

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kemiskinan yang terjadi di Indonesia sudah sangat menjadi permasalahan yang serius yang dihadapi, *WHO (World Health Organization)* melihat kemiskinan dari sudut pandang kemiskinan, kemiskinan menurut *WHO (World Health Organization)* merupakan kondisi dimana seseorang tidak mampu memiliki akses terhadap layanan kesehatan, gizi yang cukup, air yang bersih, dan sanitasi. Menurut BAPPENAS (Badan Perencanaan Pembangunan Nasional) mendefinisikan kemiskinan sebagai kondisi di mana seseorang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar seperti sandang, papan, pendidikan, dan kesehatan. Dari sudut pandang sosiologis mengkategorikan kemiskinan apabila kurangnya akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial, serta ketidakmampuan berpartisipasi terhadap kegiatan sosial dan politik masyarakat. (BAPPENAS 2014).

Kabupaten Indramayu merupakan suatu Kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Barat, Letak geografis yang berada di bibir pantai membuat masyarakat Indramayu mayoritas menjadi nelayan dan bertani. Kabupaten Indramayu berbatasan langsung dengan Kabupaten Subang, Kabupaten Cirebon, dan Kabupaten Sumedang. Wilayah Kabupaten Indramayu sendiri terdiri dari 31 Kecamatan, 8 Kelurahan, dan 309 Desa, dengan luas wilayah 2,040,11 km². Kabupaten Indramayu memiliki sebaran penduduk 904 Jiwa/Km².

Kabupaten Indramayu sendiri merupakan salah satu daerah penghasil lumbung padi terbesar di Indonesia, selain daripada itu Kabupaten Indramayu juga merupakan daerah penghasil ikan yang cukup banyak, akan tetapi Indramayu masih mengalami tingkat kemiskinan yang cukup tinggi.

Garis kemiskinan yang melanda Kabupaten Indramayu ini mengalami naik turun sejak tahun 2020, Jumlah penduduk miskin pada tahun 2020 Kabupaten Indramayu sebesar 12,70%, lalu naik sebesar 13,04% di tahun 2021, setelah itu turun kembali menjadi 12,77% ditahun 2022. (BPS 2020-2022)

Desa Manguntara merupakan Desa yang berada pada urutan pertama dengan kasus kemiskinan di Kabupaten Indramayu, menurut Peraturan Menteri keuangan (PMK) No. 201/PMK.07/2022 tentang pengelolaan Dana Desa, Manguntara mendapatkan jatah dana sebesar Rp. 664,69 Juta. Sehingga Desa Manguntara menduduki urutan pertama sebagai Desa yang berada dibawah garis kemiskinan di Kabupaten Indramayu. Ini merupakan salah satu contoh di mana kasus kemiskinan masih banyak terjadi di wilayah Indonesia.

Kasus kemiskinan merupakan hal yang masih banyak terjadi di beberapa Daerah, kemiskinan merupakan kondisi seseorang tidak mampu memenuhi kebutuhan untuk bertahan hidup, masih banyak masyarakat yang hidup di bawah garis kemiskinan, makan tidak mampu bahkan tidak sedikit yang masih tinggal di bawah kolong jembatan.

Berdasarkan data yang dirilis BPS Provinsi Jawa Barat, yang semula di tahun 2021 masyarakat miskin Kabupaten Indramayu berada di angka 228.590,

lalu turun menjadi 225.040 pada tahun 2022, dan kembali terjadi penurunan pada tahun 2023 jumlah menjadi 217.007. (BPS 2021-2023)

Permasalahan yang dihadapi masyarakat Indonesia pada umumnya adalah menyangkut mengenai kemiskinan, kemiskinan ini berakibat pada aspek kesejahteraan sosial masyarakat yang menurun serta adanya kelemahan dalam aspek kemandirian yang dimiliki masyarakat. Pihak-pihak terkait terus bekerja sama dan berupaya bersama untuk mengentaskan permasalahan ini, selain itu pihak pemerintah dan pihak terkait terus mengusahakan berbagai macam upaya guna menyelesaikan permasalahan tersebut serta terus membangun kualitas hidup, namun masih terlihat adanya hal yang tidak terlalu signifikan proses perubahannya menuju kesejahteraan masyarakat.

Kemiskinan merupakan akumulasi ketidaksetaraan dalam basis kekuatan sosial. Basis kekuatan sosial ini mencakup beberapa elemen, seperti: 1) Modal produktif seperti kesehatan, peralatan, dan perumahan; 2) Sumber perekonomian seperti pendapatan atau kredit yang mencukupi; 3) Institusi politik dan sosial yang mendukung kepentingan kelompok, seperti koperasi; 4) Jaringan sosial untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, materi, dan pekerjaan; 5) Berbagai informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup.

Kemiskinan sering diinterpretasikan dengan cara yang sederhana sebagai keadaan kekurangan uang, ketidakcukupan kebutuhan dasar sehari-hari, dan pendapatan yang tidak mencukupi. Namun, kenyataannya, kemiskinan merupakan masalah kompleks yang sulit dianalisis, baik dari segi

penyebabnya maupun dampak yang dihasilkannya (Bappenas, 2003, Informasi Dasar Penyusunan Strategi Penanggulangan Kemiskinan Daerah).

Jika dilihat dari asal-usul penyebab kemiskinan, secara teoritis dapat dibagi menjadi dua kategori. *Pertama*, kemiskinan yang terjadi secara alamiah, merupakan masalah kemiskinan yang muncul karena kurangnya kuantitas sumber daya yang tersedia, yang pada dasarnya disebabkan oleh rendahnya tingkat penguasaan teknologi. Semua ini terjadi karena berbagai faktor yang menyebabkan suatu kelompok masyarakat dianggap sebagai masyarakat miskin. *Kedua*, kemiskinan buatan, yaitu kondisi di mana kelompok masyarakat tidak memiliki kendali atas fasilitas perekonomian dalam situasi ketidakseimbangan. Akibatnya, terjadi fenomena kemiskinan struktural.

Menurut Badan Pusat Statistik cakupan dari kesejahteraan meliputi aspek-aspek kehidupan yang luas serta tidak dapat diukur. Istilah sejahtera mengacu kepada tercukupinya suatu kebutuhan seseorang atau individu baik itu berupa kebutuhan sandang, pangan, papan, serta hal yang menunjang dalam hidup lainnya yang mengakibatkan tercapainya status sosial di dalam masyarakat.

Pemerintah dalam upayanya untuk menciptakan kesejahteraan sosial terdapat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1974 yang membahas terkait aturan-aturan yang dimana kesejahteraan sosial ini merupakan kehidupan dan penghidupan sosial, material dan spiritual disertai dengan ketentraman lahir maupun batin yang memberi peluang terhadap warga negara untuk melakukan usaha dan upaya guna terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan yang meliputi aspek

jasmani, rohani, dan sosial dengan sebaik-baiknya bagi diri sendiri maupun keluarga dan masyarakat. Wibhawa (2010: 10).

Sejatinya, dalam proses mengentaskan kemiskinan ini perlu adanya upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat sehingga akan tercipta masyarakat yang memiliki pola pikir mandiri dan hidup sejahtera. Ketika seseorang atau sekelompok orang memiliki pola pikir yang mandiri maka tujuan untuk membangun kesejahteraan dalam hidup dan upaya untuk meningkatkan kualitas hidup melalui program-program dan juga kebijakan yang berjalan pada aspek sosial khususnya pemberdayaan sosial dan perlindungan sosial bisa berjalan ke arah yang lebih baik.

Jika dilihat dari sudut pandang Islam, kemiskinan dianggap sebagai suatu keadaan yang dimana seseorang sangat membutuhkan karunia dari Allah SWT karena tidak dapat mencukupi kebutuhan hidupnya untuk beribadah kepada Allah SWT. Adapun dari sisi sosiologis kemiskinan adalah kurang mampunya seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sehingga hal utama dari kemiskinan adalah bukan sekedar dari tidak terpenuhinya semua kebutuhan hidup, hal ini merupakan dasar seseorang dikatakan kehidupannya kurang layak.

Menurut data diatas kita bisa mengetahui seberapa pentingnya data yang akurat untuk menentukan hal apa saja yang akan dilakukan guna meningkatkan pelayanan pelayanan di Indonesia khususnya Kabupaten Indramayu, selain itu data juga bisa menjadi tolak ukur atau juga menjadi bahan

evaluasi dari kebijakan yang diambil guna merumuskan pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada masyarakat miskin.

Pemerintah dalam rangka pengoptimalisasi pelayanan bagi masyarakat miskin dan meningkatkan kesejahteraan sosial mengeluarkan regulasi terkait zakat, yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agama (Permenag) Nomor 52 tahun 2014. Menurut peraturan tersebut, zakat dianggap sebagai bagian yang harus dikeluarkan dari harta oleh individu Muslim atau perusahaan yang dimiliki oleh pemilik yang beragama Islam. Tujuan dari aturan ini adalah untuk mengarahkan zakat kepada mereka yang berhak menerimanya sesuai dengan prinsip syariat Islam. Hal ini dilakukan dengan maksud memberikan kesadaran kepada setiap individu Muslim yang memiliki kewajiban untuk menunaikan zakat (muzakki), sehingga mereka patuh dalam pelaksanaan kewajiban zakat.

Badan Amil Zakat Nasional atau disingkat BAZNAS merupakan tindak lanjut dari pemerintah dalam mengatasi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan, Badan Amil Zakat Nasional sendiri merupakan lembaga pemerintah non struktural yang dibentuk oleh pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat/infaq, dan shodaqoh. Badan Amil Zakat Nasional melakukan tugas dan wewenangnya pada level Nasional, Provinsi, Kota/Kabupaten. Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu merupakan lembaga pengumpulan zakat tingkat Kabupaten yang dibentuk pemerintah Kabupaten Indramayu dengan tujuan menghimpun dan menyalurkan zakat pada tingkat Kabupaten.

Zakat hadir sebagai salah satu solusi dalam pengentasan kemiskinan, baik secara zakat konsumtif maupun secara produktif, karena zakat mempunyai peranan sangat besar dalam sosial ekonomi masyarakat muslim. Zakat disamping menjadi salah satu syarat atau kewajiban seorang muslim dalam kehidupannya, zakat menjadi tolak ukur dalam aspek spiritual (ibadah) maupun sosial-ekonomi masyarakat pada zaman Rasulullah SAW. Zakat pun sangat lah besar dalam memberikan kepentingannya, baik pada orang-orang yang mengalokasikan hartanya untuk zakat maupun bagi orang-orang yang menerimanya.

Zakat merupakan ibadah yang di dalamnya terdapat 2 hubungan, yaitu hubungan *habluminallaah* dan hubungan *hablumminannas*. Zakat dapat bermanfaat bagi banyak orang terutama orang-orang yang sedang membutuhkan seperti mengentaskan masyarakat dari kemiskinan dan menghilangkan adanya kesenjangan sosial, oleh karena itu perlu adanya pengelolaan zakat secara professional dan bertanggung jawab yang dilakukan oleh masyarakat bersama pemerintah.

Bagi kebanyakan umat Islam, berzakat lebih diyakini sebagai pemenuhan kesalahan individu (penghambatan kepada Allah) daripada perwujudan solidaritas sosial yang mendasar, maksudnya adalah berzakat tidak dalam konteks mendistribusikan kekayaan secara adil sehingga hal ini tidak terakumulasi dalam menyelesaikan permasalahan sekelompok orang saja. Pelaksanaan zakat hanya sekedar memnuhi syariat saja. Akibatnya, potensi dana zakat yang demikian besar itu tidak dapat terpenuhi atau tidak dapat digali

dan dikelola dengan maksimal yang mengakibatkan tidak maksimalnya program pengentasan kemiskinan, pendidikan, dan sebagainya yang benar-benar bermanfaat bagi masyarakat.

Sesungguhnya zakat ini memiliki dimensi yang sangat luas bagi manusia. Zakat tidak hanya sebatas dimensi keTuhanan akan tetapi memiliki dimensi kemanusiaan yang sangat kuat. Zakat juga mengandung makna vertical dan horizontal, yang mana zakat ini mengandung makna horizontal karena adanya hubungan antara sesama manusia, kemanusiaan, gotong royong, dan tolong menolong antara si kaya dan si miskin serta mengandung makna vertikal karena zakat adalah perintah yang diberikan Allah untuk semua umat Islam yang mampu. Zakat membuktikan bahwa hubungan kemanusiaan, tolong-menolong antar sesama manusia dibangun atas dasar nilai-nilai fondasi keTuhanan, zakat sudah menjadi bukti bahwa agama Islam bukanlah agama yang fokus pada akhirat saja, akan tetapi lebih dari itu, Islam adalah agama yang membangun umat manusia. Allah SWT telah memerintahkan manusia untuk berzakat.

Upaya untuk membangun sistem pengelolaan zakat, perlu adanya pengembangan dan harus melibatkan fungsi-fungsi kelompok masyarakat, perlu adanya sikap optimisme di masyarakat bahwa dengan membangun sistem pengelolaan maka dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berzakat.

Upaya dalam proses memberdayakan masyarakat dalam sisi ekonomi dan sosial dengan menggunakan potensi Badan Amil Zakat Nasional harus

selalu dikembangkan, dalam proses pengembangan ini, perlu adanya campur tangan pihak-pihak lain dalam proses menyadarkan masyarakat untuk berzakat, sehingga pondasi dalam menjalankan peran Badan Amil Zakat Nasional dalam upaya mengentaskan kemiskinan dan meningkatkan taraf sosial ini dapat berjalan dengan semestinya. Sehingga tujuan daripada menerapkan fungsi zakat ini dapat dibuktikan, dan bermanfaat.

Masyarakat Kabupaten Indramayu jika dipandang dari sisi ekonomi dan sosial pada umumnya masih ada yang butuh beberapa bantuan baik bersifat material maupun spiritual, peningkatan hidup guna mencapai taraf yang disebut sejahtera dan mandiri bukan sekedar usaha dari individu yang bersangkutan, akan tetapi perlu adanya bantuan yang bukan hanya bersifat material ataupun spiritual, dalam proses mencapai taraf kehidupan yang sejahtera dan mandiri perlu adanya usaha dari masyarakat dalam rangka ikut membantu dengan kalimat tanpa pamrih, sehingga dalam proses membantu meningkatkan taraf kehidupan bisa dengan baik.

Masyarakat miskin sering kali tidak memiliki akses yang memadai terhadap informasi dan layanan zakat dari Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu. Hal ini bisa disebabkan oleh faktor geografis, keterbatasan sarana komunikasi, atau kurangnya sosialisasi tentang program zakat. Ketidaktahuan ini mengakibatkan banyak penerima manfaat potensial tidak terjangkau oleh bantuan zakat yang dikelola oleh Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu.

Pengoptimalisasian pelayanan merupakan upaya yang harus selaras dengan kegiatan yang bersifat pengembangan, Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu sendiri terus berupaya mengoptimalkan pelayanan, khususnya kepada masyarakat miskin. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang diharapkan oleh para mustahik termasuk muzakki. Karena apabila pelayanan yang dilakukan baik, maka kualitas yang sudah ada bisa dikatakan berhasil dengan baik, sebaliknya apabila pelayanan muzakki kurang optimal maka kualitas yang sudah ada bisa dikatakan masih buruk sehingga akan memberikan dampak yang kurang baik.

Optimalisasi pelayanan merupakan proses untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik maupun swasta. Tujuan adanya optimalisasi pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan dengan menggunakan sumber daya yang ada. Organisasi public atau swasta sering kali dianggap lamban dan terlalu kaku dalam menghadapi dinamika yang berubah dengan cepat. Orientasi pada misi, kompetisi pelanggan, pengukuran kinerja, dan pemberdayaan merupakan hal yang perlu diperhatikan karena hal ini bisa menjadi acuan untuk meng optimalkan pelayanan.

Prinsip-prinsip pelayanan pemerintah harus berfokus pada tujuan dan hasil, bukan sekedar menjalankan proses administratif. Pelayanan pelanggan kepada warga negara juga diperlukan dan dilayani dengan baik dengan menggunakan pengukuran kinerja untuk mengukur efektifitas dan efisiensi layanan yang diberikan. (*David Osborne*, 1992). Menghadapi dinamika yang

berubah dengan cepat.prinsip peayanan terus berinovasi dan bereksperimen sehingga dapat meningkatkan efesiensi dan kualitas pelayanan.

Adapun keterkaitan penelitian optimalisasi pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu ini terhadap jurusan manajemen dakwah adalah menambah pengetahuan mengenai pengelolaan dana yang dihimpun dan proses pelayanan yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional yang dimana ini merupakan jalan untuk berdakwah, sehingga hal ini bisa terus dikembangkan dengan inovasi-inovasi yang bersifat inovatif terhadap perkembangan khususnya pada bidang dakwah melalui Zakat, Infaq, dan Shodaqoh.

Melalui pengoptimalan pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat miskin di Kabupaten Indramayu, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami seberapa jauh proses pelayanan ini dapat membantu dan masyarakat miskin khususnya di wilayah Kabupaten Indramayu dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang dihadapi.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana upaya BAZNAS Kabupaten Indramayu dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat miskin di Kabupaten Indramayu?
2. Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan di BAZNAS Kabupaten Indramayu?
3. Bagaimana tantangan dan Solusi BAZNAS Kabupaten Indramayu dalam proses pelayanan kepada masyarakat miskin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui upaya BAZNAS Kabupaten Indramayu dalam aspek pelayanan kepada masyarakat miskin.
2. Untuk mengetahui proses pelaksanaan pelayanan BAZNAS Kabupaten Indramayu terhadap masyarakat miskin.
3. Untuk mengetahui bagaimana tantangan dan Solusi BAZNAS Kabupaten Indramayu dalam pelayanan kepada masyarakat miskin.

D. Manfaat Penelitian

Pada manfaat teoritis penelitian ini berguna sebagai bahan referensi bagi peneliti lainnya yang berkaitan dengan optimalisasi pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu, sehingga nantinya dapat menjadi rujukan dalam melakukan penelitian yang serupa. Hasil penelitian ini juga berguna bagi mahasiswa Manajemen Dakwah untuk menambah wawasan akademis, dan dapat menambah pengetahuan terkait fungsi dan peran Badan Amil Zakat Nasional.

Pada manfaat praktisnya, penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran di bidang ilmu pengetahuan selain daripada itu hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan ilmu Zakat, Infaq, dan Shodaqoh sehingga dapat menambah wawasan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya tentang permasalahan dalam penelitian ini.

E. Hasil Penelitian Yang Relevan

Berdasarkan hasil penelusuran penelitian terhadap beberapa literasi terdahulu maka terdapat beberapa literature, diantaranya :

Pertama, Skripsi yang disusun oleh Syifa Nurarorah dengan judul “Strategi pengelola zakat dalam menyalurkan zakat produktif terhadap pemberdayaan ekonomi masyarakat di BAZNAS Jawa Barat”. peneliti menemukan pemberdayaan ekonomi yang termasuk dalam program jabar mandiri yang dibagi menjadi beberapa kelompok sehingga terbentuklah dua lembaga yaitu Lembaga pemberdayaan mustahik (LPEM), dan Lembaga pemberdayaan peternak mustahik (LPPM). Hal ini berhasil membuktikan bahwa program yang dibawa oleh BAZNAS Jawa Barat berhasil dalam pemberdayaan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program yang telah dibentuk.

Kedua, Skripsi yang disusun oleh Muhammad Dani Sumardani dengan judul “Pendistribusian dana Zakat pada program Ciamis peduli untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di BAZNAS Kabupaten Ciamis”. Penelitian ini menghasilkan bahwa Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Ciamis memiliki 5 *Grand Design* yang dimana salah satunya adalah program Ciamis Peduli, proses pendistribusian yang dilakukan, BAZNAS Kabupaten Ciamis dibantu oleh Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) dan juga perangkat Desa terkait dalam hal pendataan, adapun dalam pendistribusiannya, BAZNAS bekerja sama bersama para perangkat desa sebagai pen jembatan langsung. Dalam proses pendistribusiannya BAZNAS Kabupaten Ciamis tidak hanya menyalurkan dana zakatnya saja, tetapi BAZNAS juga memberikan pengetahuan mengenai sumber dari dana zakat. Sehingga ada bentuk transparansi dalam kepada masyarakat.

Ketiga, Jurnal tentang “Peran Zakat Dalam Menanggulangi Kemiskinan” tahun 2022. Di dalam jurnal ini menjelaskan tentang Cara mengatasi kemiskinan bisa dengan berbagai strategi. Hal yang harus dilakukan sejak awal ialah mengatasi kemiskinan yang melilit masyarakat sekitar adalah dengan cara mewujudkan tatanan ekonomi yang memungkinkan lahirnya sistem distribusi yang adil, strategi pengelolaan zakat yang semuanya berorientasi pada berlipatgandanya pahala muzaki dan untuk meningkatkan kesejahteraan para mustahik dan sistem sentralisasi zakat juga mampu mengentaskan kemiskinan yang ada. Maka peran zakat yang sangat menonjol ialah membantu masyarakat muslim lainnya dan menyatukan hati agar selalu berpegang teguh terhadap islam dan juga membantu setiap permasalahan yang timbul. Jika semua orang kaya atau orang mampu rajin mengeluarkan zakat dan didistribusikan secara adil dan merata niscaya kemiskinan tidak akan terjadi.

Keempat, Jurnal tentang “Peran Baznas dalam meningkatkan ekonomi umat : Studi literature” tahun 2023 Kajian ini menyimpulkan bahwa secara tematik peran BAZNAS dalam meningkatkan perekonomian umat dapat diklasifikasikan menjadi dua peran utama. Pertama, peran umum; kedua, peran khusus. Peran khusus BAZNAS meliputi empat sub-tema (sub-themes) sedangkan peran umum BAZNAS meliputi tiga sub-tema (sub-themes). Adapun peran khusus BAZNAS adalah: 1) menambah modal mustahik; 2) mendorong pertumbuhan ekonomi; 3) meningkatkan pendapatan mustahik; dan 4) menyebarkan nilai-nilai zakat. Sementara itu,

secara umum, BAZNAS berperan untuk: 1) pemenuhan hak kesehatan; 2) pemenuhan hak pendidikan; 3) penyediaan bantuan sosial.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud : 1995 : 628) optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Winardi (1996:363) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks.

Kondisi sejahtera terjadi manakala kehidupan manusia aman dan bahagia karena kebutuhan dasar akan gizi, kesehatan, pendidikan, tempat tinggal, dan pendapatan terpenuhi dan manakala manusia memperoleh perlindungan dari resiko-resiko utama yang mengancam kehidupannya (Midgley, 2000 : xi). Dalam kesejahterannya masih banyak masyarakat yang kurang terpenuhi khususnya dalam urusan tempat tinggal, masih banyak masyarakat yang kesulitan dalam mendapatkan tempat tinggal yang layak. Kemiskinan adalah kondisi dimana seseorang tidak dapat menikmati segala macam pilihan dan kesempatan dalam pemenuhan kebutuhan dasarnya seperti memenuhi aspek kesehatan, standart kehidupan yang layak, kebebasan, harga

diri, dan rasa dihormati orang lain (Word Bank, 2015) Masyarakat miskin merupakan kondisi dimana seseorang belum dapat memenuhi standart hidupnya seperti kesehatan, kebutuhan tempat tinggal, dan pemenuhan kebutuhan pokok lainnya karena adanya keterbatasan dalam upaya pemenuhan kebutuhan hidupnya.

Upaya seluruh lapisan dalam pengoptimalan pelayanan kepada masyarakat ini merupakan keinginan yang terus menerus diupayakan ditengah kondisi masyarakat yang membutuhkan, dalam upayanya terus dilakukan formulasi-formulasi yang diharapkan akan menciptakan bentuk pelayanan masyarakat-masyarakat miskin sehingga pemenuhan kebutuhan hidupnya dapat terbantu. BAZNAS Kabupaten Indramayu terus berupaya mengentaskan kemiskinan melalui optimalisasi pelayanan yang dimana maksud dan tujuannya ini adalah untuk membantu memberikan dan menjalankan fungsi daripada BAZNAS yang diharapkan akan berdampak pada upaya untuk pemenuhan unsur-unsur kehidupan menjadi lebih baik.

2. Kerangka Konseptual

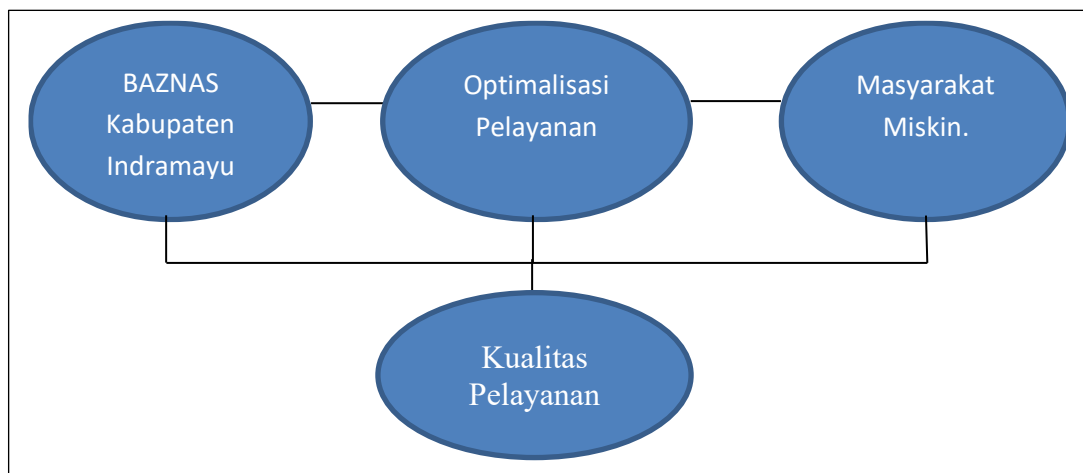
Menurut Winardi (1999: 363) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau di kehendaki. Optimalisasi dilakukan oleh berbagai elemen, pada BAZNAS Kabupaten Indramayu elemen dalam melakukan pelayanan ada pada para pegawai meliputi karyawan dan pimpinan

Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Pasolong (2011: 128) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”. Berdasarkan Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Sinambela (2006: 5), bahwa pelayanan publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Konsep pelayanan yang dijelaskan oleh *David Osborne* menyebutkan bahwa ada 6 (enam) aspek yang perlu diperhatikan dalam pengoptimalisasian pelayanan diantaranya ada 1) Orientasi Pada Hasil. 2) Kompetisi dalam Penyediaan Layanan, 3) Kepemimpinan dan inovasi, 4) Desentralisasi dan Pemberdayaan, 5) Otonomi dan Akuntabilitas, 6) Pemberian Intensif untuk peningkatan Kinerja. Aspek diatas merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam upaya optimalisasi pelayanan pemerintah dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat.

BAZNAS adalah lembaga pemerintah yang berfungsi untuk menangani berbagai permasalahan sosial dengan dana yang diperoleh dari zakat, infaq, dan shodaqoh yang disumbangkan oleh masyarakat. Kehadiran BAZNAS bertujuan untuk memberikan bantuan kepada mereka yang membutuhkan, dengan fokus utama pada upaya peningkatan kualitas hidup. BAZNAS memiliki berbagai program unggulan yang terus diperbarui dan berinovasi

untuk menemukan solusi terhadap berbagai isu sosial-ekonomi. Melalui formulasi strategi dan inisiatif yang berkelanjutan, BAZNAS berkomitmen untuk mengatasi tantangan-tantangan dalam bidang sosial dan ekonomi, membantu mereka yang kurang beruntung untuk mencapai kehidupan yang lebih baik.



Bagan 1. 1 Kerangka Konseptual

Sumber : Observasi Peneliti

Berdasarkan bagan 1.1 kerangka konseptual di atas yaitu Optimalisasi pelayanan berdasarkan teori *David Osborne* yang dijelaskan untuk mengoptimalkan pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu. Penelitian ini membahas mengenai pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu tentang meng-optimalkan pelayanan terhadap masyarakat miskin, dan hal hal yang perlu dilakukan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu sehingga pelayanan terhadap masyarakat miskin dapat berjalan secara optimal.

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti melakukan penelitian atas keingintahuan yang ada dalam penelitian kali ini Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu adalah salah satu lembaga pengumpulan zakat yang berada di Kabupaten Indramayu, Alasan memilih lokasi ini karena sebelumnya belum ada penelitian mengenai permasalahan ini, selain itu peneliti ingin belajar dan mengamalkan ilmu yang didapat untuk kota kelahiran, dan karena letaknya yang dekat dengan tempat tinggal peneliti sehingga memudahkan pengumpulan data yang diperlukan oleh peneliti.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian merujuk pada periode yang dialokasikan untuk melaksanakan seluruh proses penelitian, mulai dari tahap perencanaan, pengumpulan data hingga penyelesaian penelitian. (Sugiyono : 2016)

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juni – Juli 2024, dengan fase persiapan dibulan juni, dan fase penelitian dan penyusunan laporan dibulan Juli.

3. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini, menggunakan paradigma postpositivisme, karena paradigma postpositivisme merupakan aliran yang ingin memperbaiki kelemahan pada positivisme (Creswell, 2014) paradigma ini tidak meyakini sebab dan akibat secara kaku, tetapi mengakui bahwa semua merupakan probabilitas yang mungkin dan tidak mungkin terjadi. postpositivisme melihat penelitian sebagai serangkaian langkah yang terhubung secara logis, meyakini

keragaman prespektif dari para partisipan dari pada satu realitas tunggal dan mendukung metode pengumpulan dan analisis data yang tepat dan teliti. Penelitian ini menggunakan paradigma postpositivisme karena peneliti ingin memahami daripada peran BAZNAS Kabupaten Indramayu dalam upaya mensejahterakan masyarakat miskin.

Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis, pendekatan fenomenologi menurut (Sugiyono, 2014), Adalah salah satu jenis pendekatan kualitatif. Pendekatan jenis ini melakukan sebuah observasi kepada partisipan untuk mengetahui fenomena-fenomena yang terjadi dalam hidup partisipan tersebut, pendekatan fenomenologis digunakan untuk menganalisis, mendeskripsikan, dan menekankan pada pendekatan holistic dan tidak parsial sehingga diperoleh pemahaman secara utuh dari sudut pandang yang berada di lapangan

4. Metode Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian kualitatif melibatkan orang atau *human instrument* sebagai instrumen dalam melakukan penelitian. Maka dari itu, peneliti ketika melakukan Penelitian harus

mempunyai bekal teori ilmu dan wawasan yang luas agar dalam melakukan penelitian peneliti mampu mengondisikan dirinya dengan baik serta mampu memahami dan mendalami situasi sosial yang akan diteliti.

5. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah kualitatif, Jenis penelitian ini di sesuaikan dengan kebutuhan pencarian jawaban atas rumusan masalah. Karena dalam pengumpulan datanya merupakan pengumpulan data dalam bentuk deskriptif dan naratif.

Sumber data-data dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam beberapa kategori :

a. Sumber Data primer

Sumber data primer adalah hasil informasi tertentu mengenai suatu masalah yang sedang atau akan diteliti oleh seorang peneliti (Sadiah, 2015) data primer adalah ragam kasus baik berupa barang atau lainnya yang menjadi subjek penelitian yang di dapatkan secara langsung dengan pihak yang berkaitan dan bersangkutan dalam penelitian. Data primer yang didapatkan yakni dari pegawai Badan Amil Zakat Nasional yang bertugas atau berkompeten dalam masalah ini.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari literatur yang berbentuk diagram ataupun dokumentasi. Artinya data didapatkan bukan dari pihak yang diperlukan datanya, namun dalam bentuk referensi atau literturnya (Mamik, 2015). Data sekunder yang mendukung dalam penelitian ini seperti buku, arsip, dokumen, dan program kegiatan yang

ada di BAZNAS Kabupaten Indramayu. Melalui data literature ini peneliti menggunakannya sebagai bahan studi kasus yang hampir sama dengan yang diteliti.

6. Informan atau unit Analisis

a. Informan

Informan adalah seseorang yang memiliki informasi maupun data yang banyak terkait masalah dan objek yang sedang diteliti sehingga nantinya akan dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut (Sugiono, 2016) dalam hal ini terdapat dua informan yaitu dari pegawai BAZNAS yang terlibat dalam proses program ini dan pihak lain yang terlibat dalam proses ini.

b. Teknik penentuan informan

Teknik pengambilan sampel yang disesuaikan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. (Sugiyono, 2012), Pemilihan informan ini di dasarkan pada penguasaan dan kepemilikan data yang menjadi fokus penelitian dan informan bersedia untuk memberikan informasinya secara lengkap dan akurat. Penelitian ini mengambil teknik purposif karena karakterisikn atau pengetahuan informan yang mendalam terkait pertanyaan peneliti sehingga pertanyaan-pertanyaan dapat dijawab langsung oleh yang menguasai.

7. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati apa yang terjadi di sekitar Anda. Data yang diamati dapat berupa gambaran

tentang sikap, tingkah laku, tingkah laku, tindakan, interaksi antar manusia. Pengamatan ilmiah adalah pengamatan sistematis terhadap fenomena yang dipelajari. Melalui observasi, peneliti dapat mempelajari gejala, peristiwa, fakta, masalah, atau kenyataan. J.Racco (2010). Observasi dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Pada praktiknya observasi bisa menggunakan daftar catatan, alat-alat perekam elektronik, *tape recorder*, kamera, dan sebagainya yang ada di BAZNAS Kabupaten Indramayu sesuai dengan kebutuhan guna pengolahan data nantinya.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung (Sadiah, 2015). Wawancara dalam pengumpulan data sangat berguna untuk mendapatkan data dari tangan pertama, menjadi pelengkap terhadap data yang dikumpulkan melalui alat lain dan dapat mengontrol terhadap hasil pengumpulan data alat lainnya, dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai pihak BAZNAS dan pegawai yang berkompeten dalam hal ini.

c. Studi Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto, metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, notulen rapat, agenda serta foto-foto kegiatan. Metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan hasil pengamatan (Arikunto, 2006). Dokumentasi adalah dokumen berarti barang-barang tertulis dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda benda tertulis seperti buku-buku,

majalah, peraturan, catatan harian, dan buku catatan kegiatan yang ada di BAZNAS Kabupaten Indramayu. Dokumentasi yang utama adalah dokumentasi kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu.

8. Teknik Analisis Data

Model analisis interaktif secara teknis terdiri dari 4 (empat) hal utama, yaitu Pengumpulan data, reduksi atau penyederhanaan data, penyajian data dan Kesimpulan atau verifikasi. Analisisnya adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, perhatian, abstraksi dan Transformasi data perkiraan dari lapangan. Proses ini berlangsung selama Penyelidikan, yang dilakukan dari awal hingga akhir penelitian (Suwandi,2008: 219). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting ,dicari tema dan polanya (Sugiono, 2017). Reduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mencari dan mengumpulkan data yang lebih banyak. Peneliti kemudian akan memfokuskan, mengklasifikasikan, dan mengatur data untuk interpretasi. Data yang telah didapatkan berdasarkan hasil pemilihan, perhatian, abstraksi di lapangan direduksi sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Hasil dari reduksi data ini yaitu adanya hasil wawancara yang dirangkum oleh penulis.

b. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa table, diagram, dan chard. Penelitian ini umumnya berbentuk deskripsi singkat, kumpulan informasi yang terstruktur, dan kesempatan untuk menarik kesimpulan serta pengambilan tindakan untuk membantu peneliti mengembangkan data penelitian.

c. Tafsir Data/Verifikasi Data

tafsir data adalah proses di mana peneliti menganalisis, menguraikan, dan memahami data yang telah dikumpulkan untuk menarik kesimpulan yang valid dan relevan dengan tujuan penelitian. Interpretasi data melibatkan pemahaman konteks data, pola yang muncul, dan implikasi dari temuan yang didapatkan.

Sugiyono (2017) dalam bukunya menyatakan bahwa tafsir data adalah langkah kritis dalam proses penelitian karena ini adalah tahap di mana peneliti memberikan makna terhadap data yang dikumpulkan. Menurut Sugiyono, data yang sama dapat diinterpretasikan dengan cara berbeda tergantung pada perspektif dan tujuan penelitian.

d. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan diambil selama proses penelitian, setelah cukup data dikumpulkan, ditarik kesimpulan awal, dan ketika data lengkap, ditarik kesimpulan akhir. Temuan penelitian kualitatif merupakan penemuan baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Hasilnya dapat berupa gambaran atau gambaran suatu objek yang sebelumnya gelap atau tidak jelas, sehingga setelah diselidiki menjadi jelas bahwa hal itu dapat berupa hubungan sebab akibat atau interaksi, hipotesis atau teori. Maka kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan hasil dari jawaban-jawaban yang ada dalam rumusan

masalah, yang sudah dirumuskan dari awal sebelum melakukan penelitian (Sugiono, 2017).

