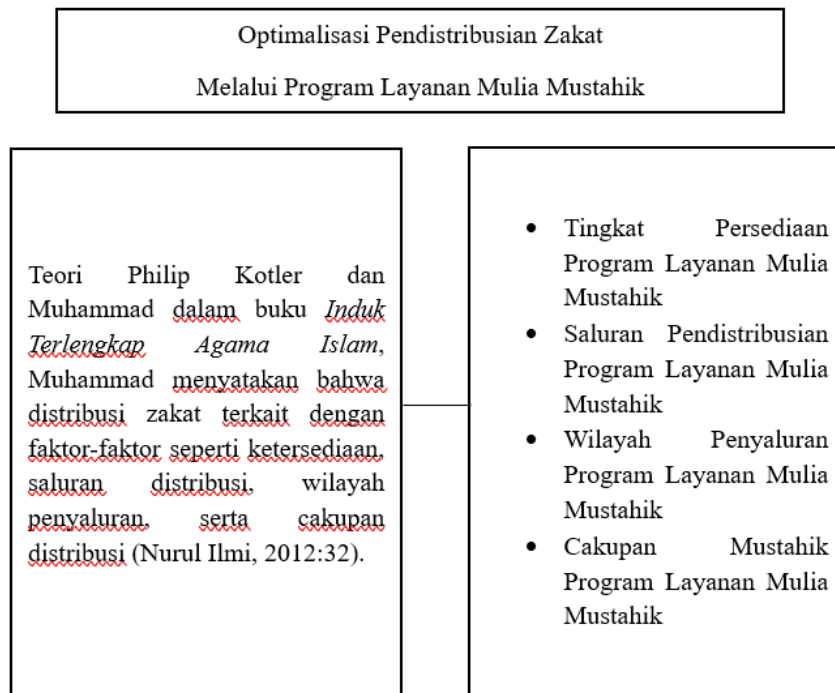
Penerapan teori pelayanan bervariasi tergantung pada sektor yang bersangkutan. Dalam layanan kesehatan, misalnya, teori ini menekankan pentingnya empati, kecepatan respons, dan keahlian tenaga medis. Dalam bisnis, aspek yang ditekankan bisa mencakup inovasi layanan, pengalaman pelanggan, dan efisiensi operasional.

Secara keseluruhan, teori pelayanan membantu memahami bagaimana suatu layanan dapat diberikan dengan lebih baik, meningkatkan kepuasan pengguna, serta menciptakan hubungan yang berkelanjutan antara penyedia dan penerima layanan.

F. Kerangka Konseptual

Pada kerangka konseptual ini membahas tentang optimalisasi pendistribusian dana zakat melalui program layanan mulia inisiatif (Lammus) pada lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Jakarta Timur. Sebagaimana penjelasan dari landasan teori yang menyebutkan bahwa pendistribusian berkaitan dengan tingkat persediaan, saluran pendistribusian, wilayah penyaluran dan cakupan

pendistribusian dari sebuah program tersebut. Maka peneliti memaparkan skema kerangka berfikir sebagai berikut.



Gambar 1.1 kerangka konseptual

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana dilaksanakannya penelitian. Nasution (2003:43) menyatakan bahwa lokasi penelitian mengacu pada konsep lokasi sosial, yang ditandai oleh keberadaan tiga unsur, yakni pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat diamati. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Lembaga Amil Zakat Nasional Inisiatif Zakat Indonesia Jl.Raya Condet No.27-G, Batu Ampar, Kramat Jati, Jakarta Timur 13520. Terdapat

beberapa alasan dipilihnya tempat tersebut sebagai tempat penelitian, diantaranya adalah pertama, Penelitian tersebut sangat menarik untuk dikaji secara akademis karena sejauh ini penelitian terkait pelayanan di organisasi/lembaga belum banyak dikaji sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lokasi tersebut Selain itu, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan sekaligus mendorong pengembangan studi lanjutan terkait manajemen ZIS (zakat, infaq, dan sedekah), khususnya dalam konteks lembaga Inisiatif Zakat Indonesia. Kemudian lokasi tersebut merupakan lokasi yang terjangkau dengan peneliti sehingga membuat peneliti mengenal lingkungan lokasi penelitian dan membuat penelitian menjadi efektif dan efisien.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma Paradigma adalah pedoman yang menjadi dasar bagi peneliti dalam merupakan pedoman, cara pandang atau sudut pandang bagi peneliti dalam memahami segala sesuatu termasuk penelitian agar dapat membatasi penelitian dan membahas penelitian sesuai dengan pedoman tersebut. Paradigma interpretatif memandang realitas sosial sebagai suatu kesatuan yang utuh, saling terkait, kompleks, dinamis, serta sarat makna, di mana hubungan antar gejala bersifat timbal balik (reciprocal).

Penelitian ini bertujuan untuk memperluas pemahaman sekaligus membantu dalam memahami dan menginterpretasikan fenomena yang terjadi, serta bagaimana individu memberi makna terhadap peristiwa tersebut. Peneliti menggunakan paradigma ini karena peneliti hendak

menyelidiki bagaimana sebuah lembaga zakat menjalankan program dengan optimal, mulai dari penetapan tujuan, proses pelaksanaan program sampai dengan evaluasi dari program tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moeloeng (2014), pendekatan kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa narasi tertulis maupun lisan yang diperoleh dari individu maupun perilaku yang diamati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena membutuhkan jawaban dari rumusan masalah dengan data kualitatif atau naratif bukan numerik atau angka. Dengan pendekatan ini juga menempatkan peneliti sebagai instrumen penelitian dan memiliki kedudukan yang sama bahkan sebagai guru atau konsultan dalam hubungannya dengan informan atau narasumber sehingga penelitian akan mendalam dan menyeluruh.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah prosedur ilmiah yang digunakan sebagai pedoman agar suatu penelitian sesuai dengan standar akademik. Dalam penelitian ini, metode yang diterapkan adalah metode deskriptif, sebagaimana dijelaskan oleh Sadih (2015:4). Sugiono menyatakan bahwa metode deskriptif merupakan rumusan masalah yang berperan sebagai panduan penelitian dalam mengeksplorasi kondisi sosial, dengan tujuan menggambarkan ciri-ciri atau fakta secara sistematis, cermat, dan faktual. Namun, metode ini tidak dimaksudkan untuk menarik kesimpulan dalam cakupan yang lebih luas. Menurut Arikunto, metode deskriptif adalah metode yang bertujuan

untuk menggambarkan peristiwa atau gejala yang sedang terjadi pada saat penelitian dilakukan. Penerapan metode ini dilakukan dengan menguraikan berbagai data yang berkaitan dengan optimalisasi pendistribusian zakat melalui program Layanan Mulia Inisiatif, menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi pustaka secara komprehensif pada objek penelitian. Setelah data dikumpulkan, tahap berikutnya adalah analisis. Dengan demikian, metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang valid, lengkap, dan akurat melalui proses pengumpulan dan pengelolaan data secara sistematis.

H. Jenis Data dan Sumber Data

B. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Bog dan Taylor (1975) dalam Moleong (2012: 4), penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang diamati. Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan data pendukung lain seperti dokumen dan berbagai sumber relevan lainnya. Data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian yang telah ditentukan. Data tersebut kemudian dikelompokkan menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. Data yang berkaitan dengan perencanaan pendistribusian zakat melalui program layanan mulia mustahik (Lammus) di Lembaga Amil Zakat Nasional Inisiatif Zakat Indonesia
- b. Data yang berkaitan dengan mekanisme pendistribusian zakat melalui program layanan mulia mustahik (Lammus) di Lembaga Amil Zakat Nasional Inisiatif Zakat Indonesia

2. Sumber data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terdiri dari dua, yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian oleh peneliti, dengan tujuan menggali informasi yang dibutuhkan. Data ini dihimpun melalui wawancara, observasi, serta interaksi atau tindakan yang dilakukan oleh narasumber. Subjek penelitian yang menjadi narasumber adalah pihak-pihak yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dengan fokus penelitian. adalah koordinator program Layanan Mulia Mustahik di Lembaga Amil Zakat Nasional Inisiatif Zakat Indonesia.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini merujuk pada data yang bersifat tertulis dan diperoleh dari sumber-sumber yang kredibel

serta dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Data tersebut biasanya berupa dokumen resmi, publikasi ilmiah, laporan lembaga, maupun arsip yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang dikumpulkan mencakup arsip, struktur organisasi, visi dan misi, serta berbagai kegiatan di Lembaga Amil Zakat Nasional Inisiatif Zakat Indonesia, atau bentuk data lain yang relevan untuk melengkapi jenis data dalam penelitian

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap berbagai gejala yang menjadi objek kajian, yang dapat dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut pendapat Wardi Bachtiar dalam Sadih (2015:88), metode ini dinilai efisien dari segi biaya dan dapat dilakukan hanya dengan mengandalkan penglihatan untuk memperoleh data serta menilai kondisi lingkungan yang diamati. Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti menetapkan Observasi digunakan sebagai salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian ini. Pelaksanaannya dilakukan melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data atau fakta yang relevan dengan fokus

penelitian. Diantaranya mengenai pelaksanaan penyaluran zakat melalui program layanan mulia mustahik (Lammus). di Lembaga Amil Zakat Nasional Inisiatif Zakat Indonesia.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari sumbernya. Metode ini sangat bermanfaat dalam menghasilkan data yang akurat dan terpercaya. Proses wawancara merupakan kegiatan pengumpulan data yang bertujuan memperoleh informasi secara langsung dari sumbernya (Sadiah, 2015:88). Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya sesuai dengan fokus penelitian. Walaupun pertanyaan telah dirancang sebelumnya, narasumber tetap memiliki kebebasan untuk memberikan jawaban secara mendalam, disesuaikan dengan pengetahuan, pengalaman, serta pemahaman mereka terhadap kondisi dan konteks yang ada.

c. Studi dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan menelaah, mengidentifikasi, serta mengutip berbagai dokumen yang relevan dengan penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa buku, surat, catatan, arsip, jurnal ilmiah, surat kabar, laporan penelitian, maupun sumber tertulis lainnya yang

mendukung proses analisis data. Metode ini digunakan untuk melengkapi data yang berhubungan dengan optimalisasi pendistribusian dana zakat melalui program layanan mulia mustahik (lammus) di Lembaga Amil Zakat Nasional Inisiatif Zakat Indonesia.

4. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Peneliti menggunakan metode triangulasi data untuk memastikan validitas data dalam penelitian ini. Triangulasi dalam upaya memeriksa kredibilitas ini mengacu pada verifikasi keabsahan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memverifikasi data yang dikumpulkan dari berbagai sumber (Informan), memastikan keabsahan data tersebut, serta melakukan observasi dan dokumentasi di berbagai sumber sebagai dukungan tambahan.

a. Triangulasi Sumber.

Triangulasi sumber dimaksudkan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dengan menggunakan triangulasi sumber peneliti dapat memvalidasi data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Hal ini menunjukkan bahwa peneliti tidak bergantung pada satu sumber saja tetapi didukung oleh berbagai perspektif. Selain itu, ketika sumber

dengan triangulasi sumber maka dapat memperkuat temuan terutama ketika data yang ditemukan dalam berbagai sumber memiliki konsistensi hal ini tentu akan memperkuat validitas hasil penelitian.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik merupakan metode untuk menguji kredibilitas data dengan memeriksa informasi dari sumber yang sama melalui penggunaan teknik pengumpulan data yang berbeda. Contohnya, data yang diperoleh melalui wawancara dapat diverifikasi kembali menggunakan metode observasi atau melalui penelaahan dokumen.

5. Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengumpulan dan penyusunan data secara sistematis, yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber-sumber lain, sehingga informasi tersebut dapat dipahami dan disampaikan kepada pihak lain (Sugiono, 2006:244; Miles & Huberman, 1984 dalam Sadiyah). mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data memiliki langkah- langkah :

a. Reduksi data

Data yang telah dikumpulkan di lapangan baik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian dirangkum atau disederhanakan dengan memilih data-data kualitatif yang

berhubungan dengan rumusan masalah. Hal ini memudahkan peneliti ketika akan mengambil kesimpulan.

b. Display data

Display data artinya mengkategorisasikan data. Setelah data yang didapatkan dirangkum sesuai dengan kebutuhan maka langkah selanjutnya adalah data tersebut dikategorikan sesuai dengan fokus dan masalah penelitian.

c. Mengambil kesimpulan.

Tahap akhir dari analisis data adalah menarik kesimpulan. Data-data yang telah direduksi dan didisplay siap untuk diambil kesimpulannya sehingga mampu menjawab permasalahan atau fokus penelitian yang ada.

