

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BAITUL
MAL KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

AMIRUL YAKIN

Mahasiswa Fakultas Agama Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

NPM : 1705190010



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2022**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Agama Islam Universitas
Muhammadiyah Aceh Sebagai Salah Satu
Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Dalam Studi Perbankan Syariah**

**Diajukan Oleh:
AMIRUL YAKIN
NPM : 1705190010**

**Mahasiswa Fakultas Agama Islam
Program Studi Perbankan Syariah**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Puji Aryani, SE., M.Sc., Ph.D

Pembimbing II



Harisna Rais, S.H.I., M.E.I

**Telah Dinilai Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh
Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Sarjana (SI) dalam
Program Studi Perbankan Syariah**

**Pada Hari/Tanggal
Rabu, 02 Februari 2022
01 Rajab 1443 H**

**Di
Banda Aceh**

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua



Puji Aryani, SE., M.Sc., Ph.D

Sekretaris



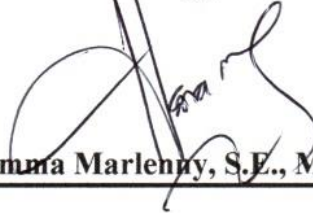
Harisna Rais, S.H.I., M.E.I

Anggota I



Susi Wardani, S.H.I., M.Ag

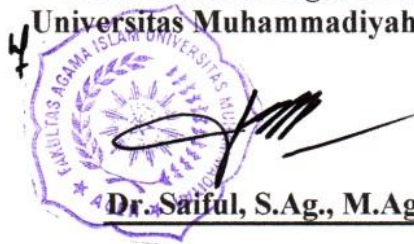
Anggota II



Hemma Marlenny, S.E., M. Si., Ak

Mengetahui:

**Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Aceh**



Dr. Saiful, S.Ag., M.Ag

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas kuasa-Nya yang selalu memberi rahmat, kasih sayang, kesehatan, dan kesabaran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Shalawat dan salam penulis sampaikan ke pangkuan Nabi Muhammad Shallaallahu'ala ihi wasallam, yang telah membawa umat manusia ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BAITUL MAL KOTA BANDA ACEH”, ini bertujuan sebagai salah satu syarat penyelesaian studi untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan yang sangat berarti dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Saiful, S.Ag., M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh, yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan dukungan secara moril serta dukungan sarana dan prasarana dalam proses pembelajaran.
2. Puji Aryani, S.E, M.sc., Ph.D, selaku pembimbing I yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasehat, dukungan dan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Harisna Rais, S.H.I., M.E.I, selaku pembimbing II yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasehat, dukungan dan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Susi Wardani, S.H.I., M.Ag Sebagai penguji I yang telah memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini.
5. Hemma Marlenny, S.E., M.Si.,Ak Sebagai penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Abd Muis dan Ibunda Nurda yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat serta dorongan kepada penulis hingga skripsi ini selesai. Saudara kandung yang penulis sayangi yaitu Kakak dan Adik serta keluarga besar yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Manajer dan seluruh karyawan Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh yang telah sudi menerima penulis untuk melakukan penelitian dan mau membantu memberikan data yang diperlukan guna penyelesaian skripsi ini, dan kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu untuk melakukan wawancara yang diberikan.
8. Semua pihak yang tidak tercantum namanya satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, bagi penulis sendiri, dan kepada semua pihak yang telah banyak membantu. Dalam penulisan skripsi ini pun tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat dijadikan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis juga mengharapkan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Banda Aceh, 12 Desember 2019

Penulis,

Amirul Yakin

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BAITUL MAL KOTA BANDA ACEH

Oleh:
Amirul Yakin
NPM. 1705190010

ABSTRAK

Baitul Mal merupakan salah satu dari institusi keuangan publik yang berkaitan dengan ekonomi Islam dalam hal pengelolaan harta. Maka sudah sepatutnya sebuah institusi atau lembaga mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik pada kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh. Hasil Penelitian ini digunakan dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pada kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh pada dasarnya sudah baik, hanya ada beberapa aspek yang masih harus ditingkatkan, dari segi pelatihan atau bimbingan sehingga para muzaki dan mustahik dapat mengetahui sepenuhnya aturan yang ditetapkan Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh adalah pembiayaan yang bermasalah. Baitul Mal sudah menerapkan prinsip-prinsip pemberian kredit tetapi masih terdapat pembiayaan yang gagal bayar (*default*). Hal ini dikarenakan masih lemahnya sumber daya pengelolaan dan manajemen pelayanan lembaga Baitul Mal dalam melaksanakan pelatihan atau bimbingan pada pihak mustahik. Oleh sebab itu diharapkan kepada Lembaga Baitul Mal kota Banda Aceh untuk meningkatkan program bimbingan dan pelatihan kepada pihak mustahik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kesadaran Wajib Zakat, Baitul Mal.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
F. Metodologi Penelitian	6
1. Jenis Penelitian.....	6
2. Lokasi Penelitian.....	6
3. Jenis Sumber Data.....	7
a. Data Primer	7
b. Data Skuder.....	8
4. Fokus Penelitian	8
5. Informan Penelitian.....	9
6. Teknik Pengumpulan Data.....	9
a. Wawancara.....	10
b. Dokumentasi	10
7. Teknik Analisis Data.....	10
a. Reduksi Data	11
b. Penyajian Data	11
c. Penarikan Kesimpulan	11

8. Pemeriksaan Keabsahan Data	11
BAB II TIJAUAN PUSTAKA	13
A. Konsep Baitul Mal	13
1. Peran Baitul Mal	16
2. Fungsi Baitul Mal.....	18
B. Teori Baitul Mal.....	19
1. Konsep Kualitas Pelayanan.....	20
2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
3. Kepuasan Pelanggan	27
C. Teori Pelayanan Publik	29
1. Perinsip Pelayanan Publik.....	31
2. Standar Pelayanan Publik.....	32
3. Pola Penyelenggara Publik.....	33
4. Biaya Pelayanan Publik.....	34
5. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	35
6. Fungsi Pelayanan Publik	36
7. Konsep Dasar Manajemen Dalam Pengembangan Pelayanan Publik.....	37
D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik ..	40
E. Pengertian Manajemen.....	42
F. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	43
G. Teori Organisasi	44
H. Teori Sumber Daya Manusia.....	46
I. Penelitian Terdahulu	48
1. Pendekatan Penelitian	51
J. Kerangka Penelitian	51
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Sejarah Baitul Mal Kota Banda Aceh	53
B. Pelayanan Publik Pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh	57

C. Karakteristik Responden	61
D. Deskripsi Hasil Wawancara	61
BAB IV PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 3.1 Struktur Badan Baitul Mal Kota Banda Aceh.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kualitas Pelayanan.....	8
Tabel 1.2 yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	8
Tabel 1.3 Informan Penelitian.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	50
Tabel 3.1 Perbedaan Bank Syariah Dengan Baitul Mal.....	60
Tabel 3.2 Gambaran Umum Informan	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Baitul Mal merupakan salah satu dari institusi keuangan publik yang berkaitan dengan ekonomi Islam dalam hal pengelolaan harta. Maka sepatutnya sebuah institusi atau lembaga mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.¹

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, dalam upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik Undang-undang dan

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang pelayanan publik*.

segala aturan bagi Lembaga Perlindungan Konsumen harus juga memiliki kepastian Hukum.²

Secara definisi, pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Pelayanan publik (Public Services) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Setiap institusi ataupun lembaga publik harus mengetahui prinsip-prinsip pelayanan kepada masyarakat, termasuk Baitul Mal. Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003), yaitu; (a) Kesederhanaan, (b) Kejelasan, (c) Kepastian Waktu, (d) Akurasi, (e) Keamanan, (f) Tanggungjawab, (g) Kelengkapan sarana dan prasarana, (h) Kemudahan Akses, (i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (j) Kenyamanan.³

Baitul Mal Kota Banda Aceh sebagai lembaga publik yang mengelola dana zakat, infaq dan shadaqah yang bersumber dari masyarakat maupun yang bersumber dari pemerintah, diharapkan dapat memberikan informasi mengenai bagaimana tata cara mengelola zakat, infaq dan shadaqah kepada publik atau masyarakat.

Oleh karena itu, Baitul Mal Kota Banda Aceh perlu mempunyai laporan keuangan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan akses bagi masyarakat untuk mengetahui informasi tentang pengelolaan zakat. Objek pelayanan Baitul Mal adalah orang-orang yang berhak menerima zakat atau disebut asnaf zakat. Allah s.w.t telah menjelaskan kepada siapa saja zakat harus diberikan, seperti dijelaskan dalam Al-Quran :

² Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

³Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ
وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنَاءَ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Artinya : Sesungguhnya zakat-zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para muallaf yang lunak hatinya, untuk memerdekakan budak, untuk orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai sesuatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana. (QS. At-taubah: 60).⁴

Situmorang, S. H., dan Lutfi, M. Menyatakan bahwa “Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya”.⁵

Sedangkan menurut Tjipono, Fandy dan Gregorius Chandra. Terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi”.⁶

Berdasarkan dari definisi di atas, bahwa kualitas selalu mengkaji atau fokus pada pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan dan dilakukan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang bagus sangatlah di perlukan oleh masyarakat khususnya para mustahik di Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh. Oleh sebab itu masyarakat ingin diperlakukan secara profesional dengan memperoleh pelayanan sesuai yang mereka harapkan.

Pelayanan yang baik sangatlah memberikan pengaruh terhadap pengunjung (mustahik). Peran petugas adalah dituntut mampu memberikan pelayanan yang

⁴ Kementrian Agama RI, Al-Quar dan terjemahnya, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2012). hlm. 317.

⁵ Situmorang, S. H., dan Lutfi, M. *Teknik Analisa Data*. Medan, (2014). USU Prs., hlm. 3

⁶ Tjipono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service Quality and Satisfaction*, (2011). (edisi 3). Yogyakarta: Andi., hlm. 3.

bermutu dan dapat memberi kepuasan pengunjung (mustahik) dalam batas meningkat apabila kebutuhan dapat terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan menimbulkan rasa senang, maka para mustahik akan datang kembali.

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh.
2. Apakah Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini berkaitan erat dengan perumusan masalah yang telah ditentukan di atas yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh terhadap kepuasan Masyarakat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun beberapa kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk memperluas pemahaman keilmuan dalam pelayanan publik terutama menyangkut Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh, dan juga dapat diharapkan memberi manfaat bagi penulis khususnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bagi masyarakat umum.

2. Kegunaan Praktis

Sementara kegunaan praktis yang ingin dicapai dalam penelitian bagi beberapa pihak, antara lain :

- a. Bagi Akademisi Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan, pengalaman, wawasan kepada pembaca dan penulis maupun peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lanjutan.
- b. Bagi Pemerintah Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat terutama berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh.

E. Sistematika Penulisan

Untuk kejelasan dan ketepatan arah pembahasan dalam skripsi ini penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan topik penelitian, pembahasan hasil penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dalam penyusunan skripsi ini, kerangka penelitian.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum sejarah Baitul Mal Kota Banda Aceh, menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Mencakup uraian yang berisi kesimpulan yang di peroleh dari hasil penelitian serta saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada masyarakat.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, kerana peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang suatu gejala sosial tertentu, dalam hal ini Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh. Secara teoritis penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan diri sendiri (peneliti) sebagai instrumen penelitian. Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti akan mengikuti asumsi-asumsi kultural sekaligus mengikuti data, dalam upaya mencapai wawasan imajinasi ke dalam dunia sosial informasi, di mana peneliti diharapkan fleksibel dan reflektif tetapi tetap mampu mengatur jarak.⁷

Data penelitian yang peneliti inginkan adalah data yang rasional serta fakta langsung di lapangan.⁸

⁷ Sugiono “*Penelitian Ilmiah, Untuk Mendapatkan Data Dengan Tujuan dan Kegunaan Tertentu*”. PT Persada (Bandung, 2014). hlm 3.

⁸ Arikunto “*Penelitian Deskriptif Kualitatif*” Bandung, PT Remaja Rosdakarya, (2010). hlm. 2

2. Lokasi Penelitian

Arikunto menyatakan, “Tempat penelitian dapat dilakukan di sekolah, di keluarga, di masyarakat, di pabrik, di rumah sakit, asalkan semuanya mengarah tercapainya tujuan pendidikan.” Adapun lokasi yang di pilih untuk melakukan penelitian ini adalah Baitul Mal Kota Banda Aceh.

3. Jenis Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diperoleh sehingga menghasilkan informasi maupun keterangan baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta.

Data kualitatif merupakan serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian yang masih merupakan fakta-fakta verbal atau berupa keterangan keterangan saja. Dalam penelitian ini data kualitatifnya berupa Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh, dan faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Data ini bisa didapatkan dengan melakukan wawancara dengan responden dan bersifat objektif.

Sumber data menurut Suharsimi Arikunto adalah subjek dari mana data itu diperoleh, baik melalui wawancara maupun dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama yang ada di lapangan, yang termasuk sumber data primer adalah :

- Person, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau dalam konteks penelitian ini disebut dengan informan. Sumber data dalam penelitian informan ini adalah 2 orang dari komisioner Baitul Mal Kota Banda Aceh dan 3 orang dari masyarakat atau mustahik.
- Place, yaitu sumber data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi yang berlangsung berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Dalam penelitian ini tempat yang di gunakan untuk penelitian adalah Baitul Mal Kota Banda Aceh.

- Paper, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambaran atau symbol-symbol lain. Data ini diperoleh melalui dokumen yang berupa laporan Rapat Anggota Tahunan Baitul Mal Kota Banda Aceh. Adapun respondennya adalah pihak komisioner Baitul Mal Kota Banda Aceh.

b. Data Skunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer. Pada data sekunder ini peneliti memakai buku-buku, brosur, artikel, website yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh.

Tabel 1.1

Kualitas Pelayanan Publik.

No	Dimensi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan Publik	a. Reability (perehapan) b. Respon (ketanggapan)

Sumber : Herdiyansyah 2018: 344⁹

- b. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh.

Tabel 1.2

Faktor- Fator Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.

No	Dimensi	Indikator
----	---------	-----------

⁹ Herdiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* Yogyakarta, Gava Media, 2018. hlm. 344

1.	Internal	1) Standar Pelayanan 1. Kompetensi Aparatur Masyaraka 2. Sumber Daya Manusia 3. Dana 4. Fasilitas Kerja
2	External	2) Kepedulian Terhadap Masyarkat b. Akses Internet

Sumber : Herdiyansyah 2018: 344¹⁰

5. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah pengelola dan pengurus Baitul Mal Kota Banda Aceh. Informan yang dipilih adalah 2 orang dari komisioner Baitul Mal dan 3 orang anggota masyarakat atau mustahik. Informan tersebut harus benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang dapat diperoleh informasi secara jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam mengumpulkan data-data.

Tabel 1.3
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Anggota Komisioner Baitul Mal	1 Orang
2	Kepala Seketariat Kantor Baitu Lmal	1 Orang
3	Mustahik (Masyarakat)	3 Orang
Jumlah		5 Orang

Sumber : Data diolah, dari Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh: (2020)

6. Teknik Pengumpulan Data

Data Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian. Dalam setiap proses pengumpulan data pasti ada teknik yang digunakan sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Pada penelitian kualitatif teknik pengumpulan data yang lazim digunakan adalah wawancara mendalam dan dokumentasi. Pengumpulan data tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor

¹⁰ Herdiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* Yogyakarta, Gava Media, 2018. hlm. 344

Baitul Mal Kota Banda Aceh dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh, menggunakan teknik sebagai berikut:¹¹

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak yang berhubungan dengan penelitian, yaitu kualitas pelayanan publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh. Informan penelitian terdiri dari 2 orang anggota komisioner Baitul Mal dan 3 orang anggota masyarakat atau mustahik.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan gambar dan angka yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”.

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan peneliti memperoleh data yang dibutuhkan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang memiliki kaitan atau hubungan dengan penelitian tersebut, baik dalam kepustakaan maupun Pelayanan Publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh. Seperti yang dapat diakses melalui internet, buku jurnal, surat kabar, Peraturan Pemerintah, dan karya tulis. Kemudian dokumen tersebut peneliti kumpulkan selama penelitian berjalan.

7. Teknik Analisa Data

Sugiono mengatakan bahwa analisis data yaitu suatu proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, pola, memilih data yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹²

¹¹ Soehartono Irawan, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 57.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet, 2016, hlm. 23.

Proses pengolahan data melalui tiga tahapan, yakni reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan Prastowo,¹³ Data tersebut baik berasal dari wawancara secara mendalam maupun dari hasil dokumentasi. Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini, sebagaimana dijelaskan melalui beberapa tahapan berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu suatu proses pemilihan dan pemusatan perhatian untuk menyederhanakan data kasar yang diperoleh di lapangan Prastowo, reduksi data dalam penelitian ini adalah mengilustrasikan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh berdasarkan hasil wawancara.

b. Penyajian Data

Penyajian data, yaitu setelah peneliti mengumpulkan sejumlah data dengan mengambil beberapa data dari jumlah keseluruhan data maka selanjutnya adalah menyajikannya ke dalam inti pembahasan yang dijabarkan dari hasil penelitian di lapangan. Data yang diperoleh akan diperinci tingkat validitasnya dan selanjutnya akan dianalisis berdasarkan pendekatan kualitatif Prastowo, dalam penyajian data ini disajikan dalam bentuk deskriptif.

c. Penarikan Kesimpulan

Data-data yang telah dikumpulkan, direduksi, dan disajikan dengan cara yang mudah dipahami, kemudian ditarik suatu kesimpulan berdasarkan pengamatan yang menyeluruh dari data.

Untuk mengolah data tersebut, penulis menggunakan analisis naratif dengan memaparkan gambaran mengenai situasi yang diteliti dalam bentuk uraian. Setelah data terkumpul, peneliti kembali mendeskripsikan tentang hasil yang diperoleh dari wawancara yang telah dilakukan kemudian memberikan simpulan tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh. Data yang dikumpulkan di lapangan melalui wawancara dengan informan di

¹³ Prastowo, Andi, *Memahami Metode-Metode Penelitian: Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media). 2016. hlm. 35.

lapangan kemudian hasil wawancara tersebut ditarik suatu kesimpulan kemudian dijelaskan dalam bentuk kalimat.

8. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data bisa dilakukan dengan beberapa cara, seperti yang ada di bawah ini. Triangulasi, merupakan teknik pemeriksaaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu hal yang lain di luar data untuk kepentingan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi sumber merupakan proses antara satu sumber dengan sumber lainnya.

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan pengalaman-pengalaman dan persepsipersepsi antara informan satu dengan informan lainnya. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Sumber dari penelitian ini adalah dua orang dari anggota komisioner Baitul Mal dan tiga orang dari anggota masyarakat atau mustahik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Baitul Mal

Harta milik negara adalah setiap harta yang pengelolaannya diserahkan kepada khalifah. Amirul Mukminin, kepala negara yang harus beragama Islam. Kepemilikan negara ini meliputi semua jenis harta benda yang tidak dapat digolongkan ke dalam jenis harta milik umum (al-milkiyyat al-'ammah/public property). Kekayaan negara secara aktual merupakan kekayaan umum. Kepala negara hanya bertindak sebagai pemegang amanah, dan merupakan kewajiban negara untuk mengeluarkannya guna kepentingan umum. Kewajiban negara dalam pengelolaan kehidupan masyarakat yaitu:¹

- a. Melindungi hak fakir miskin,
- b. Bekerja keras bagi kemajuan ekonomi masyarakat,
- c. Mengembangkan sistem keamanan sosial,
- d. Mengurangi jurang pemisah dalam hal distribusi pendapatan.

Karena berubahnya peradaban maka fungsi kepemilikan negara ini “diambil/ dijalankan” perseorangan ataupun kelompok, organisasi. Hanya saja yang bisa dilaksanakan dalam hal ini:

- a. Zakat
- b. Infaq
- c. Shodaqah

Baitul Mal berasal dari bahasa arab bait yang berarti “rumah”, dan Al-Mal yang berarti “harta”. Baitul Mal berarti rumah untuk mengumpulkan atau menyimpan harta. Baitul Mal juga diartikan secara fisik sebagai tempat untuk penyimpanan dan mengelola segala macam harta yang menjadi pendapatan Negara.

¹ Abas Mahmud Al-Akad, Abaqariayu Umar, terj Gaziroh Abdi Ummah, *Kejeniusan Umar*, (Jakarta: Pustaka Azam, 2002). hlm. 39

Pada masa Rasulullah saw (1-11 H/622-632 M) Baitul Mal dalam makna istilah sesungguhnya sudah ada, yaitu ketika muslimin mendapatkan ghanimah (harta rampasan perang) pada perang badar. Baitul Mal lebih banyak mempunyai pengertian sebagai pihak. Saat itu Baitul Mal belum mempunyai tempat khusus untuk Penyimpanan harta.²

Pertama kali berdirinya Baitul Mal sebagai sebuah lembaga adalah setelah turunnya firman Allah swt, yakni di Badar sesuai perang dan itu para sahabat berselisih tentang ghanimah:

يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْأَنْفَالِ قُلِ الْأَنْفَالُ لِلَّهِ وَالرَّسُولِ فَاتَّقُوا اللَّهَ وَأَصْلِحُوا ذَاتَ بَيْنِكُمْ وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

“Mereka (para sahabat) akan bertanya kepadamu (Muhammad) tentang anfal, katakanlah bahwa anfal itu milik Allah dan Rasul, maka bertakwalah kepada Allah dan perbaikilah perhubungan di antara sesamamu, dan taatlah kepada Allah dan Rasul-Nya jika kalian beriman.” (QS. Al-Anfal Ayat 1)³

Diriwayatkan dari Said bin zubair berkata. Aku pernah bertanya kepada Ibnu Abbas tentang surah Al-Anfal, maka dia menjawab surah Al-Anfal turun di badar. Ghanimah badar merupakan perolehan setelah ghanimah yang didapat dari ekspedisi (sarayah) Abdullah Bin Jahsyi. Pada saat itu Allah menjelaskan hukum tentang pembagian dan menjadikannya sebagai hak seluruh kaum muslimin, dan Allah telah memberikan kewenangan kepada Rasul untuk mempertimbangkan kemaslahatan kaum muslimin, sehingga ghanimah menjadi hak Baitul Mal. Seperti halnya Rasulullah saw, Abu Bakar Assiddiq juga melakukan kebajikan pembagian tanah hasil taklukan, sebagian diberikan kepada kaum muslimin sebagian yang tetap menjadi tanggung jawab Negara. Di samping itu ia juga mengambil alih tanah-tanah dari orang yang murtad kemudian dimanfaatkan demi kepentingan umat Islam secara keseluruhan. Bagian-bagian Baitul Mal yang paling awal terbentuk pada masa Rasulullah saw, Baitul Mal belum memiliki

² Abdul Qaddim zallum, *Sistem Keuangan Negara Khilafah*, (Jakarta: HTI Pres, 2008), hlm. 43.

³ Al-Buruswi, Ismail Haqqi: Syihabuddin, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 1998). hlm. 288.

bagian-bagian tertentu, walaupun beliau telah mengangkat para penulis yang bertugas mencatat harta. Pada saat itu beliau telah mengangkat Muaiqib bin Abi Fatimah dan Dausiy sebagai penulis harta ghanimah. Az-zubair bin al-awwam sebagai penulis harta zakat, Hudzaifah bin al-yaman sebagai penulis harta hasil pertanian daerah hijaz, Abdullah bin rawahah sebagai penulis harta hasil pertanian daerah khabair, Almughirah bin syu'bah sebagai penulis hutang piutang dan aktivitas muamalah yang dilakukan oleh negara, serta Abdullah bin argan sebagai penulis urusan masyarakat yang berkenaan dengan kepentingan kabilah-kabilah.⁴

Pada saat Umar bin Khattab menjadi khalifah dan sejalan dengan makin bertambahnya penaklukan-penaklukan yang menyebabkan semakin banyaknya harta yang mengalir ke kota Madinah, maka kondisi ini menurut pembentukan bagian-bagian dari Baitul Mal, penulisan arsip-arsip dan adanya tempat-tempat tertentu yang dikhususkan untuk penyimpanan serta ruang untuk menulis. Penyebab munculnya pemikiran untuk membentuk bagian-bagian Baitul Mal adalah peristiwa saat Abu Hurairah meyerahkan harta yang banyak kepada khalifah Umar bin Khattab yang diperolehnya dari Bahrain.⁵ Pemerintahan Khalifah Umar bin Khattab, wilayah kekuasaan Islam meluas mulai dari jazirah Arab, Suriah, Palestina, Mesir, hingga ke seluruh kerajaan Persia termasuk Irak. Wilayah kekuasaan yang semakin besar itu turut pula berkontribusi terhadap penambahan harta yang terhimpun dari zakat, pajak, ghanimah (harta yang diperoleh dari musuh usai perang), kharaj (pajak tanah), dan instrumen. Baitul Mal inilah yang menjadi tempat untuk mengatur keuangan negara. Penataan sistem administrasi Baitul Mal yang tertata rapi pada awalnya dari masa ketika Gubernur Bahrain, Abu Hurairah membawa pajak al-kharaj sebesar 500 ribu dirham. Besarnya dana tersebut kemudian membuat Khalifah Umar bin Khattab memutuskan untuk tidak mendistribusikan secara keseluruhan, tetapi disimpan sebagai cadangan untuk keperluan darurat.

⁴ Abu Ubaid al-Qasim, *Kitab Al-Amwal, Terjemahan Setiawan Budi Utomo*, (Jakarta:Gema Insani, 2006), hlm. 22.

⁵ Husain Haekal, Muhammad, Umar bin Khatab, *Diterjemahkan oleh Ali Audah judul asli Al-Faruq Umar*, (Bogor: Lintera AntarNusa, 2013), hlm. 27.

Luasnya wilayah penaklukan umat Islam di masa itu juga menghadirkan cabang Baitul Mal di ibukota provinsi. Namun, Umar menetapkan eksekutif tidak boleh ikut campur dalam mengelola Baitul Mal. Di provinsi, pejabat Baitul Mal tidak bergantung pada jabatan dan otoritas penuh dalam menjalankan tugas serta bertanggungjawab pada pemerintah pusat. Secara tidak langsung, Baitul Mal bekerja sebagai pelaksana kebijakan fiskal dan khalifah menjadi pihak yang berkuasa penuh terhadap harta Baitul Mal. Dalam urusan pendistribusian ini, Umar juga mendirikan beberapa departemen di Baitul Mal. Misalnya Departemen Pelayanan Militer yang berfungsi mendistribusikan dana bantuan pada yang terlibat, Departemen Kehakiman dan Eksekutif yang bekerja untuk memberikan gaji pejabat dan pejabat, Departemen Pendidikan dan Pengembangan Islam untuk memberikan bantuan dana bagi penyebar dan pengembang ajaran Islam, dan Departemen Sosial memberikan dana bantuan pada fakir miskin. Saat kondisi Baitul Mal kuat, Umar bin Khattab menambahkan daftar kewajiban negara dengan memberi kredit untuk perdagangan dan konsumsi dari harta yang ada di Baitul Mal. Selain itu, Umar juga memberikan berbagai tunjangan kepada kaum Muslim dengan rentang antara 100 dirham untuk bayi yang baru lahir dan anak yatim piatu hingga 12 ribu dirham untuk istri Rasulullah SAW. Langkah ini merupakan suatu bentuk perhatian negara terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Namun hal tersebut kemudian diprotes karena dinilai dapat memicu sifat malas.

1. Peran Baitul Mal

Baitul mal merupakan institusi yang dominan dalam perokonomian Islam. Institusi ini secara jelas merupakan entitas yang berbeda dengan penguasa atau pemimpin negara. Namun keterkaitan sangatlah kuat, karena institusi Baitul Mal merupakan institusi yang menjalankan fungsi-fungsi ekonomi dan sosial dari sebuah negara Islam. Dalam sejarah peradaban dan ekonomi Islam, mekanisme Baitul Mal selalu tidak lepas dari fungsi khalifah sebagai kepala negara. Fungsi dan eksistensi Baitul Mal secara jelas telah banyak diungkapkan baik pada Rasulullah saw, maupun pada masa kekhalifahan setelah beliau wafat. Namun, secara kongkrit pelemagaan Baitul Mal baru dilakukan pada masa Umar bin

Khattab, ketika kebijakan pendistribusian dana yang terkumpul mengalami perubahan.⁶

Pada masa Umar bin Abdul Aziz, dalam operasionalnya institusi Baitul Mal dibagi menjadi beberapa departemen dilakukan berdasarkan pos-pos penerimaan yang dimiliki oleh Baitul Mal sebagai bendahara negara. Sehingga departemen yang menangani zakat yang berbeda-beda dengan mengelola khums, jizyah, kharaj. Bagaimanapun dan kharaj ini tersusun dari beberapa seksi sesuai dengan harta yang masuk kedalamnya, dan jenis-jenis harta tersebut ialah:⁷

1. Seksi ghanimah, mencakup ghanimah, anfal, fai' dan khums
2. Seksi kharaj.
3. Seksi status tanah, mencakup tanah-tanah yang ditaklukan secara paksa (unwah), tanah Usyriyah as-shawafi, tanah-tanah yang dimiliki Negara, tanah-tanah milik umum dan tanah-tanah terlarang (yang dipagar).
4. Seksi jizyah.
5. Seksi fai', yang meliputi data-data pemasukan dari (harta) As-shawafi. usyur, 1/5 harta rikaz dan barang tambang, tanah yang dijual atau disewakan, harta As-shawafi dan harta waris yang tidak diwariskan.
6. Seksi pajak (dharibah).

Bagian-bagian pemilik umum bagian ini menjadi tempat penyimpanan dan pencatatan harta-harta milik umum. Badan ini juga berfungsi sebagai pangkaji, pencari, pengambilan, pemasaran, pemasukan dan yang membelanjakan menerima harta-harta milik umum. Untuk (jenis) harta benda yang menjadi milik umum dibuat tempat khusus di Baitul Mal, tidak bercampur dengan harta-harta lainnya. Karena harta tersebut milik seluruh umat muslim. Khalifah menggunakan harta ini untuk kepentingan kaum muslimin berdasarkan keputusan dan ijtihadnya dalam koridor hukum-hukum syara.

⁶ Afzalurrahman, *Doktrin Ekonomi Islam terj. Soeroyo dan Nantangin, Doktrin Ekonomi Islam, 1*, (Yogyakarta: Darma Bakti Wakaf, 1995). hlm. 37.

⁷ Suyuti Pulungan, "Umar Ibn Abdul Aziz" dalam *Ensiklopedi Islam*, Vol 4, Ed. Harun Nasution Et Al (Jakarta: CV. Anda Utama, 1993). hlm 173.

2. Fungsi Baitul Mal

Baitul mal Aceh adalah baitul mal tingkat provinsi yang keberadaannya telah dimulai sejak april 1973 dengan nama Badan Penertiban Harta Agama (BPHA) yang dibentuk berdasarkan surat keputusan gubernur provinsi daerah istimewa aceh nomor 05/1973. Nama lembaga ini kemudian mengalami beberapa kali perubahan, yaitu pada januari 1975 menjadi badan harta agama (BHA), pada februari 1993 menjadi BAZIZ/BASDA, Pada januari 2004 menjadi badan baitul mal, dan terakhir pada Januari 2008 berdasarkan qanun Aceh nomor 10 tahun 2007 namanya menjadi baitul mal Aceh.

Pasal 8 qanun Aceh Nomor 10 tahun 2007 menetapkan bahwa baitul mal memiliki fungsi dan kewenangan sebagai berikut:

- a. Mengurus dan mengelola zakat, waqaf dan harta agama lainnya;
- b. Melakukan pengumpulan, penyaluran, dan pendayagunaan zakat;
- c. Melakukan sosialisasi zakat, waqaf, dan harta agama lainnya;
- d. Menjadi wali terhadap anak yang tidak mempunyai lagi wali nasab, wali pengawas terhadap wali nasab, dan wali pengampu terhadap orang dewasa yang tidak cakap melakukan perbuatan hukum;
- e. Menjadi pengelola terhadap harta yang tidak diketahui pemilik atau ahli warisnya berdasarkan putusan Mahkamah Syariah; dan
- f. Membuat perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga untuk meningkatkan pemberdayaan ekonomi umat berdasarkan prinsip saling menguntungkan.

Hingga saat ini, telah terbentuk 23 baitul mal di seluruh kabupaten/kota se-Aceh. Jumlah zakat yang berhasil dikumpulkan terus meningkat dari tahun ke tahun. Ini menunjukkan bangunan kepercayaan para muzakki untuk berzakat melalui baitul mal semakin tinggi. Untuk menjalankan fungsi dan kewenangan baitul mal Aceh didukung oleh tiga unsur utama organisasi, yaitu badan pelaksana, dewan pertimbangan syariah, dan sekretariat. Ketiga unsur organisasi baitul mal Aceh ini menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing dengan berpedoman kepada visi dan misi baitul mal Aceh yang telah ditetapkan, yaitu sebagai berikut:

Visi:

- Menjadi Lembaga Amil yang Amanah, Transparan, dan Kredibel

Misi:

- Memberikan pelayanan berkualitas kepada muzakki, mustahik dan masyarakat yang berhubungan dengan Baitul Mal.
- Memberikan konsultasi dan advokasi bidang zakat, harta waqah, harta agama, dan perwalian/pewarisan.
- Meningkatkan assesment dan kinerja baitul mal Aceh (BMA), baitul mal kabupaten/kota (BMK), baitul mal kemukiman (BMKIM) dan baitul mal gampong (BMG).

Program kerja baitul mal Aceh mencakup beberapa hal, diantaranya mengenai penyaluran zakat yang diberikan kepada 8 asnaf yaitu fakir, miskin, amil, muallaf, riqab, gharimin, fisabilillah, dan ibnu sabil. Sedangkan jika dilihat dari bidang atau sektor yang disalurkan, Baitul Mal Aceh membagi 4 sektor yaitu sektor pendidikan, sektor sosial, sektor pemberdayaan ekonomi dan sektor dakwah (syiar Islam).

B. Teori Kualitas

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis produk manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Josep M. Juran, kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian. Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan. Menurut Feigenbaum, menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya, sedangkan Garvin berpendapat bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.⁸

Pengertian pelayanan menurut Gronroos, adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

⁸ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001). hlm 16.

terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁹ Dan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah perihal atau cara melayani pelanggan, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹⁰

Berdasarkan beberapa definisi, pelayanan pada dasarnya adalah sebagai berikut:¹¹

- a. Suatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- b. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik.
- c. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.

Maka, kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Menurut Stamatis mendefinisikan Total Quality Service sebagai sistem manajemen strategis dan integritas yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan atas proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.¹²

⁹ Ratminto dan Atik Septi W, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005). hlm. 2.

¹⁰ KBBI, *Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1997). hlm. 683.

¹¹ 11 Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2010). hlm 27.

¹² Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 140.

1. Konsep Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas juga merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan. Jika perusahaan melakukan upaya pelayanan yang unggul, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama dalam kepuasan konsumen dan memberikan persepsi yang baik terhadap perusahaan. Secara garis besar terdapat empat pokok dalam konsep ini, yaitu:¹³

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan
- d. Kenyamanan

Keempat unsur pokok tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak sempurna bila ada salah satu dari unsur tersebut diabaikan. Untuk mencapai hasil yang unggul, setiap karyawan harus memiliki keterampilan tersebut, diantaranya berpenampilan baik serta berpenampilan ramah, memperhatikan semangat bekerja dan selalu siap melayani konsumen, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat dan yang penting adalah mampu menangani keluhan konsumen secara baik.

Berikut ini beberapa pelayanan yang baik harus diikuti dan dipenuhi oleh perusahaan antara lain:¹⁴

1. Tersedianya Karyawan yang Baik.

Karyawan yang melayani pelanggan merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan. Karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan, serta pintar. Jadi, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan semakin tertarik.

2. Tersedia sarana dan prasarana.

¹³ Fandy Tjiptono dan Candra Gregious., *Service Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 119.

¹⁴ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011), hlm. 308-310.

Dalam melayani pelanggan, hal ini yang juga penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Kelengkapan sarana dan prasarana akan membuat betah berurusan dengan perusahaan.

3. Bertanggung Jawab.

Seorang karyawan yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan melayaninya dengan rasa penuh tanggung jawab, karena akan mencerminkan bahwa karyawan bertanggung jawab atas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.

4. Mampu Melayani Secara Cepat Dan Tepat.

Dalam melayani pelanggan, seorang karyawan dituntut mampu melayani secara tepat dan cepat. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan.

5. Mampu Berkomunikasi

Dalam melayani pelanggan, seorang karyawan harus mampu berbicara dengan baik kepada setiap pelanggan atau calon pelanggan dan cepat memahami keinginan mereka.

6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan.

Kemampuan menjaga rahasia perusahaan dan pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

7. Memiliki Pengetahuan Dan Kemampuan

Perusahaan harus mempunyai karyawan yang mempunyai pengetahuan dan kemampuan tertentu. Mereka perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan.

Perusahaan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

9. Mampu memberikan kepercayaan

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan bersangkutan

2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang mengemukakan bahwa ada 5 dimensi pokok yang menentukan penilaian kualitas jasa/pelayanan yang baik, dimana konsumen menggunakan kelima tersebut untuk memberikan penilaian, antara lain:¹⁵

a. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan baik apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen. Dimana perusahaan dituntut untuk menyediakan produk serta pelayanan yang handal, dengan kata lain produk dan jasa tersebut dijaga untuk selalu baik. Selain itu para karyawan harus selalu jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga konsumen tidak merasa ditipu. Artinya, apabila pelayanan yang diberikan handal, bertanggung jawab, serta karyawan sopan dan ramah maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, dalam bermuamalah, khususnya yang terkait dengan keandalan atau penepatan janji kepada konsumen, haruslah memiliki pedoman seperti yang difirmankan Allah SWT:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ
عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

*Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpahsumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (QS. An-Nahl: 91).*¹⁶

¹⁵ Fandy Tjiptono, *Service Manajement: Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), hlm. 174-175.

¹⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Pustaka Assalam, 2010). hlm. 377.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai keahlian atau kemampuannya.

Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah berfirman:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

*Artinya: "Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakannlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain." (QS. Al-Insyirah: 7).*¹⁷

c. *Assurance* (Kepastian/Jaminan)

Pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri, serta tanggap terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap tanggap, sopan santun dan kelembahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap perusahaan terhadap perusahaan penyedia jasa dalam memberkan pelayanan kepada konsumen hendaknya selalu

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 902.

memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan diri konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariah dan bermuamalah. Allah SWT telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana firman-Nya:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.” (QS. Ali-Imran; 159).¹⁸

d. Empathy (Empati)

Kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Kemauan karyawan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen.

Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya di layani dengan baik. Sikap empati karyawan/pegawai ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi

¹⁸ Ibid., hlm. 902.

konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan perusahaan. Kemudian memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Allah berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِي ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran." (QS. An-Nahl: 90).¹⁹

e. *Tangible* (Bukti langsung atau hal-hal yang terlihat)

Kemampuan untuk memberikan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan bagi konsumen. Semisal dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman dan asri, kebersihan, kesegaran udara, alat telekomunikasi yang canggih, dan lain-lain yang menawarkan berbagai fasilitas untuk menunjukkan konsumen. Salah satu catatan penting bagi perusahaan, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika dan syar'i. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firman:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَاتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَلِكَ خَيْرٌ
ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَكَّرُونَ

Artinya: "Hai anak Adam! Sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan, dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebagian

¹⁹ Ibid., hlm. 377.

*dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudahmudahan mereka selalu ingat.” (QS. Al-A’raf: 26).*²⁰

3. Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Tingkat kepuasan pelanggan bergantung pada mutu suatu pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan bermutu bagi seseorang jika pelayanan tersebut dapat terpenuhi.²¹

Menurut Philip Kotler, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya.²² Sedangkan menurut Band, kepuasan konsumen akan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas pada barang atau jasa yang dikonsumsi, ia akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya.²³

Oliver dalam Barnes, menyatakan kepuasan adalah tanggapan konsumen atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian konsumen atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.²⁴ Kepuasan pelanggan juga dapat dimaknai sebagai rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok di lipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk oleh nasabah tentang pengalaman pengkonsumsian.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 206

²¹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta, Bumi Aksara 2015) hlm. 45.

²² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 2002), hlm. 42.

²³ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Ghalia Indonesia 2005), hlm. 46-47.

²⁴ James G. Barnes, *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 64.

Definisi kepuasan pelanggan juga dipaparkan oleh Tse dan Wilson dalam Nasution, menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.²⁵ Artinya bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya, pelanggan akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai harapan. Menurut Amir, kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.²⁶

Dari berbagai pendapat para ahli, maka disimpulkan bahwa definisi kepuasan pelanggan/konsumen adalah respon berupa perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan hasil yang diharapkan. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, dan sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Dalam menciptakan pelanggan yang loyal pada suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan harus disertai adanya usaha untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun dalilnya haditsnya yaitu:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ رُمْحٍ أَنَّبَانَا اللَّيْثُ بْنُ سَعْدٍ عَنْ يَحْيَى بْنِ سَعِيدٍ عَنْ مُحَمَّدِ بْنِ يَحْيَى بْنِ حَبَّانَ عَنْ لَوْلُؤَةَ عَنْ أَبِي يَحْيَى بْنِ سَعِيدٍ عَنْ مُحَمَّدِ بْنِ يَحْيَى بْنِ حَبَّانَ عَنْ لَوْلُؤَةَ عَنْ أَبِي

Artinya: "Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Rumh berkata, telah memberitakan kepada kami Al Laits bin Sa'd dari Yahya bin Sa'id dari Muhammad bin Yahya bin Habban dari Lulu'ah dari Abu Shirmah dari Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam, beliau bersabda: "Barangsiapa berbuat kemadlaratan maka Allah akan memberinya madlarat, dan barangsiapa membuat

²⁵ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 104.

²⁶ M. Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 13.

kesusahan pada orang lain maka Allah memberinya kesusahan." (HR. Ibnu Majah No. 2333).²⁷

C. Teori Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.²⁸

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkapemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".²⁹

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

²⁷ Lidwa Pustaka i-Software, *Kitab 9 Imam Hadits*, E-Hadits 9 Imam versi 2.0.0.36.

²⁸ Hardiyanshah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta Gava Media (2010:132).

²⁹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1)

Menurut Indri, menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004:³⁰ “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Menurut Hayat, pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya³¹

Mukaron dan Laksana, mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.³²

Hidup kita memang tidak terlepas dari komunikasi, baik itu komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal, baik komunikasi secara langsung maupun melalui media, tulisan, maupun suara dan gambar. Dalam hal ini para ahli mendefinisikan berbagai pendapat tentang komunikasi yaitu: Hardiyansyah Handoko berpendapat bahwa: “komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”.³³

Dari pendapat yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan bahwa, komunikasi adalah suatu tindakan mempengaruhi, memberi ide, informasi, pikiran

³⁰ Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004

³¹ Hayat, *Pelayanan publik*, (Jakarta Bumi Aksara 2017). hlm 22

³² Mukaron dan Laksana, *Perinsip Pelayanan Publik*, (Pustaka Setia 2016), hlm. 41.

³³ Hardiyansyah, *Komunikasi*, (Yogyakarta 2015). hlm 13

serta pemahaman yang dapat dimengerti orang lain sehingga mampu untuk mengubah perilakunya.

1. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, dalam Mukarom dan Laksana bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:³⁴

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan.
3. Kepastian Waktu.
4. Akurasi.
5. Keamanan.
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana.
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan.
10. Kenyamanan

Selain itu di dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ada beberapa prinsip dalam menyelenggara pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan. Prinsip-prinsip pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:³⁵

1. Sederhana.
2. Konsistensi.
3. Partisipatif.

³⁴ Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, *dalam Mukarom dan Laksana*, (2018). hlm 84.

³⁵ Undang-Undang No.25 Tahun 2009 *Tentang Prinsip Pelayanan Publik*.

4. Akuntabel.
5. Berkesinambungan.
6. Transparansi.
7. Keadilan.

2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik. Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:³⁶

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas.
8. Kompetensi.
9. Pengawasan internal.
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
11. Jumlah pelaksana.
12. Jaminan pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana

³⁶ Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Selain itu Permenpan dan RB No.15 Tahun 2015 dalam Mulyadi dkk (2016:197-198) ada beberapa prinsip dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik yaitu sebagai berikut:³⁷

1. Sederhana.
2. Partisipatif.
3. Akuntabel.
4. Berkelanjutan.
5. Transparansi.
6. Keadilan.

Dari standar pelayanan publik yang telah diutarakan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa setiap organisasi ataupun aparatur negara harus melaksanakan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau pemerintah. Apabila kegiatan yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka masyarakat akan merasa puas dan tidak adanya komplain sehingga tujuan pemerintah akan tercapai.

3. Pola Penyelenggara Publik

Meningkatnya arus informasi dan tuntutan masyarakat yang begitu tinggi terhadap pelayanan publik mengharuskan pemerintah lebih peduli dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dalam bentuk penyediaan barang dan jasa sesuai kebutuhan masyarakat berdasarkan aturan hukum perundang – undangan yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016:97) menyatakan bahwa dalam meningkatkan informasi tersebut memiliki tiga pola pelayanan publik yaitu sebagai berikut :³⁸

³⁷ RB No.15 Tahun 2015, Mulyadi dkk (2016:197-198) *Prinsip dalam Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik*

³⁸ Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 *dalam Mukarom dan Laksana, (2016), hlm. 97.*

- a. Pola pelayanan teknis fungsional merupakan pola pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang dan tugasnya, fungsi dan wewenangnya.
- b. Pola pelayanan terpadu, merupakan suatu pola pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa instansi sesuai dengan wewenangnya masing – masing, pola penyelenggara pelayanan terpadu memiliki tiga jenis yaitu :
 - 1) Terpadu satu atap, diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu. Hal ini merupakan pelayanan yang dilakukan satu instansi pemerintah yang masing terkait sesuai dengan wewenang masing – masing.
 - 2) Terpadu satu pintu, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Dalam hal ini pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal satu ruangan kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari ruang kerja pemerintah yang bersangkutan.
- c. Pola pelayanan terpusat, merupakan pelayanan masyarakat yang dialkukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah yang terkait dalam bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

4. Biaya Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah dapat dibenarkan memungut tarif untuk pelayanan tertentu baik secara langsung atau tidak langsung melalui instansi milik pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016:97),³⁹ menetapkan besarnya biaya pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
- 2) Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa.

³⁹ Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 *dalam Mukarom dan Laksana*, (2016), hlm. 97.

- 3) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.
- 4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan proses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa biaya/tariff pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil 25 pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Negara dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar tetap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Dalam hal ini kepuasan masyarakat sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat dinilai dengan menyurvei atau menyediakan kotak saran dalam lingkungan organisasi tersebut. Dengan adanya kotak saran akan sangat mudah untuk menganalisis atau mengetahui kepuasan masyarakat terhadap suatu organisasi.

6. Fungsi Pelayanan Publik

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham dan pandangan tentang filsafat

Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo dan Mulyadi yang mengatakan bahwa:⁴⁰

“Semenjak dilaksanakannya cita-cita Negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kehidupan minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-angsur fungsi awal dari pemerintah yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani”.

Menurut Hayat mengatakan: “fungsi pelayanan publik dilakukan oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah yang berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.”⁴¹

Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik. Kepastian hukum maksudnya adalah untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya.

Akan tetapi, setiap masyarakat harus memperhatikan sistem dan tata cara menerima pelayanan publik pada instansi pemerintah tersebut. Artinya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan

⁴⁰ Prawirohardjo, *Positif Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Publik*. (Bandung Gava Media 2015) hlm. 173.

⁴¹ Menurut Hayat, *fungsi pelayanan publik* PT. Raja Grafindo Persada, (Jakarta 2017), hlm. 50-51.

pelayanan publik tersebut. Misalnya pembuatan surat rekomendasi pengantar BPJS bagi masyarakat yang kurang mampu dan pengurusan surat miskin bagi siswa maupun masyarakat miskin, dalam hal ini masyarakat harus tahu syarat dan ketentuan dalam pembuatan surat pengantar tersebut.

Begitu juga dengan aparatur pemerintah juga harus mengetahui tentang ketentuan yang berlaku dalam pembuatan surat rekomendasi pengantar BPJS tersebut, baik dalam segi waktu penyelesaian maupun dalam biayanya. Sehingga jika hal ini dapat dipenuhi dengan baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan pelayanan publik tersebut.

Asas pelayanan publik yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 4 dikatakan bahwa, penyelenggara pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban ke profesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

7. Konsep Dasar Manajemen Dalam Pengembangan Pelayanan Publik

Dalam mengembangkan suatu pelayanan publik dalam manajemen pasti setiap instansi memiliki berbagai konsep yang diutarakan dalam menjalankan suatu pelayanan publik.

Mukarom dan Laksana berpendapat bahwa ada beberapa konsep dasar Manajemen dalam Pengembangan Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:⁴²

1. Defenisi Manajemen Pelayanan Publik.

Menurut Hasibuan “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia (SDM) dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efesien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Menurut Gronroos dalam Mukarom dan Laksana mengatakan bahwa: “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata

⁴² Mukarom dan Laksana, *Konsep Dasar Manajemen* (Jakarta, PT Parindo 2016). hlm. 89

(tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara masyarakat dan pemerintah atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemerintah pemberi layanan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan masyarakat”.

Berdasarkan dari pendapat di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa, manajemen pelayanan publik adalah suatu upaya mengelola berbagai aspek manajemen dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan barang dan jasa kepada masyarakat yang dapat mendorong peningkatan kualitas kehidupan dan kesejahteraan masyarakat.

2. Landasan Pengembangan Manajemen Pelayanan Publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat dalam Mukarom dan Laksana. Landasan pengembangan manajemen pelayanan publik yaitu semakin berlakunya Undang-Undang tersebut, semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani oleh daerah sehingga aparat di daerah dituntut untuk memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen dalam pelayanan.⁴³

Di dalam Undang-Undang tersebut setiap Aparatur Negara wajib mempelajari ilmu manajemen yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah dalam menangani dan melayani masyarakat. Seperti yang telah di jelaskan oleh Undang-Undang diatas bahwa semakin berlaku Undang-Undang tersebut maka semakin banyak pelayanan yang harus ditangani oleh pihak pemerintah daerah, artinya pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Negara harus memiliki perencanaan, ilmu dan seni sehingga dalam pelayanan tersebut masyarakat akan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang Nomor 33 Tahun 2004, masih dalam Mukarom dan Laksana menjelaskan bahwa mengembangkan manajemen dalam pelayanan publik dengan melakukan interaksi

⁴³ Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 *Tentang Pemerintah Daerah*

langsung dengan masyarakat yang mengakibatkan masyarakat menjadi lebih intens.⁴⁴

Hal ini maksudnya, dengan melakukan interaksi langsung dengan masyarakat maka mengakibatkan semangat masyarakat dalam menyelesaikan kepentingan terhadap satu instansi akan semakin tinggi.

Pelayanan Publik, Pelayanan Umum, Pelayanan Pemerintah dan Pelayanan Perizinan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik setiap organisasi membedakan berbagai pelayanannya dalam menyediakan berbagai jenis jasa. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak rumah sakit atau swasta berbeda dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak instansi pemerintah.

Mulyadi mengatakan: “pemerintah modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama.

3. Kebijakan Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia.

Dalam menjalankan manajemen pelayanan publik yang baik dan dapat memberikan jaminan atau kepuasan kepada masyarakat, pemerintah menetapkan berbagai kebijakan.

D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Abdullah dan Rozario (2009)⁴⁵ mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan kualitas hasil. Faktor lain yang juga mempengaruhi kualitas layanan adalah kualitas fungsional dan kualitas teknis Javadein, Khanlari, dan Estiri.

⁴⁴ Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang Nomor 33 Tahun 2004, *masih dalam Mukarom dan Laksana (2016:90)*

⁴⁵ Abdullah dan Rozario, *Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik* (Jakarta PT Geramedia Widiararana Indonesia 2009) hlm. 24

Sureshchandar, Rajendran, dan Anantharaman mengidentifikasi lima faktor kualitas pelayanan yang sangat penting dari sudut pandang pelanggan yaitu:

1. Inti pelayanan atau produk pelayanan (isi pelayanan).
2. Elemen manusia dalam pemberian pelayanan, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan perbaikan pelayanan.
3. Bukti fisik pelayanan. Seperti perlengkapan, tanda, penampilan karyawan, dan lingkungan fisik yang dibuat manusia di sekitar pelayanan.
4. Tanggung jawab sosial, tingkah laku etis dari penyedia pelayanan.

Organisasi memerlukan komitmen dari karyawan dan dukungan dari semua level manajemen untuk dapat mencapai kualitas layanan yang baik. Oleh karena itu pihak perusahaan atau organisasi harus memperhatikan semua elemenelemen yang penting dalam penerapan atau pencapaian kualitas. Menurut Ariani (2003), kualitas layanan yang baik dapat dicapai apabila delapan unsur telah terpenuhi, yaitu :

- a. Fokus pada pelanggan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan.
- b. Komitmen jangka panjang, agar seluruh karyawan mau melaksanakan hal yang sama dengan terlibat secara penuh dalam proses yang ada.
- c. Kepemimpinan dan dukungan manajemen puncak, dengan memberikan dukungan tenaga, pikiran, perencanaan strategik, gaya serta perbaikan secara berkesinambungan.
- d. Pemberdayaan seluruh personil dan kerja tim dengan mendorong partisipasi seluruh karyawan untuk mencapai sasaran kualitas, termasuk perbaikan dan penyelesaian masalah.
- e. Komunikasi efektif dengan mengadakan hubungan komunikasi baik secara formal maupun informal dan komunikasi vertikal maupun horizontal.
- f. Kepercayaan dan analisis proses secara statistik, yang memungkinkan organisasi melakukan tindakan perbaikan, menetapkan prioritas dan mengevaluasi kemajuan yang dicapai.
- g. Komitmen terhadap perbaikan dengan membangun kesadaran untuk mengadakan perbaikan melalui pendidikan dan pelatihan karyawan.

- h. Mendukung pemberian penghargaan yang bukan hanya berupa upah atau gaji, melainkan penghargaan berupa pujian, dukungan saran maupun kritik membangun.

Bagi peneliti, Baitul Mal sebagai salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa memiliki keharusan untuk menjamin kualitas layanan yang secara langsung maupun tidak langsung berdampak kepada konsumen. Faktor sumber daya manusia penyedia jasa merupakan faktor paling penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen karena berhubungan langsung dengan konsumen serta dapat mempengaruhi penilaian akhir konsumen terhadap tingkat kepuasan maupun tingkat ketidak puasannya Stahton, Jhons konsumen mau tidak mau, sadar atau tidak sadar akan memiliki suatu persepsi terhadap pemberi jasa pelayanan. Apabila sumber daya manusia yang melayani dipersepsikan positif dan sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas dan demikian sebaliknya.⁴⁶

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan, komitmen organisasi, komunikasi efektif, dan sumber daya manusianya (SDM). Dalam penelitian ini peneliti berfokus terhadap sumber daya manusia penyedia jasa yang peneliti anggap sesuai dengan permasalahan yang ditemukan dilapangan pada saat peneliti melakukan Praktek Kerja Profesi Psikolog (PKPP), peneliti menemukan bahwa faktor penyebab permasalahan belum maksimalnya kualitas layanan pada beberapa divisi hotel S disebabkan rendahnya komitmen organisasi karyawan hotel S dalam mewujudkan visi dan misi Hotel S. Rendahnya komitmen organisasi dalam diri karyawan membuat karyawan hotel S kurang bersungguhsungguh dalam bekerja, tingkat kehadiran yang kurang, seringkali karyawan meninggalkan lokasi kerja karena bekerja diluar dari organisasi demi kepentingan pribadinya sehingga tidak ada lagi prioritas dalam bekerja mengakibatkan pembagian tugas dan waktu kerja belum optimal.

⁴⁶ Stahton, *Sumber Daya Manusia*, (Bandung Yrama Widia 2018). hlm. 178

Kinerja yang diperlihatkan oleh karyawan merupakan faktor paling penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terutama yang langsung berhubungan dengan konsumen, sehingga dengan adanya pelatihan komitmen organisasi diharapkan peserta lebih bisa memacu komitmen kerja sehingga menghasilkan kompetensi dari karyawan yang memungkinkan akan timbul keberhasilan. Jadi pelatihan komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada karyawan hotel S cukup diperlukan.

E. Pengertian Manajemen

Menurut Malayu S.P Hasibuan manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya.⁴⁷

1. Yang diatur adalah semua unsur manajemen, yakni 6M.
2. Tujuannya diatur adalah agar 6M lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mewujudkan tujuan.
3. Harus diatur supaya 6M itu bermanfaat optimal, terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi.
4. Yang mengatur adalah pimpinan dengan kepemimpinannya yaitu pimpinan puncak, manajer madya, dan supervisi. Mengaturnya adalah dengan melakukan kegiatan urutan fungsi manajemen tersebut.

Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen sebagai ilmu pengetahuan, manajemen juga bersifat universal dan mempergunakan kerangka ilmu pengetahuan yang sistematis. Ilmu pengetahuan manajemen dapat diterapkan dalam semua organisasi manusia, perusahaan, pemerintah, pendidikan, sosial, keagamaan dan lain-lainnya.

F. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu

⁴⁷ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen*, (Jakarta PT Raja Grafindo Persada 2016). hlm. 1

terwujudnya tujuan perusahaan. Manajemen yang mengatur unsur manusia ini sering disebut manajemen kepegawaian atau manajemen personalia yang diterapkan pada suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut ini beberapa pengertian mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia menurut beberapa ahli, diantaranya:

Manajemen sumber daya manusia menurut Komang Ardana mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah manajemen sumber daya manusia adalah proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar semua potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal untuk mencapai tujuan.⁴⁸

Pengertian menurut Anwar Prabu Mangkunegara mengemukakan bahwa “manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.”⁴⁹

Berikut ini adalah beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan oleh beberapa ahli:

Pengertian Manajemen menurut Malayu S.P Hasibuan mengemukakan bahwa “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pengertian Manajemen menurut Veithzal Rivai mengemukakan bahwa “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya lainnya secara efisien, efektif, dan produktif merupakan hal yang paling penting untuk mencapai suatu tujuan”.

Pengertian Manajemen menurut Stephen P. Robbins, Mary Coulter (2012:8) mengemukakan bahwa:

“Manajemen melibatkan koordinasi dan mengawasi aktivitas kerja lainnya sehingga kegiatan mereka selesai dengan efektif dan efisien. Arti dari efisien itu

⁴⁸ Komang Ardana, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung PT Remaja Rosda Karya 2012). hlm 5

⁴⁹ Anwar Prabu Mangkunegara (Bandung PT Remaja Rosda Karya 2013). hlm 2

sendiri adalah mendapatkan hasil output terbanyak dari input yang seminimal mungkin, sedangkan efektif adalah “melakukan hal yang benar”, yaitu melakukan sebuah pekerjaan yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya”.

Berdasarkan beberapa pengertian Manajemen diatas maka dapat dilihat bahwa manajemen adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang proses mengatur sumber daya manusia dan sumber daya lainnya guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien.⁵⁰

G. Teori Organisasi

Organisasi adalah suatu kelompok orang dalam suatu wadah untuk tujuan bersama. Dalam ilmu ilmu sosial, organisasi di pelajari oleh periset dari berbagai bidang ilmu, terutama sosiologi, ekonomi, ilmu politik, psikologi, dan manajemen. Menurut Hasibuan menyebutkan bahwa “ organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu”. Menurut Waldo dalam bukunya silalahi menyebutkan bahwa “organisasi adalah struktur hubunganhubungan antara orang-orang berdasarkan wewenang bersifat terdalam suatu sistem administrasi” Unsur unsur struktur organisasia sebagai berikut:

⁵⁰ Susanto, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Edisi Pertama*. (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hal. 52.

1. Spesialisasi aktivitas.

Mengacu pada spesialisasi tugas tugas individual dan kelompok kerja dalam organisasi pembagian kerja dan pengaturan tugas tugas tersebut menjadi satuan satuan kerja (departementasi).

2. Standarisasi aktivitas.

Kegiatan merupakan prosedur yang digunakan organisasi untuk menjamin kelayakdugaan aktivitasnya. Menstandarisasi berarti menjadikan kegiatan pekerjaan seragam dan taat azas.

3. Koordinasi aktivitas.

Yaitu proses dalam mengintegrasikan seluruh aktivitas dan fungsi-fungsi sub organisasi dari berbagai departemen atau bagian dalam organisasi, untuk menciptakan keserasian gerak langkah unit-unit yang di dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

4. Sentralisasi dan Desentralisasi pengambilan keputusan.

Mengacu pada lokasi otoritas pengambilan keputusan. Dalam struktur organisasi yang di sentralisasi, keputusan di ambil pada tingkat tinggi oleh menejer puncak, atau bahkan oleh seorang saja.

Organisasi wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerja sama secara rasional, sistematis, terkendali, dan memanfaatkan sumber daya (dana, material, lingkungan, metode, sarana, prasarana, data) yang di gunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan bersama. Kerja sama tersebut yang di lakukan baik dalam interaksi antar setiap individu atau kelompok. Pola interaksi tersebut membentuk suatu kebiasaan bersama atau membentuk budaya organisasi yang bersedia mengontrol organisasi , dengan demikian organisasi yang kuat dapat membentuk organisasi yang tinggi.

H. Teori Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan

perkembangan dalam segi pembangunan. Karena manusia merupakan sebagai pelaku yang secara langsung akan memanfaatkan alam dan seisinya. Tetapi tanpa sumber daya manusia yang berkualitas maka tidak mungkin negara bisa berkembang dan mampu bersaing ditengah ekonomi dunia internasional.

Menurut Desseler mengatakan bahwa sumber daya manusia proses memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenanga kerja, kesahatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.⁵¹

Untuk memnuhi definisi dari sumber daya manusia (SDM) perlu dibedakan antara pengertian secara makro dan mikro. Pengertian sumber daya manusia secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilaya tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang suudah mampu memperoleh pekerjaan. Sedangkan sumber daya mannusia (SDM) secara mikro individu yang beerja dan menjadi anggota suatu prusahaan atau institusi dan biasa di sebut sebagai pegawai, buru, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Secara lebih khusus suber daya manusia dalam arti mikro di lingkungan sebuah organisasi/perusahaan pengertian nya dapat dilihat dari beberapa penjelsan sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia (SDM) adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi yang dapat di hitung jumlahnya.
2. Sumber daya manusia (SDM) adalah potensi yang menjadi motor penggerak organisasi.
3. Ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, sebagai penggerak organisasi berbeda dengan sumber daya lainnya. Nilai-nilai kemanusiaan yang di milikinya mengharuskan sumber daya manusia di perlukan secara berlainan dengan sumber daya lainnya. Manusia sebagai sumberdaya menunjukan bahwa manusia adalah makhluk yang unik dan komplek yang saling membutuhkan antar sesama, manusia yang bekerja di dalam sebuah perusahaan harus di perlukan kualitas kehidupan yang baik agar lebih memungkinkan dan dapat bekerja lebih efektif, efesin, produktif dan berkualitas dalam bentuk

⁵¹ Menurut Desseler *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Erlangga (2015), hlm. 3.

memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam mengembangkan karirnya, dan dibutuhkan keadilan dalam menyelesaikan konflik yang dihadapinya, di supervisi secara adil/jujur dan objektif, memperoleh upah yang lebih layak di dapatkan nya. Berbicara mengenai sumber daya manusia dapat kita lihat dari beberapa dimensi yaitu dimensi kualitatif dan dimensi kuantitatif.

4. Dimensi kualitatif dapat mencakup berbagai potensi atau kualitas yang terkandung pada setiap manusia, antara lain (ide/saran), pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang meberikan pengaruh terhadap kapasitas kemampuan manusia untuk melaksanakan pekerjaan yang produktif.
5. Dimensi kuantitatif merupakan perestasi dunia kerja yang memasuki era dunia kerja dalam jumla waktu belajar. Jika pengeluaran untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia ditingkatkan, maka nilai produktivitas dari sumber daya manusia tersebut akan menghasilkan nilai balik yang positif.

Kualitas sumber daya manusia tanpa di sertai kualitas yang lebih baik akan menjadi beban atau gangguan bagi pembangunan suatu negara/bagsa. Sedangkan kualitas menyangkut mutu atau tujuan sumber daya manusia tersebut, yang menyangkut kemampuan non fisik (kecerdasan dan mental). Oleh sebab itu mencakup kepentingan dan percepatan di dalam suatu pembangunan baik dalam bidang apapun, maka harus ada peningkatan sumber daya manusia dan menyangkut dua aspek yakni aspek fisik dan non fisik yang menyangkut kemampuan bekerja dan keterampilan-keterampilan lain dalam pembangunan sumber daya manusia.

Oleh sebab itu upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitasnya sumberdaya manusia harus di arahkan kepada ke dua aspek tersebut. Untuk meningkatkkan kualitas fisik harus di usahahkan melalui program-program kesehatan dan gizi. Sedangkan untuk kualitas atau kemampuan nonfisik tersebut, diupayakan pendidikan dan pelatihan adalah yang paling di perlukan. Upaya inilah yang di maksud dengan pengembangan sumber daya manusia.

I. Penelitian Terdahulu

Umu Khotimah (2016), Peran Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) al-ishlah bobos dalam pemberdayaan UMKM (Studi Kasus pada Masyarakat Desa Bobos Kec. Dukupuntang Kab. Cirebon). Lokasi penelitian ini dengan penelitian saya berbeda yaitu penelitian umu khotimah berada di BMT di kabupaten cirebon dan penelitian saya lakukan berada di baitul mal aceh. Umu khotimah menggunakan pendekatan yang sama dengan penulis yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, data yang diperoleh didapat dari dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data skunder, teknik pengumpulan datanya adalah wawancara; observasi; dan dokumentasi Tujuan penelitian ini berbeda dengan tujuan penelitian penulis, penelitian umu khotimah bertujuan untuk mengetahui Peran UMKM Al-Ishlah Bobos dalam pemberdayaan UMKM, dan untuk mengetahui hambatan dan tantangan BMT Al-Ishlah Bobos dalam pemberdayaan UMKM, sedangkan tujuan penelitian penulis yaitu ingin mengetahui peran yang dilakukan oleh baitul mal dan bagaimana dampaknya bagi usaha mustahik yang telah dibantu oleh baitul mal tersebut.

Hardianto Ritonga Peran Baitul Mal Wat Tamwil dalam pemberdayaan usaha mikro, dan kecil menengah pada Baitul Mal wat Tamwil Amanah Ummah Surabaya. Lokasi penelitian hardianto ritonga ini berada di BMT kota Surabaya, sedangkan penelitian saya berada di baitul mal aceh. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus, berbeda dengan penelitian penulis yaitu jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Data diperoleh dari dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data skunder. Tujuan penelitian hardianto ritonga berbeda dengan tujuan dari penelitian penulis yaitu untuk menjelaskan tentang bagaimana peran yang dilakukan oleh Baitul Mal dalam pemberdayaan usaha mikro, kecil dan menengah dan juga menjelaskan faktorfaktor yang menjadi pendukung dan penghambatan Baitul Mal dalam proses pemberdayaan usaha mikro, kecil dan menengah, sedangkan tujuan dari penelitian penulis yaitu untuk melihat peran yang dilakukan oleh baitul mal dalam mengembangkan UKM dan dampaknya bagi perkembangan usaha mustahik.

Suyoto Dan Hermin Endratno (2015), peran baitul mal dan wat tamwil dalam meningkatkan kinerja usaha rumah tangga di purwokerto. lokasi penelitian Suyoto dan Hermin Endratno berada di BMT kabupaten purwokerto, berbeda dengan lokasi penelitian penulis yang berada di Baitul Mal Aceh. Jenis penelitian pada penelitian Suyoto dan Hermin Endratno menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif atau mix, sedangkan jenis penelitian pada penelitian penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif analisis. Tujuan pada penelitian Suyoto dan Hermin Endratno yaitu untuk mengetahui bahwa BMT mempunyai peran yang cukup strategis dalam meningkatkan kinerja usaha skala rumah tangga, sedangkan tujuan pada penelitian penulis yaitu untuk melihat peran yang dilakukan oleh baitul mal dalam mengembangkan UKM dan dampaknya bagi perkembangan usaha mustahik.

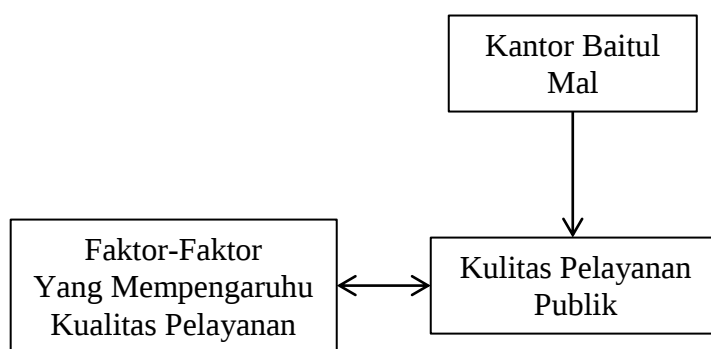
Siti Rahma Guruddin (2014), Peran BMT dalam pengembangan usaha mikro kecil pada BMT kota Makassar. lokasi penelitian Siti Rahma Guruddin berada di BMT al-amin kota Makassar, sedangkan pada penelitian penulis yaitu berada di Baitul Mal Aceh. jenis penelitian pada penelitian Siti Rahma Guruddin sama dengan jenis penelitian penulis yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian untuk mengetahui sejauh mana peran baitul mal wat tamwil al-amin dalam pengembangan usaha mikro kecil di kota Makassar.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Metode Penelitian	Hasil
1	Umu khotimah (Peran Baitul Mal Wat Tamwil AlIshlah Bobos Dalam Pemberdayaan Umkm) 2016	Kualitatif, dengan metode deskriptif, jenis sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data skunder, teknik pengumpulan data wawancara; observasi.	Hasil penelitian ini di didapatkan sebuah pengetahuan tentang bagaimana proses, tantangan juga hambatan yang didapatkan oleh Baitul mal dalam mengembangkan UKM pada kota Cirebon
2	Hardianto ritonga (peran baitul mal wat tamwil dalam pemberdayaan usaha mikro dan kecil menengah) 2015.	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode studi kasus.	Baitul Mal menjadi sebuah intansi yang mengembangkan UKM yang ada di sekitar kota Surabaya dan faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat proses pengembangan tersebut.
3	Siti Rahma Guruddin (Peran BMT dalam pengembangan usaha mikro kecil) 2014.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah enis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskripif kualitatif.	BTM sangat berperan dalam membantu mengembangkan UKM, dan memberikan pelatihan-pelatihan yang dapat mendukung proses pengembangan usaha mustahik tersebut.
4	Suyoto Dan Hermin Endratno (peran baitul mal dan wat tamwil dalam meningkatkan kinerja usaha rumah tangga di purwokerto)2015	Penelitian ini merupakan kombinasi antara kualitatif dan kuantitatif atau mix.	BTM melakukan pengembangan usaha yang berskala rumah tangga sehingga dapat mendorong pertumbuhan eknomi, menyerap tenaga kerja dan berdampak pada tersedianya kesempatan kerja

J. Kerangka Penelitian

Untuk memudahkan memahami kerangka pemikiran yang merupakan landasan dalam hal yang diteliti suatu masalah untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran dalam suatu penelitian. Maka penulis menggambarkan kerangka pemikiran tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Baitu Mal Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Bagan Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan publik adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan pengalaman yang baik pula. Dari pengalaman yang baik tersebut akan menjadi unit pertimbangan pengambilan keputusan yang mana akan mendorong terbentuknya loyalitas muzakki. Melalui pelaksanaan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dorongan ketertarikan pelanggan dan memunculkan loyalitas. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan atau sesuai dengan yang diharapkan oleh muzakki maka akan semakin loyal muzakki untuk membayar zakatnya di Baitul Mal Banda Aceh, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas muzakki.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A Gambaran Umum Sejarah Baitul Mal Kota Banda Aceh

Pada tahun 1973 di Aceh telah dibentuk suatu lembaga yang dinamakan Badan Penertiban Harta Agama (BPHA) dengan SK Gubernur nomor 52 tahun 1973, tahun 1976 diubah dengan nama Badan Harta Agama (BHA), dan dengan perubahan terakhir dengan Keputusan Gubernur Nomor 18/2003 tanggal 16 Juli Tahun 2003 dengan nama Badan Baitul Mal, sampai saat ini usia Baitul Mal sendiri sudah menginjak 46 tahun, dan banyak kemajuan dan kemunduran yang telat dilalui oleh Baitul Mal, tidak bisa dipungkiri bahwa sudah banyak usaha-usaha yang telah menjalin kerja sama dengan Baitul Mal Aceh yang sudah mengalami pertumbuhan dan perkembangan, selain dilakukan oleh masyarakat sendiri juga dengan didorong pemerintah melalui cendekiawan yang duduk di dalam pemerintahan. Dengan adanya Baitul Mal diharapkan dapat menjawab berbagai tantangan khususnya dalam hal ekonomi yang sekarang ini sudah dapat dilihat kekuatan ekonomi Aceh yang sudah pulih dan semakin bertambah baik.¹

Baitul Mal Kota Banda Aceh adalah sebuah badan zakat yang berada di Provinsi Aceh, di mana badan ini berperan sangat penting dalam mengelola harta zakat di Aceh. Melihat Aceh adalah salah satu provinsi yang sangat bagus dalam hal pelaksanaan zakat, dibandingkan provinsi lain, saat ini Aceh meraih penghargaan sebagai baznas terbaik di Indonesia, Ini disebabkan pendapatan zakat Aceh setiap tahunnya selalu mengalami kenaikan yaitu pada tahun 2017 pendapatan zakat sebesar 53,9 miliar dan meningkat pada tahun 2018 dengan jumlah pendapatan zakat sebesar 54 miliar.

1. Mekanisme Pengelolaan Zakat Pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh.

Pengurusan zakat di Aceh berbeda dengan daerah lain di Indonesia, perbedaannya tidak semata-mata pada aspek wewenang, peraturan, pembiayaan,

¹ Keputusan Gubernur Nomor 18/2003 tanggal 16 Juli Tahun 2003 *dengan nama Badan Baitul Mal.*

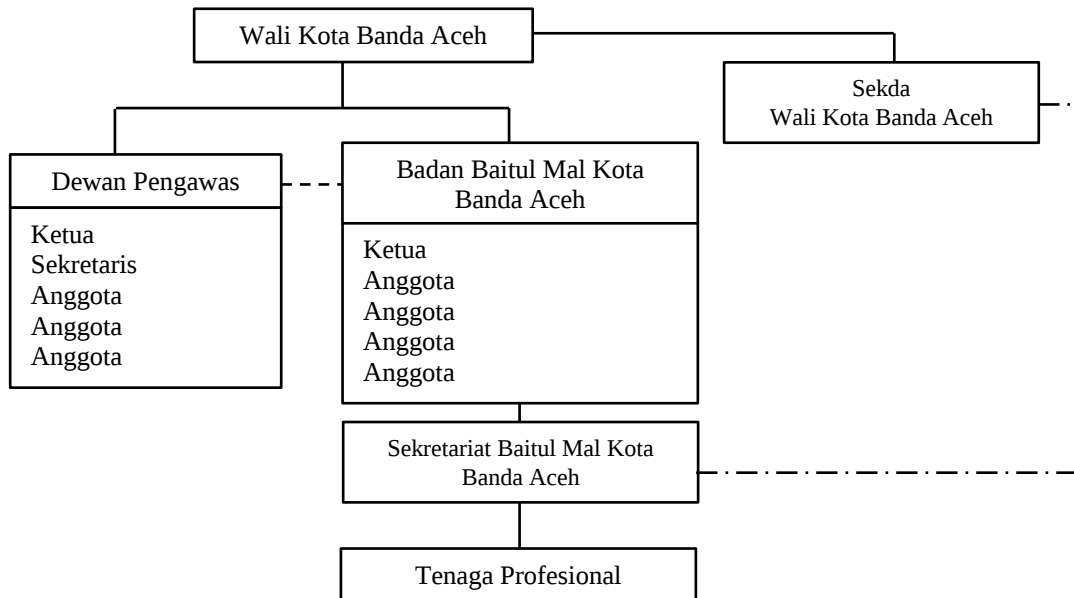
dan ketentuan uqubat yang diatur dalam qanun-qanun Aceh, tetapi juga pertanggungjawaban baik kepada negara, umat dan juga muzakki sendiri. Perbedaan utamanya adalah keberadaan Baitul Mal sebagai satu-satunya lembaga resmi yang bertanggung jawab di bidang perzakatan di Aceh. Ketentuan ini berbeda dengan peraturan yang ada dalam undang-undang nomor 38/1999 (tentang pengelolaan zakat), yang di pakai di seluruh Indonesia, yang menyatakan bahwa lembaga zakat berbentuk Badan Amil Zakat (BAZ) yang dikelola pemerintah bersama unsur masyarakat dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dikelola oleh pihak swasta. Sedangkan eksistensi badan Baitul Mal di Aceh merujuk pada ketentuan undang-undang nomor 18/2001 (tentang otonomi khusus Aceh) dengan segala aturan pelaksanaannya dalam bentuk qanun, peraturan gubernur, institusi gubernur dan keputusan gubernur: bahwa zakat dan harta agama lainnya di urus oleh badan Baitul Mal dengan struktur dan jenjang organisasi secara khas dan independen, setelah lahirnya undang-undang No 11 Tahun 2006 yang baru (tentang pemerintahan Aceh) sebagai wujud nyata „Memorandum Of Understanding” (MOU) Helsinki (tentang damai Aceh), besar harapan yang disandarkan kepada Baitul Mal Aceh, agar bangkit memelopori institusi sebagai „immanah zakat” yang handal, dan dapat menjadi pelopor pemberdayaan ekonomi umat di masa depan, melalui pengurusan potensi zakat yang sebenarnya cukup besar sehingga menjadi peluang sekaligus juga sebagai tantangan bagi kesejahteraan umat (Armiadi, 2008:188-189).²

2. Struktur Badan Baitul Mal Kota Banda Aceh

Untuk mencapai tujuan organisasi dan menciptakan suatu pola yang dapat mempertinggi efisiensi kerja, badan Baitul Mal sebagai sebuah intitusi perlu membina hubungan baik antara setiap bagian di dalam kelompok kerja. Dari sini diharapkan akan wujud kesatuan arah dan tanggung jawab serta pengawasan (Armiadi, 2008: 191).

² Armiadi, *Zakat Produktif Solusi Alternatif Pemberdayaan Okonomi Umat* (Potet dan Praktek Baitul Mal Aceh), Ar-Raniry Press dan AK GROUP, Yokyakarta 2008.

Bagan Susunan Organisasi Baitul Mal Kota Banda Aceh



Keterangan :	
————	Garis Komando
-----	Garis Koordinasi
.....	Garis Pembinaan

Walikota Banda Aceh

Aminullah Usman, SE. MR, MM

Gambar 3.1
Struktur Badan Baitul Mal Kota Banda Aceh

Baitul Mal Kota Banda Aceh sebagai sebuah lembaga zakat sampai saat ini telah menjadi lembaga permanen yang berfungsi sebagai pemungut, penyalur dan pengawal harta zakat. Adapun struktur organisasi, hubungan hirarkhi dan mekanisme kerja mengikuti pola sebagaimana ditetapkan dalam qanun No.7/2004, No.10/2007 dan keputusan Gubernur No.18/2003. Pada dasarnya eksistensi Baitul Mal adalah sebagai mitra kerja kepala daerah atau kepala pemerintahan baik tingkat Gubernur maupun Bupati/Walikota untuk pendayagunaan harta zakat. Dalam masalah ini pengurus Baitul Mal bertanggung jawab kepada gubernur atau bupati setempat. Dengan demikian pemerintah senantiasa menerima laporan langsung dari pengurus Baitul Mal pada tingkat masing-masing. Struktur

pengurusan di tingkat propinsi dan kabupaten/kota terdiri dari delapan unit kerja, yaitu dewan syariah (penasehat), kepala badan, sekretaris, bendahara dan empat bidang yang menangani bidang tertentu, yaitu bidang pemungutan zakat, bidang penyaluran zakat, bidang pemberdayaan harta agama, dan bidang perencanaan program. Masing-masing bidang tersebut dipimpin oleh satu orang kepala sub bidang yang berada di bawah dan tanggung jawab Kepala Badan Baitul Mal (Armiadi, 2008:189-190).³

3. Tugas Baitul Mal Kota Banda Aceh Dalam pasal 14 qanun No.7/2004 yaitu:
 - a. Melakukan pendataan muzaki.
 - b. Melakukan pengumpulan zakat.
 - c. Pendataan orang yang berhak menerima zakat (mustahik).
 - d. Inventaris dan penyelidikan tentang harta agama.
 - e. Pemeliharaan dan pengamanan harta zakat.
 - f. Pemberdayaan kualitas harta agama.
 - g. Pemberdayaan (empowering) harta agama (Armiadi, 2008:198).
4. Visi dan Misi Baitul Mal Kota Banda Aceh Visi “Baitul Mal Kota Banda Aceh yang amanah, professional, dan progresif”

Misi :

- a. Mengoptimalkan sosialisasi dan edukasi ziswaf serta peran Baitul Mal.
- b. Mengembangkan kompetensi amil yang bersertifikasi.
- c. Menerapkan total quality manajemen dalam pengelolaan ziswaf.
- d. Mewujudkan manajemen data dan informasi berbasis teknologi.
- e. Mengoptimalkan penghimpunan zakat dan infak.
- f. Mewujudkan pendistribusian dan pendayagunaan zakat dan infak yang berkontribusi bagi peningkatan produktifitas dan kemandirian masyarakat.

³ Armiadi, *Zakat Produktif Solusi Alternatif Pemberdayaan Ekonomi Umat* (Potet dan Praktek Baitul Mal Aceh), Ar-Raniry Press dan AK GROUP, Yokyakarta 2008.

- g. Meningkatkan pengelolaan wakaf dan perwalian anak yatim (sumber: web Baitul Mal Kota Banda Aceh).

B Pelayanan Publik Pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh

Baitul Mal Kota Banda Aceh sebagai lembaga yang bernaung dibawah Pemerintah Kota Banda Aceh. Kepala Baitul Mal Kota Band Aceh Wahyudi, S.STP, M.Si menjelaskan bahwa Baitul Mal Kota Banda Aceh memberikan pelayanan terbaik dan akan menempatkan staf yang berkompeten di MPP. Baitul Mal Akan memberikan pelayanan kepada Muzakki dan Mustahik di MPP, kita juga menargetkan angka penerimaan ZIS meningkat dengan adanya Mall Pelayanan Publik ini. Baitul Mal berkomitmen dengan kualitas pelayanan yang maksimal untuk muzakki dan mustahik. informasi untuk konsultasi zakat juga dilayani dengan baik dan dapat langsung menghubungi penyuluh zakat Baitul Mal Kota Banda Aceh. Informasi yang diberikan Baitul Mal sangat terbuka melalui berbagai media yang ada.⁴

Pemberian modal usaha Baitul Mal Kota Banda Aceh pada usaha mustahik disyaratkan usaha tersebut haruslah telah berjalan minimal 1 tahun, dan Baitul Mal memberikan banyak kemudahan bagi mustahik untuk mengaksesnya, kemudahan yang didapatkan adalah modal usaha dalam bentuk pinjaman lunak/qardhul hasan, tanpa bunga dan tanpa jaminan, kemudahan ini diberikan agar dapat menumbuhkan jiwa semangat wirausaha dalam diri mustahik dan melepaskan pedagang kecil dari ketergantungan pada rentenir.

Sampai saat ini telah banyak manfaat yang di rasakan oleh para mustahik dengan mendapatkan bantuan dana tersebut di antaranya ada yang dulunya mustahik yang mendapatkan bantuan dana tersebut sekarang telah menjadi muzaki pada Baitul Mal tersebut.

Baitul Mal juga menerapkan sedekah seiklasnya kepada UKM yang mendapat bantuan dana tersebut, tanpa memaksakan harus diberikan perbulan dan

⁴ Kepala Baitul Mal Kota Band Aceh Wahyudi, S.STP, M.Si

jumlahnya tidak ditentukan, Baitul Mal akan menggunakan dana sedekah dari mustahik untuk digunakan pada usaha mustahik itu sendiri, contohnya warung bakso dibuatkan nomor meja dari uang sedekah itu, jadi usaha mustahik itu mendapat dukungan dan promosi dari Baitul Mal Aceh dalam menjalankan usahanya.

1. Distribusi zakat masalah erat kaitannya dengan hak-hak individu dalam masyarakat. Distribusi merupakan bagian penting dalam membentuk kesejahteraan suatu komunitas. Kesenjangan atau kesalahan dalam distribusi berdampak pada aspek ekonomi dan sosio-politik, karena itu tema distribusi menjadi kajian sentral dalam filosofi ekonomi Islam.
2. Zakat sebagai pengembangan sumber daya manusia. Jika dilihat dari segi tujuannya maka ajaran zakat sarat dengan multi tujuan, terutama muamalat sosial ekonomi. Selain itu, seperti yang telah dijelaskan pada pembahasan terdahulu dana zakat boleh didayagunakan untuk berbagai keperluan yang bersifat positif dan mendatangkan manfaat bagi kepentingan umat. Di antara keperluan yang bersifat positif dan mendesak juga ditujukan bagi kepentingan jangka panjang ke masa depan yaitu pengembangan sumber daya manusia. Uraian di sini dimaksudkan pada pengaruh positif zakat terhadap pengembangan sumber manusia umat Islam.

Para cendekiawan dan para ahli bersepakat bahwa persoalan terpenting bagi kemajuan umat, bangsa dan negara agar dapat bersaing dengan umat, bangsa, dan negara lain di dunia sekaligus juga untuk menyikapi tantangan di era global yang penuh dengan kompetensi dalam berbagai bidang terutama dalam ilmu yang mesti diikuti dengan iman dan takwa, sangat diperlukan sumber daya manusia yang mampu dan cakap. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka diperlukan berbagai upaya positif-konstruktif, dan mesti diiringi dengan segala kesungguhan yang berkesinambungan. Upaya yang linier dengan maksud tersebut adalah pembinaan dan pengembangan pada sektor pendidikan, karena azas pendidikan merupakan media utama yang dapat memproses pengembangan sumber manusia. Problematika klasik dan utama yang sering menjadi kendala dalam pengembangan sumber manusia, adalah persoalan cost (pembiayaan). Dengan adanya undang-

undang zakat, permasalahan tersebut diharapkan dapat teratasi. Adapun yang dimaksud dengan pendidikan berkenaan tidak terhadap pada pengembangan anak didik (pelajar-mahasiswa) semata, namun juga pemberdayaan dan pengembangan lembaga-lembaga penyelenggara pendidikan, terutama lembaga-lembaga pendidikan swasta (swadaya-swadana)⁵

a. Bentuk-bentuk zakat

1. Bantuan modal uang tunai (cash money)
2. Bantuan alat transportasi
3. Bantuan bidang peternakan sapi
4. Bidang holtikultura
5. Usaha rumah tangga

Yang menjadi objektif daripada permodalan zakat bagi aktivitas ekonomi masyarakat miskin antara lain sebagai berikut:

1. Membantu pemulihan ekonomi kaum duafa untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik.
2. Mengatasi pengangguran sehingga kehidupan perekonomian kaum duafa dapat menjadi lebih baik.
3. Terbentuknya pribadi muslim yang bertanggung jawab sehingga mampu mengembangkan usahanya demi kelangsungan hidup mereka dan menyelamatkan masa depan keluarganya.
4. Program ini juga dapat memberikan pencerahan pendidikan spiritual oleh pendamping guna membina ketenangan jiwa serta mempertebal keimanan kepada Allah SWT.

b. Kriteria penerima bantuan modal tersebut yaitu:

1. Taat beribadah kepada Allah SWT
2. Telah mempunyai suatu jenis kegiatan usaha yang dipahami secara baik dan benar belum pernah menerima bantuan dari pihak manapun
3. Modal usaha yang diberikan berkisar antara Rp 1-6,5 juta

⁵ Huda, Nurul dan Heykal, Mohammad *Lembaga Keuangan Islam : Tinjauan Teoritis dan Praktis*. (Jakarta: Kencana 2010). hlm 242-243.

4. Sanggup mengikuti dan melaksanakan semua ketentuan yang ditetapkan Baitul Mal.

Dalam hal membantu UKM mengembangkan usahanya Baitul Mal dan bank syariah berbeda dalam hal ini penggunaan akad qardul hasan, perbedaannya yaitu:

Tabel 3.1
Perbedaan Bank Syariah dengan Baitul Mal

No	Bank Syariah	Baitul Mal
1	Melihat tingkat risiko, apabila dirasa risiko uang tidak kembali lebih besar maka tidak akan diberika	Apabila dirasa usaha yang dijalankan mustahik itu menjadi salah satu tumpuan keluarga, meskipun ada risiko uang zakat bisa saja tidak kembali lagi maka tetap akan diberikan, mengingat itu memang sudah menjadi hak mereka
2	Tidak berpengaruh pada usia usaha tersebut	Usaha minimal sudah berdiri 1 tahun
3	Pakai borok (jaminan)	Tanpa borok (jaminan) kecuali di atas 10 juta.
4	Jangka waktu pengembalian ditentukan akad	Jangka waktu satu tahun
5	Lembaga keuangan profit, meskipun pada akad ini tidak mencari keuntungan akan tetapi bank tetap tidak mau resiko uang tidak kembali	Lembaga non profit, mereka hanya menjalankan harta umat, apabila uang tidak kembali, maka uang tersebut memang hak para mustahik itu, makanya pada saat survei kelayakan pemberian dana zakat produktif haruslah dilihat apakah usaha tersebut betul milik mustahik (penerima zakat).
6	Jumlah dana yang akan dipinjam tergantung akad	Jumlah dana yang akan di pinjam haruslah bertahap 2,4,6,8,10 juta dan seterusnya.

Jadi, dengan mendapatkan hak dalam mengembangkan dana zakat secara produktif, tanpa mencari keuntungan dan dapat dengan leluasa dalam menggunakan hak pakai dana zakat tersebut untuk mengembangkan usaha-usaha mustahik, diharapkan dapat menjadi salah satu badan keuangan yang sangat berpotensi dapat mengembangkan perekonomian, maka seharusnya Baitul Mal mengedepankan tanggung jawab lebih besar terhadap pengembangan usaha-usaha mustahik dibandingkan lembaga keuangan syariah lainnya.

C Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 5 orang, dua orang dari pihak Baitul Mal dan tiga orang mustahik dari masyarakat umum. Adapun deskripsi responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Gabaran Umum Informan

No	Responden	Jenis kelamin	Umur	Jenis Pekerjaan
1	Aisyah M. Ali. M.pd	Perempuan	53 Thn	Anggota Komisioner BMK
2	Surya Darma, S.E	Laki-laki	36 Thn	Anggota Komisioner BMK
3	Rahmat Pepri	Laki-laki	35 Thn	Wira Usaha
4	Fandi lukman	Laki-laki	38 Thn	Bengkel
5	Rio Saputra	Laki-laki	41 Thn	Kios

D Deskripsi Hasil Wawancara

Wawancara merupakan percakapan tanya jawab antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mendapatkan hasil atau poin-poin penting terhadap suatu pembahasan. Wawancara juga dapat di artikan sebagai teknik pengumpulan data dengan proses tanya jawab secara langsung antara pewawancara dengan informan atau responden guna mendukung dan memperjelas hasil penelitian. Wawancara yang penulis lakukan yaitu terhadap 2 responden Baitul Mal Kota Banda Aceh dan 3 orang mustahik yang penulis ambil sebagai pengambilan responden, ini didasarkan pada beberapa karakteristik. Bagi mustahik, responden adalah penerima bantuan dari Baitul Mal lebih dari 5 tahun. Bagi reponden karyawan Baitul Mal pemilihan berdasarkan pada pertimbangan, penelitian ini penulis wawancarai kepada responden yang sudah berpengalaman dalam mengurus Baitul Mal Kota Banda Aceh secara langsung.

1. Kesadaran masyarakat dalam membayar zakat pada Baitul Mal kota Banda Aceh.

Berkaitan dengan kesadaran masyarakat dalam membayar zakat pada Baitul Mal kota Banda Aceh wawancara dengan Aisyah M. Ali. M.pd, menyatakan

bahwa kesadaran masyarakat Kota Banda Aceh terhadap wajib zakat masih kurang. Ada juga sebagian masyarakat yang tidak membayar zakat ke Baitul Mal.

*“Memang kesadaran masyarakat terhadap wajib zakat masih sangat kurang, hal ini dikarenakan kondisi pandemi Corona Virus19 jadi masyarakat masih dalam taraf ekonomi menengah ke bawah sehingga mengakibatkan masyarakat tidak membayar zakatnya di Baitul Mal Kota Banda Aceh”.*⁶

Zakat merupakan salah satu rukun Islam yang ke empat, dan menjadi salah satu unsur pokok bagi tegaknya syariat Islam. Oleh sebab itu hukum zakat adalah wajib atas setiap muslim yang telah memenuhi syarat -syarat tertentu. Zakat termasuk dalam kategori ibadah (seperti shalat, haji, dan puasa) yang telah diatur secara rinci dan paten berdasarkan Al-Qur'an dan As Sunnah. Zakat merupakan amal social kemasyarakatan dan kemanusiaan yang dapat berkembang sesuai dengan perkembangan umat manusia. Dana zakat apabila dikelola dengan baik dapat meningkatkan perekonomian masyarakat dan menekan angka kemiskinan di Indonesia. Hanya saja selama ini untuk pengelolaan dan manajemen zakat perlu diperhatikan lebih untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Pengelolaan zakat yang baik tidak hanya sekedar menyalurkannya begitu saja namun diperlukan manajemen pemberdayaan yang tepat guna, agar pengelolaan zakat ini benarbenar membawa dampak yang signifikan bagi kehidupan penerima zakat.

Berkaitan dengan kesadaran masyarakat dalam membayar zakat pada Baitul Mal kota Banda Aceh wawancara dengan Surya Darma, S.E, menyatakan bahwa:

“Baitul Mal memiliki peran strategis dalam upaya menumbuhkan kesadaran wajib zakat, sebagaimana tujuan Lembaga Baitul Mal untuk mengumpulkan zakat dari masyarakat. Untuk itu Lembaga Baitul Mal terus mendorong masyarakat agar memiliki kesadaran untuk mengeluarkan zakat

⁶ Wawancara dengan Aisyah M. Ali. M.pd, selaku komisioner Baitul Mal pada Tgl 14 September 2021 pukul 11.00 WIB.

melalui Lembaga Baitul Mal, agar zakat yang terkumpul dapat dikelola untuk kepentingan umat.

Selanjutnya di jelaskan juga bahwa Zakat memiliki peranan yang sangat strategis dalam upaya pengentasan kemiskinan atau pembangunan ekonomi. Berbeda dengan sumber keuangan untuk pembangunan yang lain, zakat tidak memiliki dampak balik apapun kecuali ridha dan mengharap pahala dari Allah semata. Namun demikian, bukan berarti mekanisme zakat tidak ada sistem kontrolnya. Nilai strategis zakat dapat dilihat melalui: Pertama, zakat merupakan panggilan agama. Ia merupakan cerminan dari keimanan seseorang. Kedua, sumber keuangan zakat tidak akan pernah berhenti.⁷

Artinya orang yang membayar zakat, tidak akan pernah habis dan yang telah membayar setiap tahun atau periode waktu yang lain akan terus membayar. Ketiga zakat secara empirik dapat menghapus kesenjangan sosial dan sebaliknya dapat menciptakan redistribusi aset dan pemerataan pembangunan Zakat dapat dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakat terutama untuk mengentaskan masyarakat dari kemiskinan dan menghilangkan kesenjangan sosial. Oleh karna itu perlu adanya pengelolaan zakat secara professional dan bertanggung jawab yang dilakukan oleh masyarakat bersama pemerintah. Tujuan pengelolaan zakat adalah agar meningkatnya kesadaran masyarakat dalam menunaikan dan dalam pelayanan ibadah zakat, meningkatnya fungsi dan peran pranata keagamaan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial.

Berdasarkan pandangan dari kedua informan diatas, kesadaran masyarakat dalam membayar zakat pada Baitul Mal masih belum maksimal. Terlihat dari kesadaran masyarakat yang masih rendah dalam menyalurkan zakat di Lembaga Baitul Mal Kota Banda Aceh. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar zakat sangat menentukan jumlah pengumpulan zakat dari masyarakat. Dengan demikian dibutuhkan sosialisasi untuk merubah pola pikir masyarakat agar terwujudnya tujuan dari pengumpulan zakat yaitu dapat

⁷ Wawancara dengan Surya Dharma, S.E, selaku komisioner Baitul Mal pada Tgl 16 September 2021 pukul 11.04 WIB.

mengurangi angka kemiskinan dan memberdayakan masyarakat menuju kesejahteraan.

2. Kegiatan yang dilakukan Baitul Mal dalam mengumpulkan zakat pada kota Banda Aceh.

Berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan Baitul Mal dalam mengumpulkan zakat pada kota Banda Aceh, wawancara dengan Aisyah M. Ali. M.pd, menyatakan bahwa

“Kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga Baitul Mal dalam mengumpulkan zakat dari masyarakat adalah dengan melakukan sosialisasi yang dilakukan oleh Lembaga Baitul Mal. Lembaga Baitul Mal mengundang masyarakat dan tokoh tokoh masyarakat untuk menghadiri diskusi-diskusi terkait persoalan wajib zakat. Hal ini untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang keuntungan mengeluarkan zakat baik bagi pribadi maupun orang lain”.

Selanjutnya dikatakan juga bahwa kegiatan sosialisasi yang dilakuakn oleh Lembaga Baitul Mal, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui Lembaga Baitul Mal, mendapat respon positif dari masyarakat. Masyarakat tidak menolak untuk mengeluarkan zakat hanya saja kondisi ekonomi yang tidak memungkinkan untuk mengeluarkan zakat. Keadaan keuangan masyarakat nelayan dan petani hanya sebatas untuk mencukupi kehidupan sehari-hari mereka. Masyarakat tidak terlalu merespon terhadap kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Lembaga Baitul Mal terkait persoalan kesadaran wajib zakat. Sebagaimana masyarakat Kota Banda Aceh acuh tak acuh terhadap kegiatan sosialiasi wajib zakat yang dilaksnakan oleh Baitul Mal. Mereka beranggapan bahwa dari pada mereka menyalurkan melalui Baitul Mal lebih baik mereka langsung memberikannya kepada yang berhak menerima seperti infak dan sedekah”⁸

⁸ Wawancara dengan Aisyah M. Ali. M.pd selaku komisioner Baitul Mal pada Tgl 14 September 2021 pukul 11.00 WIB.

Berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan Baitul Mal dalam mengumpulkan zakat pada kota Banda Aceh, Surya Darma, S.E, menyatakan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga Baitul Mal adalah dengan membentuk tim untuk melakukan silaturahmi dengan masyarakat yang memiliki usaha dalam hal memberikan pandangan terkait kewajiban zakat yang harus dikeluarkan, apabila telah memenuhi syarat. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat memiliki kesadaran untuk mengeluarkan zakat.

*“Sebagaimana masyarakat Kota Banda Aceh acuh tak acuh terhadap kegiatan sosialisasi wajib zakat yang dilaksanakan oleh Baitul Mal. Mereka beranggapan bahwa dari pada mereka menyalurkan melalui Baitul Mal lebih baik mereka langsung memberikannya kepada yang berhak menerima seperti infak dan sedekah”.*⁹

Selanjutnya di jelaskan bahwa lembaga Baitul Mal mendapat respon positif dari masyarakat. Masyarakat tidak menolak untuk mengeluarkan zakat hanya saja kondisi ekonomi yang yang tidak memungkinkan untuk mengeluarkan zakat.

Berdasarkan pandangan dari kedua informan diatas, dapat dikatakan bahwa kegiatan yang dilakukan Baitul Mal dalam mengumpulkan zakat pada kota Banda Aceh adalah dengan melakukan sosialisasi mengundang masyarakat dan tokoh tokoh masyarakat untuk menghadiri diskusi-diskusi dan membentuk tim untuk melakukan silaturahmi dengan masyarakat yang memiliki usaha. Hal ini untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang keuntungan mengeluarkan zakat baik bagi pribadi maupun orang lain.

3. Kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan wajib zakat pada kantor Baitul Mal kota Banda Aceh.

Berkaitan dengan kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan wajib zakat pada kantor Baitul Mal kota Banda Aceh, wawancara dengan Aisyah M. Ali. M.pd, menyatakan bahwa

⁹ Wawancara dengan Surya Darma, S.E, selaku komisioner Baitul Mal pada Tgl 16 September 2021 pukul 11.04 WIB.

*“Kendala yang dirasakan oleh Lembaga Baitul Mal dalam melakukan sosialisasi wajib zakat di masyarakat adalah sulitnya menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya Lembaga Baitul Mal dalam mengumpulkan zakat untuk kepentingan dan kemaslahatan umat, selain itu juga kendala lain adalah anggapan masyarakat kalau disalurkan melalui Lembaga Baitul Mal belum tentu akan dapat disalurkan secara maksimal seperti tidak sampai pada yang berhak menerimanya dan lain-lain”.*¹⁰

Seterusnya dikatakan bahwa lebih tepatnya faktor yang menghambat sosialisasi zakat pada masyarakat adalah sebagai berikut; pertama, secara umum pemahaman umat Islam tentang zakat masih sangat minim dibanding pemahaman mereka tentang shalat, puasa, dan kewajiban syariat lainnya. Kedua, konsep zakat yang dipahami masyarakat dan dipelajari masyarakat tidak lagi sesuai dengan kondisi sosio-kultural dan perekonomian bangsa. Misalnya saja tentang zakat perusahaan dan zakat profesi, sehingga banyak sumber dana yang belum tergal. Ketiga, perbenturan kepentingan antar organisasi pengelola zakat yang menimbulkan kekhawatiran terjadinya persaingan secara tidak sehat, perasaan akan lahannya terganggu dan lain sebagainya. Akibatnya, organisasi-organisasi itu terkesan berjalan sendiri sendiri. Keempat, kurangnya kepercayaan masyarakat kepada Lembaga pengelola zakat karena dipandang belum amanah. Akhirnya sebagian masyarakat masih menggunakan pola tradisional, yakni memberikan zakat langsung kepada ulama dan tokoh masyarakat lainnya untuk kemudian didistribusikan kepada umat. Kelima, belum adanya dukungan politik secara penuh dari pemerintah. Dukungan pemerintah terhadap Lembaga pengelola zakat selama ini dinilai masih setengah setengah. Terakhir, yang keenam, masih adanya kelemahan dalam aspek SDM pengelola zakat.

Berkaitan dengan mengatasi kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan wajib zakat pada kantor Baitul Mal kota Banda Aceh, wawancara dengan Surya Darma, S.E, menyatakan bahwa

¹⁰ Wawancara dengan Aisyah M. Ali. M.pd selaku komisioner Baitul Mal pada Tgl 14 September 2021 pukul 11.00 WIB

*“Kendala yang dirasakan oleh Baitul Mal dalam melakukan sosialisasi wajib zakat di masyarakat Kota Banda Aceh adalah kesinambungan antara sosialisasi yang dilakukan dengan kondisi kehidupan masyarakat yang rata-rata kondisi ekonominya tergolong menengah ke bawah, hal demikian mengakibatkan sosialisasinya tidak maksimal dalam arti bahwa setelah dilakukan sosialisasi keinginan masyarakat menyalurkan zakat ke Lembaga Baitul Mal tidak meningkat”.*¹¹

Disini bisa dikatakan bahwa minimnya kesadaran membayar zakat dari masyarakat menjadi salah satu kendala dalam pengelolaan dana zakat agar dapat berguna dalam perekonomian. Dikatakan juga bahwa selain sudah melekat dalam benak sebahagian kaum muslim bahwa perintah zakat itu hanya diwajibkan pada bulan Ramadhan saja itupun masih terbatas pada pembayaran zakat fitrah. Sehingga ide dasar zakat untuk kemaslahatan umat telah bergeser menjadi sekedar ibadah ritual semata yang dikerjakan bersamaan dengan ibadah puasa. Terdapatnya syarat haul (satu tahun kepemilikan) menandakan bahwasanya zakat tersebut tidak mengenal pembayaran pada satu bulan tertentu saja, melainkan setiap bulan zakat dapat dibayarkan. Apabila kesadaran masyarakat akan pentingnya zakat bagi peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran umat sudah semakin baik, hal ini akan berimbas pada peningkatan penerimaan zakat.

Bedasarkan pandangan kedua informan diatas kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan wajib zakat pada kantor Baitul Mal kota Banda Aceh. adalah sulitnya menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya Lembaga Baitul Mal dalam mengumpulkan zakat untuk kepentingan dan kemaslahatan umat, selain itu juga anggapan masyarakat kalau disalurkan melalui Lembaga Baitul Mal belum tentu akan dapat disalurkan secara maksimal, seperti tidak sampai pada yang berhak menerimnya dan kesinambungan antara sosialisasi yang dilakukan dengan kondisi kehidupan masyarakat yang rata-rata kondisi ekonominya tergolong menengah ke bawah sehingga hal demikian mengakibatkan

¹¹ Wawancara dengan Surya Darma, S.E, selaku komisioner Baitul Mal pada Tgl 16 September 2021 pukul 11.04 WIB.

sosialisasinya tidak maksimal dalam arti bahwa setelah dilakukan sosialisasi keinginan masyarakat menyalurkan zakat ke Lembaga Baitul Mal tidak meningkat.

4. Pendekatan yang dilakukan oleh Baitul Mal dalam meningkatkan kesadaran wajib zakat kepada masyarakat kota Banda Aceh.

Berkaitan dengan pendekatan yang dilakukan oleh Baitul Mal dalam meningkatkan kesadaran wajib zakat kepada masyarakat kota Banda Aceh, wawancara dengan Aisyah M. Ali. M.pd, menyatakan bahwa:

*“Pendekatan yang dilakukan pada masyarakat terkait persoalan wajib zakat adalah yaitu melalui ceramah-ceramah di masyarakat sehingga akan menumbuhkan kesadaran bagi masyarakat terhadap pentingnya mengeluarkan zakat baik untuk individu maupun orang lain yang menerima zakat”.*¹²

Selanjutnya, dinyatakan juga bahwa untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Kota Banda Aceh dalam masalah wajib zakat adalah pendekatan religius, hal ini dimungkinkan karena masyarakat Kota Banda Aceh kental dengan nilai-nilai keagamaan sehingga dengan pendekatan ini diharapkan tumbuh kesadaran terhadap kewajiban zakat dan dapat menyalurkannya melalui Lembaga Baitul Mal. Dalam melakukan kegiatan sosialisasi wajib zakat di masyarakat Lembaga Baitul Mal diakui bahwa masyarakat sangat terbuka dalam menerima masukan dari hasil sosialisasi yang dilaksanakan, dan hal ini hanya perlu kesabaran mengingat kondisi masyarakat yang kehidupan ekonominya menengah ke bawah, sehingga sedikit sekali masyarakat yang menyalurkan zakat ke Lembaga Baitul Mal. Namun di masa akan datang seiring perputaran ekonomi dan sosialisasi yang berkelanjutan dari Lembaga Baitul Mal, penyaluran zakat dari masyarakat akan meningkat. Ini sangat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat Kota Banda Aceh ke masa akan datang.

¹² Wawancara dengan Aisyah M. Ali. M.pd, selaku komisioner Baitul Mal pada Tgl 14 September 2021 pukul 11.00 WIB.

Berkaitan dengan pendekatan yang dilakukan oleh Baitul Mal dalam meningkatkan kesadaran wajib zakat kepada masyarakat kota Banda Aceh wawancara selanjutnya dengan Surya Darma, S.E,¹³ menyatakan bahwa terkait sarana penunjang dalam melaksanakan sosialisasi wajib zakat pada masyarakat Kota Banda Aceh, informan menjelaskan bahwa sarana penunjang sangat mendukung seperti ruang seminar dan sosialisasi, yang dapat menampung peserta sosialisasi dan kemudian tenaga ahli dalam bidang sosialisasi baik dari Lembaga Baitul Mal maupun dari pihak luar cukup memadai dalam menunjang terlaksananya sosialisasi oleh Lembaga Baitul Mal. Pada sisi lain persoalan tentang zakat adalah kurang kesadaran masyarakat akan pentingnya mengeluarkan zakat apa bila telah memenuhi ketentuan ketentuan yang ada. Berdasarkan hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat Kota Banda Aceh dalam mengeluarkan zakat masih sangat rendah. Oleh karena Lembaga Baitul Mal Kota Banda Aceh dengan aktif terus melakukan sosialisasi di masyarakat tujuannya adalah agar masyarakat dapat termotivasi dengan mengeluarkan zakat melalui Lembaga pengelolaan zakat dalam hal ini Lembaga Baitul Mal. Hal ini dimaksudkan agar dengan tumbuhnya kesadaran masyarakat yang tinggi dalam mengeluarkan zakat maka akan dapat mengurangi angka kemiskinan di daerah tersebut. Lembaga Baitul Mal optimis melalui sosialisasi wajib zakat kepada masyarakat secara terus menerus akan memberikan hasil yang optimal dalam mengumpulkan zakat dari masyarakat sehingga zakat yang terkumpul dapat dikelola dan disalurkan kepada masyarakat yang berhak menerimanya. Disadari bahwa selama ini pendapatan zakat dari masyarakat Kota Banda Aceh masih sangat rendah sehingga penggunaannyapun masih belum maksimal dalam artian zakat yang terkumpul hanya beberapa pihak yang dapat disalurkan.

Berdasarkan pandangan kedua responden diatas Pendekatan yang dilakukan oleh Baitul Mal dalam meningkatkan kesadaran wajib zakat kepada masyarakat kota Banda Aceh adalah melalui ceramah-ceramah di masyarakat sehingga akan

¹³ Wawancara selanjutnya dengan Surya Darma, S.E, selaku komisioner Baitul Mal pada Tgl 16 September 2021 pukul 11.04 WIB

menumbuhkan kesadaran bagi masyarakat terhadap pentingnya mengeluarkan zakat baik untuk individu maupun orang lain yang menerima zakat. Sarana penunjang sangat mendukung seperti ruang seminar, sosialisasi, yang dapat menampung peserta sosialisasi, juga tenaga ahli dalam bidang sosialisasi baik dari Lembaga Baitul Mal maupun dari pihak luar, cukup memadai dalam menunjang terlaksananya sosialisasi oleh Lembaga Baitul Mal.

5. Proses mendapatkan bantuan modal usaha di Baitul Mal kota Banda Aceh.

Berkaitan dengan proses mendapatkan bantuan modal usaha di Baitul Mal kota Banda Aceh wawancara dengan Rahmat Pepri¹⁴, menyatakan pandangan yang sama dengan Fandi Lukman¹⁵, dan Rio Saputra¹⁶, persyaratan yang harus dipenuhi yaitu fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), usaha yang akan dibiayai harus ada legalitas, dan anggunan (jaminan). Selanjutnya Proses yang dilakukan adalah bertemu langsung dengan pihak Baitul Mal, melengkapi persyaratan yang ditetapkan oleh pihak Baitul Mal. Proses mendapatkan bantuan sangat mudah, pencairan dana hanya selama dua hari, jika terdapat permasalahan dalam perlengkapan berkas maka pihak Baitul Mal menginformasikan kembali kepada masyarakat yang menerima bantuan modal usaha, sehingga masyarakat melengkapi berkas yang belum dilengkapi.

6. Pelatihan atau bimbingan terkait bantuan oleh pihak Baitul Mal kota Banda Aceh.

Berkaitan dengan pelatihan atau bimbingan terkait bantuan oleh pihak Baitul Mal kota Banda Aceh wawancara dengan Fandi Lukman, Rio Saputra, dan Rahmat Pepri. menyatakan pandangan yang sama. Tidak ada bimbingan, hanya saja saat pertama kali ke kantor Baitul Mal di arahkan untuk melengkapi

¹⁴ Wawancara dengan Rahmat Pepri, selaku wira usaha pada Tgl 17 September 2021 pukul 10.00 WIB.

¹⁵ Wawancara dengan Fandi Lukman, selaku bengkel motor pada Tgl 17 September 2021 pukul 11.10 WIB.

¹⁶ Wawancara dengan Rio Saputra, selaku pengusaha kebab pada Tgl 18 September 2021 pukul 04.00 WIB.

persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak dari Baitul Mal. Apakah saya layak menerima bantuan modal usaha atau tidak.

“Pelatihan atau bimbingan khusus pada nasabah pembiayaan tidak ada, karena pada umumnya kami memberikan pembiayaan kepada masyarakat yang memang sudah menjalankan usahanya, tetapi saat pertama kali memberikan pembiayaan kami mengarahkan modal tersebut dipakai sesuai kebutuhan usaha masing-masing, sehingga usaha mereka lebih berkembang dan meningkat”(wawancara dengan Surya Darma, S.E).

7. Pelayanan petugas yang melayani bantuan di Baitul Mal kota Banda Aceh.

Berkaitan dengan pelayanan petugas yang melayani bantuan di Baitul Mal kota Banda Aceh wawancara dengan Rio Saputra¹⁷, menyatakan pandangan yang sama dengan Rahmat Pepri, dan Fandi Lukman. Baitul Mal Kota Banda Aceh memberikan pelayanan terbaik dan berkompeten, untuk konsultasi zakat juga dilayani dengan baik. Informasi yang diberikan pihak Baitul Mal sangat terbuka melalui berbagai media yang ada. Baitul Mal Kota Banda Aceh siap membantu dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam meningkatkan usahanya, namun tentu saja harus mengikuti syarat dan aturan yang ditentukan oleh Baitul Mal. Dengan banyaknya respon positif terhadap Baitul Mal, maka semakin besar semangat mereka untuk terus memperluas dan juga menyempurnakan setiap tujuan yang akan dicapai, meskipun ada kendala namun komitmen mereka untuk meningkatkan taraf kehidupan nasabah menjadi tugas utama mereka. Berkembangnya Baitul Mal hingga saat ini tidak luput dari kerjasama yang baik dengan berbagai hal yang sudah dilakukan. Kesulitan yang dihadapi maka seharusnya capaian target selama ini bisa dijaga dengan baik sehingga kemandirian lembaga dapat dicapai dan untuk jangka panjang sangat diperlukan beberapa inovasi sehingga Baitul Mal dapat mewujudkan semua tujuan dan rencananya.

¹⁷ Wawancara dengan Rio Saputra selaku pengusaha kebab pada Tgl 18 September 2021 pukul 04.00 WIB.

Dari penjelasan di atas, peranan Baitul Mal dalam memberikan pembiayaan kepada masyarakat dalam memberdayakan ekonomi cukup baik dan sudah berperan positif. Demikian juga Baitul Mal Kota Banda Aceh sudah optimal dalam mengembangkan atau meningkatkan ekonomi masyarakat khususnya di kecamatan Baiturrahman. Oleh sebab itu, Baitul Mal sudah ikut membantu nasabahnya dalam meningkatkan perekonomian dan secara tidak langsung juga mengenalkan sistem ekonomi Islam kepada masyarakat. Selama ini dengan adanya Baitul Mal, masyarakat merasa sangat terbantu dalam meningkatkan usahanya menjadi lebih berkembang, begitu juga dengan pihak Baitul Mal yang terus menerus melakukan upaya untuk meningkatkan perekonomian masyarakat dengan cara menyediakan bantuan modal agar usaha masyarakat terus berkembang. Hal ini dilakukan agar tercapai target untuk meningkatkan usaha masyarakat dan juga meningkatkan pendapatan serta mengurangi angka kemiskinan khususnya di Baiturrahman, sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Baitul Mal Kota Banda Aceh Bapak Wahyudi, S.STP, M.Si

Berdasarkan pandangan ketiga responden diatas Berkaitan dengan pelayanan petugas yang melayani bantuan di Baitul Mal kota Banda Aceh wawancara dengan Rio Saputra, Baitul Mal Kota Banda Aceh memberikan pelayanan terbaik dan berkompeten, untuk konsultasi zakat juga dilayani dengan baik. Informasi yang diberikan pihak Baitul Mal sangat terbuka melalui berbagai media yang ada. Baitul Mal Kota Banda Aceh siap membantu dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam meningkatkan usahanya, namun tentu saja harus mengikuti syarat dan aturan yang ditentukan oleh Baitul Mal. Dengan banyaknya respon positif terhadap Baitul Mal, maka semakin besar semangat mereka untuk terus memperluas dan juga menyempurnakan setiap tujuan yang akan dicapai, meskipun ada kendala namun komitmen mereka untuk meningkatkan taraf kehidupan nasabah menjadi tugas utama mereka. Berkembangnya Baitul Mal hingga saat ini tidak luput dari kerjasama yang baik dengan berbagai hal yang sudah dilakukan. Kesulitan yang dihadapi maka seharusnya capaian target selama ini bisa dijaga dengan baik sehingga kemandirian lembaga dapat dicapai dan untuk jangka panjang sangat diperlukan

beberapa inovasi sehingga Baitul Mal dapat mewujudkan semua tujuan dan rencananya. Hal ini dilakukan agar tercapai target untuk meningkatkan usaha masyarakat dan juga meningkatkan pendapatan serta mengurangi angka kemiskinan khususnya di Baiturahman, sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Baitul Mal Kota Banda Aceh Bapak Wahyudi, S.STP, M.Si¹⁸

8. Memanfaatkan bantuan yang diperoleh dari Baitul Mal kota Banda Aceh.

Berkaitan dengan memanfaatkan bantuan yang diperoleh dari Baitul Mal kota Banda Aceh wawancara dengan Rahmat Pepri¹⁹, menyatakan bahwa bantuan yang diperoleh dari Baitul Mal Kota Banda Aceh dijadikan sebagai modal usaha,

“Saya tidak sepenuhnya mengambil bantuan di Baitul Mal untuk modal usaha saja tetapi saya gunakan juga untuk kebutuhan lain seperti keperluan lainnya. Pembiayaan di Baitul Mal ini sangat bermanfaat bagi saya karena selain saya dapat menambah modal usaha, saya juga dapat memenuhi kebutuhan lainnya. dengan modal tersebut, usaha yang saya jalankan positif berkembang, dimana saya mengalami perubahan sebelum dan sesudah mengambil pinjaman modal usaha, sesudah mengambil pinjaman modal di Baitul Mal usaha saya jauh lebih meningkat dan pendapatan juga bertambah”.

Bantuan ini sangat bermanfaat dalam memberdayakan ekonomi masyarakat, dengan memberikan penyaluran dana kepada masyarakat ekonomi kebawah yang membutuhkan modal. Ini sangat sesuai (hal akhir) dengan prinsip-prinsip syariah, karena memberikan pinjaman dana kepada masyarakat merupakan bentuk tolong menolong oleh pihak Baitul Mal.

Hubungan pinjam-meminjam juga tidak dilarang, bahkan dianjurkan agar terjadi hubungan persaudaraan. Islam menghalalkan jual beli dan melarang setiap

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Wahyudi, S.STP, M.Si, selaku Kepala Baitul Mal Kota Banda Aceh pada Tgl 18 September 2021 pukul 10.00 WIB.

¹⁹ Wawancara dengan Rahmat Pepri, selaku wira usaha pada Tgl 18 September 2021 pukul 04.00 WIB.

pembuangan uang (riba). Sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Qur'an pada surah Ali- Imran ayat 130 dan surah An-Nisa ayat 161, yaitu

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan” (QS. AliImran [03]: 130).

وَأَخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ ۖ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا

“Dan disebabkan mereka memakan riba, padahal Sesungguhnya mereka Telah dilarang daripadanya, dan Karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. kami Telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih” (QS. An-Nisa [04]: 161).

Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah Swt melarang manusia manusia melakukan perbuatan riba dalam bentuk apa saja termasuk dalam usaha koperasi dalam penyaluran pembiayaan. Baitul Mal Kota Banda Aceh melakukan transaksi dengan cara suka sama suka, tidak memaksa dan tidak menuntut sesuatu yang bukan haknya. Di dalam melakukan transaksi baik penyimpanan dalam bentuk tabungan maupun dalam pemberian pembiayaan kepada masyarakat, Baitul Mal Kota Banda Aceh melakukannya atas dasar prinsip tolong-menolong dan menggunakan sistem bagi hasil yang telah disepakati bersama.

9. Program bantuan modal usaha di Baitul Mal kota Banda Aceh berperan besar bagi usaha ekonomi.

Berkaitan dengan peran program bantuan modal usaha di Baitul Mal kota Banda Aceh bagi usaha ekonomi, wawancara dengan Rio Saputra, Fandi Lukman dan Rahmat Pepri.

“Menyatakan bahwa dengan adanya bantuan modal usaha dari Baitul Mal bisa menambah, pendapatan keluarga dan juga membantu dalam mendapatkan modal usaha. misalnya biaya anak sekolah, biaya hidup keluarga, dan lain-lain”.

Dapat disimpulkan bahwa setiap usaha yang telah dibantu oleh Baitul Mal sebenarnya telah banyak memberikan manfaat. Akan tetapi pada dasarnya manfaat yang diterima oleh para mustahik tersebut berbeda-beda tergantung penggunaan masing-masing masyarakat. Contohnya ada mustahik yang menggunakan keuntungan tersebut untuk kebutuhan hidup keluarga dan biaya sekolah anaknya, dan ada yang menggunakan keuntungan tersebut untuk mengembangkan usahanya, maknanya apabila dana zakat produktif tersebut digunakan untuk hal yang tepat oleh mustahik, maka para mustahik tersebut telah terbantu perekonomian keluarga dan usahanya, meskipun usaha mustahik terbilang berkembang sedikit demi sedikit.

10. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Baitulmal Kota Banda Aceh

Hasil temuan di lapangan menunjukkan beberapa faktor yang dihadapi Baitul Mal Kota Banda Aceh adalah pembiayaan bermasalah.

Pemberian pembiayaan sangat rentan dengan resiko gagal bayar, karenanya pihak Baitul Mal sangat berhati-hati dalam menyalurkan dananya. Faktanya meskipun Baitul Mal sudah menerapkan prinsip prinsip pemberian kredit tetapi masih terdapat pembiayaan yang gagal bayar (default). Hal ini disebabkan karena pertama, ketidakjujuran calon anggota pembiayaan kepada Baitul Mal terhadap alokasi dana pembiayaan. Dalam akad disebutkan untuk modal bisnis namun realitanya dialokasikan untuk kebutuhan konsumtif atau bayar hutang. Sehingga anggota pembiayaan tidak dapat melakukan pembayaran pembiayaan. Kedua, anggota pembiayaan mengalami musibah seperti kecelakaan, adanya force majour (bencana alam), dan kematian. Ketiga, faktor kondisi ekonomi yang tidak stabil sehingga terjadi penurunan omset pada usaha nasabah pembiayaan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh, maka berikut ini dapat diberikan beberapa kesimpulan beserta saran.

A. Kesimpulan

1. Upaya Lembaga Baitul Mal dalam melaksanakan sosialisasi wajib zakat masih belum maksimal. Terlihat dari kesadaran masyarakat yang masih rendah dalam menyalurkan zakat di Lembaga Baitul Mal Kota Banda Aceh.. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar zakat sangat menentukan pengumpulan zakat dari masyarakat. Dengan demikian dibutuhkan sosialisasi untuk merubah pola pikir masyarakat agar terwujudnya tujuan dari pengumpulan zakat dapat mengurangi angka kemiskinan dan memberdayakan masyarakat menuju kesejahteraan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh adalah pembiayaan yang bermasalah. Baitul Mal sudah menerapkan prinsip-prinsip pemberian kredit tetapi masih terdapat pembiayaan yang gagal bayar (default).
3. Kendala yang dihadapi oleh Lembaga Baitul Mal dalam melaksanakan sosialisasi wajib zakat pada masyarakat adalah kurang pengetahuan masyarakat tentang zakat sehingga sulit untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban mengeluarkan zakat ke Lembaga Baitul Mal

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka pada bagian ini penulis akan menyampaikan beberapa saran kepada semua pihak terkait sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Lembaga Baitul Mal Kota Banda Aceh dalam Pelayanan perlu adanya peningkatan dan pengembangan Standar Oprasional pada Kantor Baitul Mal Kota Banda Aceh, agar terciptanya Kualitas Pelayanan yang lebih baik sehingga pihak mustahik akan terus merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kualitas pelayanan sangat penting dan dapat mempengaruhi kenyamanan bagi para pihak mustahik sehingga terciptanya loyalitas kenyamanan sendiri.
2. Diharapkan kepada Pemerintah Provinsi Aceh agar dapat melakukan kerja sama dengan Lembaga Baitul Mal, dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajiban membayar zakat. Diharapkan jumlah zakat meningkat dan Baitul Mal mengelola untuk memberdayakan masyarakat dalam usaha menekan angka kemiskinan.
3. Diharapkan kepada pihak mustahik untuk selalu siap bersikap jujur dan mentaati aturan yang telah ditetapkan oleh lembaga baitul mal kota banda aceh agar sama-sama mendapatkan keuntungan, dan juga memanfaatkan dana pembiayaan dengan sebaik-baik mungkin

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-Buku

- Abidin, Zainal. *Analisis Pengeruh Keandalan an Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prtama Medan Kota*. Medan: USU. (2010).
- Adam, M. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta. (2015).
- Budi Utami. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) cabang Yogyakarta* Yogyakarta. (2013).
- Gefen. *Manajemen Kualitas Layanan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. (2009).
- Herdiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yokyakarta: Gava Media. (2018).
- Hasibuan, Malaya S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. (2011).
- Hutauruk, Rosanlinda. *Pengeruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pegawai (Studi Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Medan)*. Medan: Program Serjana Universitas Sumatra Utara. (2012).
- Hamta, F. *Penerapan Data Miring Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan*. (2016).
- Ibrahiah, Amin. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju. (2016).
- Khairun Nisa. *Pengaruh kualitas pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Banjarmasin terhadap kepuasan muzzaki Banjarmasin*. (2016).
- Kartikasari, D. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya*. 13.
- Moleong, Lexi, J. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakaryah. (2014).

- Moleong, Lexi, J. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakaryah. (2011).
- Octavianus, Ican Panambunan. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bahu Kecamatan Malayang*. Kota: Manado. (2015).
- Rahayu, Luna. *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi pada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM)*. Malang: Program Serjana Universitas Brawijaya. (2011).
- Sedarmayanti. *Pengembangan Keperibadian Pegawai*. Mandar Bandung. (2014).
- Soekamti, Maryanah. *Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan*. Batam: Dimensi, 1 (13). (2017).
- Susilo. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta. (2017).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R/D*. Bandung: Alfabeta. (2012).
- Situmorang, S. H., dan Lutfi, M. *Teknik Analisa Data*. Medan: USU Prs. (2014).
- Tjipono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service quality and satisfaction (edisi 3)*. Yogyakarta: ANDI. (2011).

B. Undang-Undang

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang *Pengelolaan Zakat*.



Gambar A.3.1 Wawancara Dengan Ibu Aisyah M. Ali, M.Pd, Sebagai Pihak Baitul Mal

Sumber: Dokumentasi (14 September 2021)



Gambar A.3.1 Wawancara Dengan Bapak Surya Darma S.E Sebagai Pihak Baitul Mal

Sumber: Dokumentasi (16 September 2021)



Gambar A.3.1 Wawancara Dengan Bapak Rio Saputra Sebagai Mustahik Baitul Mal

Sumber: Dokumentasi (18 September 2021)

LAMPIRAN A

1. Pertanyaan Wawancara Penelitian Kepada Pihak Baitul Mal

- a. Kesadaran masyarakat dalam membayar zakat pada Baitul Mal kota Banda Aceh.
- b. Kegiatan yang dilakukan Baitul Mal dalam mengumpulkan zakat pada kota Banda Aceh.
- c. Kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan wajib zakat pada kantor Baitul Mal kota Banda Aceh.
- d. Pendekatan yang dilakukan oleh Baitul Mal dalam meningkatkan kesadaran wajib zakat kepada masyarakat kota Banda Aceh.

2. Pertanyaan Wawancara Penelitian Kepada Pihak Masyarakat

- a. Proses mendapatkan bantuan modal usaha di Baitul Mal kota Banda Aceh.
- b. Pelatihan atau bimbingan terkait bantuan oleh pihak Baitul Mal kota Banda Aceh.
- c. Pelayanan petugas yang melayani bantuan di Baitul Mal kota Banda Aceh.
- d. Memanfaatkan bantuan yang diperoleh dari Baitul Mal kota Banda Aceh.
- e. Program bantuan modal usaha di Baitul Mal kota Banda Aceh berperan besar bagi usaha ekonomi anda.

LAMPIRAN B

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Amirul Yakin
2. Tempat/Tanggal Lahir : Sanggiran/ 07 November 1997
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/ Suku : Indonesia/ Aceh
6. Status Perkawinan : Belum Menikah
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Jl. Ama Umpul Gampong Kecamatan
Simeulue Barat Kabupaten Simeulue.
9. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Abd. Muis
 - b. Ibu : Nurda
 - c. Pekerjaan Ayah : Petani
 - d. Pekerjaan Ibu : IRT
 - e. Alamat Orang Tua : Dusun Telaga Desa Ujung Harapan
Kecamatan Simeulue Barat Kabupaten
Simeulue.
10. Riwayat Pendidikan

Lembaga Pendidikan	Sejak Tahun	Kabupaten/Kota
a. SDN 2 Simeulue Barat	2005-2011	Simeulue
b. SMPN 2 Simeulue Barat	2011-2014	Simeulue
c. SMAN 3 Simeulue Barat	2014-2017	Simeulue
d. Jurusan Perbankan Syariah Muhammadiyah Aceh.	Fakultas Agama Islam Universitas 2017-2021	Banda Aceh Banda Aceh, 22 Desember 2021

AMIRUL YAKIN
1705190010

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Pembimbing / SK.
2. Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian dari Lembaga Baitul
Mal Kota Banda Aceh.
5. Daftar Riwayat Hidup.