

BAB IV**KUALITAS PELAYANAN LAZISNU CABANG KUDUS DALAM KAJIAN
SOSIOLOGIS****A. Gambaran Umum LAZISNU Cabang Kudus****1. Sejarah LAZISNU Cabang Kudus**

Lembaga Amal Zakat, Infaq, Shodaqoh Nahdlatul Ulama (LAZISNU) merupakan salah satu departemen NU yang bertugas menghimpun mengelola dan mentasahurfkan zakat, infaq, dan shodaqoh kepada mustahiknya. Mandat pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh (ZIS) yang diberikan kepada LAZISNU adalah segala hal upaya pengumpulan ZIS yang kemudian menyalurkan kepada yang berhak (mustahik).¹

Pada tanggal 8 Desember 2013 PC NU Kudus mengadakan konferensi Cabang NU Kudus. Saat itu juga kepengurusan PC LAZISNU Kudus yang baru berdiri pun berakhir pula dan hasil penyusunan kepengurusan baru PC LAZISNU mengamanatkan Sya'roni Suyanto menjadi ketua menggantikan Sholikin. PC LAZISNU Kudus telah beberapa kali mengadakan santunan anak Yatim Piatu dan Dhu'afa Kudus. PC LAZISNU Kudus juga telah mengantongi SK dari PP LAZISNU. Pada bulan Desember pula PC LAZISNU Launching dan mulai gencar mensosialisasikan diri kepada masyarakat.²

Pada bulan juni 2014 SK kepengurusan PC LAZISNU Kudus dibawah kepemimpinan Sya'roni Suyanto telah turun dari pimpinan pusat LAZISNU. Keberadaan LAZISNU Kudus sangat berbeda dari ketentuan pusat. Dari namanya, LAZISNU Kudus mendeklarasikan diri sebagai Lembaga Amal buka Amil. Hal ini berdasarkan pengarahan dewan syari'ah dan para kyai dimana Amil harus

¹ Dokumen LAZISNU Kudus, *Kita Wujudkan LAZISNU Kudus yang Profesional dan Terpercaya Untuk Memberdayakan Umat*, 2015, hlm 12

² *Ibid.*, hlm. 11

memenuhi syarat-syarat tertentu. diantaranya, harus ditetapkan oleh Sulthon yaitu Presiden RI. Disamping itu, dalam lembaga ini harus mengikuti ketentuan dan persetujuan kyai NU Kudus. Sejak mendapatkan SK, LAZISNU semakin giat melakukan penataan lembaga, penguatan jaringan dan menentukan langkah maupun program kerja kedepan. Sebagai kegiatan awal PC LAZISNU berinisiatif menyebarkan uang saldo tahun 2013 kepada MWC dikecamatan-kecamatan guna dibagikan untuk santunan yatim piatu.³

Tahun 2015 sebagai tahun optimisme bagi pengurus LAZISNU Kudus guma mewujudkan impian sebagai lembaga terpercaya dalam mengumpulkan, mendistribusikan serta mendayagunakan dana zakat, infaq dan shodaqoh (ZIS). Program-program utama LAZISNU yakni *Nu'smart*, *Nu'preneur*, *Nu'skill* dan *Nu Care*. Secara perlahan terus digalakkan secara masif melalui bentuk-bentuk program yang bersentuhan dengan kepentingan keumatan.⁴

2. Visi dan Misi LAZISNU Cabang Kudus

a. Visi LAZISNU Cabang Kudus

Visi merupakan gambaran ke depan suatu lembaga. Lembaga sangat memperhatikan Visi karena menjadi panduan dalam menentuka arah dan tujuan suatu lembaga. Visi LAZISNU Kudus adalah “Bertekad menjadi lembaga pengelolaan dana masyarakat (Zakat, Infaq, Shodaqoh, CSR dan lainnya) yang digunakan secara amanah dan professional untuk kemandirian”.

b. Misi LAZISNU Kudus

Setelah menentukan Visi yang sesuai, LAZISNU Kudus juga menentetukan Misi yang menjadi tuntutan dalam langkah-langkahnya untuk mencapai visi yang diinginkan, adapun misi LAZISNU Kudus yaitu:

³*Ibid.*,

⁴*Ibid.*,

- 1) Mendorong tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk mengeluarkan ZIS dengan rutin dan tepat sasaran.
- 2) Mengumpulkan, menghimpun, dan memperdayagunakan dana ZIS secara professional, transparan, tepat guna dan tepat sasaran.
- 3) Menyelenggarakan program pemberdayaan masyarakat guna mengatasi problem kemiskinan, pengangguran, dan minimnya akses pendidikan yang layak.

3. Profil LAZISNU Kudus

LAZISNU Kudus berada di Sekretariat: Kantor PC LAZISNU Kabupaten Kudus, Jl. Pramuka No. 20 Kudus 59319, Telpn. (0291)4250011. Hp. 085866192788/082111225276 / 085225106688.

Lembaga Amal Zakat, Infaq Shodaqoh Nahdlatul Ulama (LAZISNU) merupakan salah satu departemen NU yang bertugas menghimpun mengelola dan mantsahrufkan zakat, infaq, dan shodaqoh kepada mustahiknya. Mandat pengelolaan Zakat, Infaq, Shodaqoh (ZIS) yang di berikan kepada LAZISNU adalah segala hal upaya pengumpulan ZIS yang kemudian menyalurkan kepada yang berhak (mustahik).⁵

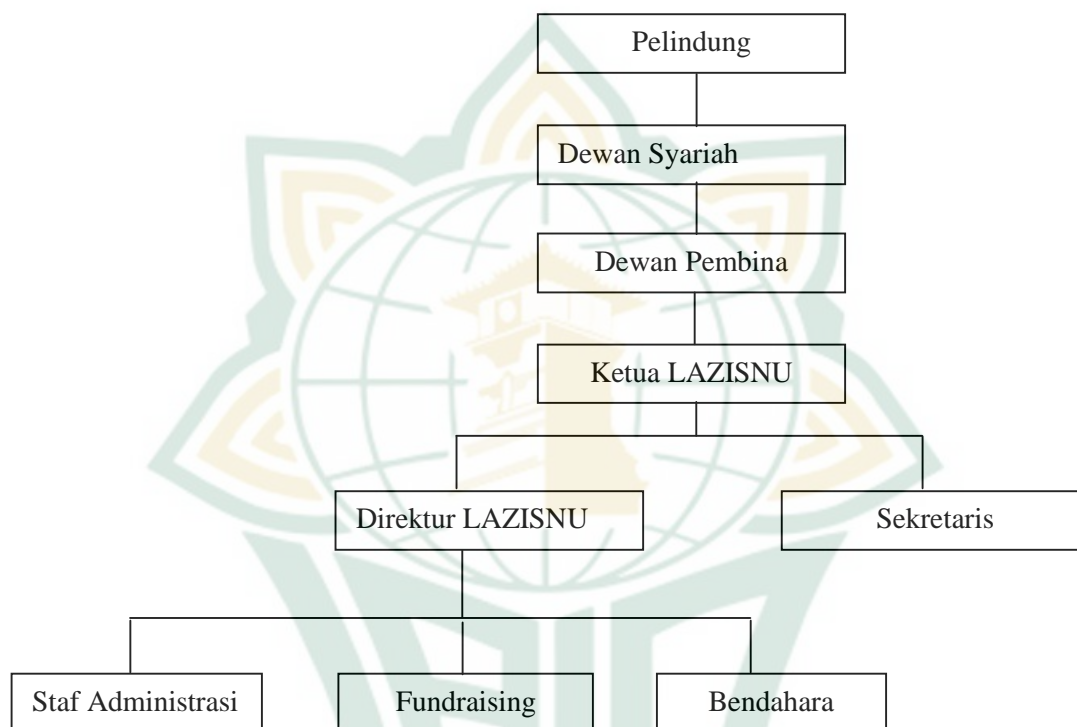
Saat ini Lazisnu Kudus eksis menjalankan mandat yang diberikan oleh PCNU Kudus dengan mengacu pada ketentuan yang disepakati oleh pengurus LAZISNU Kudus. Upaya menentukan acuan ini melalui proses perencanaan strategis (strategic palnning) lembaga dan pemrograman, selanjutnya hasil perencanaan dan pemrograman menjadi landasan yang disahkan oleh PC LAZISNU Kudus untuk di laksanakan dalam kurun waktu yang ditentukan.⁶

⁵*Ibid.*, hlm. 12

⁶*Ibid.*,

4. Struktur Organisasi

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi LAZISNU Cabang Kudus



Sumber: Dokumen LAZISNU Kudus

5. Susunan Pengurus

- a. Pelindung
 - 1) KH. Ulil Albab Arwani (Rois PCNU Kudus)
 - 2) Drs H. Abdul Hadi, M.Pd. (Ketua PCNU Kudus)
- b. Dewan Syari'ah
 - 1) KH. Arifin Fanani
 - 2) KH. Hasan Fauzi
 - 3) Drs KH. Em Najib Hasan
- c. Dewan Pembina
 - 1) H. Fajar Nugroho
 - 2) H. Muzamil Karsani
 - 3) H. Hilmy Shochib, S.E
 - 4) H. Nur Sa'id, M.Ag, M.A
- d. Ketua : Sya'roni Suyanto
- e. Direktur : Edi Wicaksono Abdurrosid, S.E, M.S.I
- f. Staf Administrasi : NafisMakhsu Syarofi
- g. Staf Fundraising : Sugiyono
- h. Bendahara : H. Moh Ihd Fahmi Tamami, S.T
- i. Sekretaris : Noor Ahmadi, S.kom

6. Program Kerja LAZISNU Cabang Kudus

Secara umum, program kerja sebagai mana yang ditetapkan dari LAZISNU PBNU:

- a. Program NU Preneur, yaitu program pemberdayaan ekonomi mikro melalui pemberian modal usaha bergulir agar tercipta kemandirian usaha.
- b. Program NU Skill, yaitu program pembekalan keterampilan untuk anak-anak yatim dan dhuafa yang putus sekolah dan masih usia produktif sehingga mereka memiliki bekal untuk bekerja.

- c. Program NU Smart, yaitu program layanan mustahik untuk biaya pendidikan dan beasiswa kepada para siswa, santri dan mahasiswa yang tidak mampu.
- d. Program NU Care, yaitu program tanggap darurat untuk bencana layanan mustahik untuk bantuan kemanusiaan, bantuan hidup, bantuan kesehatan, ibnu sabil dan bantuan aksi kemanusiaan lainnya.⁷

7. Sumber Dana Dan Strategi

1. Sumber dana LAZISNU
 - a. Muzakki (orang yang berzakat)
 - b. Munfiq (orang yang berinfaq)
 - c. Lembaga swasta/NGU: Perusahaan, yayasan, lembaga donor lainnya.
2. Program pengumpulan dana
 - 1) Zakat (prosedur penyetoran)
 - a. Langsung (disetorkan langsung ke kantor Lazisnu)
 - b. Tidak langsung (Penyetoran melalui nomor rekening Bank)
 - 2) Infaq dan Shodaqoh
 - a. Program Drop box besar (kotak infaq) untuk toko dan warung.
 - b. Program Drop box kecil (kotak infaq NU Kudus) untuk semua pengurus NU di semua tingkatan.⁸

8. Tujuan Berdirinya LAZISNU Cabang Kudus

Tujuan dari didirikannya LAZISNU Kudus adalah:

- a. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kudus.
- b. Memupuk dan meningkatkan kesadaran umat Islam di Kudus dalam mengeluarkan zakat, infaq dan shadaqah serta

⁷*Ibid.*, hlm. 15

⁸*Ibid.*, hlm 16

mendayagunakan Zakat guna meningkatkan kesejahteraan kehidupan umat.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Data Tentang Aspek Pelayanan LAZISNU Cabang Kudus Kepada Muzakki Dan Mustahik

Dalam memberikan pelayanan kepada muzakki dan mustahik, LAZISNU Cabang Kudus selalu berusaha memberikan yang terbaik. Namun, tidak selamanya pelayanan yang diberikan itu sesuai dengan harapan muzakki dan mustahik. Ada beberapa aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh LAZISNU Cabang Kudus dalam pelayanan yang diberikan, yaitu:

a. Aspek *Tangibel* (bukti fisik)

Pada sebuah LAZ, *tangible* dapat dipengaruhi oleh penampilan fisik, peralatan personal, serta bangunan yang baik dan kenyamanan ruangan LAZ akan memberikan rasa nyaman bagi muzakki saat melakukan transaksi pemberian dana zakat, infaq, dan shodaqoh. Selain itu, penampilan yang baik, sopan dalam berbusana oleh amil dan staf lembaga zakat yang lain akan memberikan rasa nyaman dan muzakki akan merasa dihargai ketika melakukan transaksi. Kecanggihan, kelengkapan, dan keakuratan peralatan dan teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketetapan pelayanan.

Berdasarkan penuturan dari saudara Nafis selaku pegawai bagian administrasi LAZISNU Cabang Kudus mengatakan bahwa:

“Untuk sarana prasarana yang ada di kantor ini memang kurang memadai, contohnya seperti fasilitas diruangan tunggu itu masih kurang. Meskipun untuk tempatnya memang masih layak untuk digunakan tetapi untuk sarana prasarananya masih kurang memadai, kemudian untuk penampilan pegawainya, selama saya

ikut bergabung di LAZISNU ini saya rasa sudah baik dan sopan, standar dengan yang ditentukan”.⁹

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak H. Fahmi selaku muzakki tetap di LAZISNU Cabang Kudus mengatakan bahwa:

“Di LAZISNU Cabang Kudus, kalau dilihat dari kelayakannya masih layak, tetapi untuk sarana prasarana masih kurang memadai dan ini masih perlu ditingkatkan lagi. Kemudian untuk penampilan pegawainya menurut saya standar dengan orang yang bekerja dikantor”.¹⁰

Wawancara dengan Bapak H. Sarmanto selaku donatur tetap di LAZISNU Kudus, beliau mengatakan bahwa:

“Masih perlu untuk ditingkatkan, terutama peningkatan dalam sistem dan pengelolaannya. Karena meningkatkan pelayanan kepada muzakki, calon-calon muzakki atau mustahik itu penting. Dengan begitu bisa menyadarkan para calon-calon muzakki dalam berdonasi. Dan untuk fasilitas ruang tunggu masih kurang maksimal mbak, contohnya seperti ruang privasi, administrasi itu kan seharusnya terpisah dengan ruang layanan muzakki atau donator. Dalam artian seperti ini, ruang tunggu disendirikan, ruang untuk manajemennya disendirikan tidak jadi satu”.¹¹

Hal ini diperkuat oleh Bapak Sya’roni Suyanto selaku ketua LAZISNU Cabang Kudus, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk sarana prasarana kerja memang belum mendukung untuk memberikan pelayanan, misalnya terbatasnya kursi di ruang tunggu dan jumlah karyawan yang masih kurang, kami sudah membuka lowongan akan tetapi hanya 3 orang yang melamar mbak”.¹²

⁹Hasil Wawancara dengan Mas Hafiz (karyawan bagian administrasi LAZISNU kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.10 WIB

¹⁰Hasil Wawancara dengan Bapak H. Fahmi (muzakki tetap LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 15.00 WIB

¹¹Hasil Wawancara dengan Bapak H. Sarmanto (muzakki tetap LAZISNU Kudus) Pada tanggal 02 April 2018, pukul 13.00 WIB

¹²Hasil Wawancara dengan Bapak Sya’roni Suyanto (Ketua LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.30 WIB

Tabel 4. 1

DATA INFENTARIS KANTOR LAZISNU KUDUS

NO	NAMA BARANG	MERK	JUMLAH	KONDISI		
				BAIK	SEDANG	RUSAK
1	Motor JUPITER Z 2007	YAMAHA	1 Unit	1		
2	Komputer	HP	1 set	1		
3	Printer	CANON	1 set		1	
4	Almari		1 set		1	
5	Proyektor		2 set	2		
6	Tiang banner stanlis		1 set	1		
7	Rak Buku		1 set		1	
8	Kursi kerja		8 set	8		
9	Meja kerja		2 set		2	

Sumber: Data LAZISNU Cabang Kudus

b. Aspek *Reliability* atau kehandalan

Kehandalan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada muzakki, serta penyampaian informasi yang jelas dan dapat dipercaya. Artinya pelayanan handal dan bertanggung jawab, amil sopan dan ramah. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan muzakki terhadap lembaga amil zakat tersebut. Kemampuan LAZISNU Cabang Kudus dalam memberikan pelayanan sebagaimana dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa pelayanan.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa muzakki merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh LAZISNU mengenai

kehandalan, handal dalam segi waktu dan ketetapan proses pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sya'roni Suyanto selaku pimpinan Lazisnu Cabang Kudus, beliau mengatakan bahwa:

“Bicara mengenai waktu, cepat atau lambatnya suatu transaksi tergantung dengan kebutuhan muzakki maupun mustahik mbak. Jadi dari pihak Lazisnu sendiri tidak memberi batasan waktu dalam melayani. Tapi sebisa mungkin kami tepat waktu dalam memberikan pelayanan mbak”.¹³

Hal senada juga dikemukakan oleh Bapak H. Fahmi yang merupakan muzakki tetap Lazisnu Cabang Kudus, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk ketepatan waktu saya rasa mudah dan sudah tepat. Di samping itu pihak Lazisnu sendiri tidak memberikan batasan waktu tertentu terkait transaksi”.¹⁴

Wawancara dengan Mas Nafis selaku pegawai Lazisnu Cabang Kudus mengatakan:

“Mengenai waktu itu tergantung bagaimana kebutuhan muzakki atau mustahiknya mbak. Kami tidak memberi batasan waktu dalam melayani muzakki maupun mustahik. Kalau standarnya 5 menit selesai mbak. Kalau donaturnya pandai ngomong ya bisa sampai setengah jam”.¹⁵

Wawancara dengan Mas Imam selaku muzakki tetap di LAZISNU Kudus, beliau mengatakan bahwa:

¹³Hasil Wawancara dengan Bapak Sya'roni Suyanto (Ketua LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.30 WIB

¹⁴Hasil Wawancara dengan Bapak H. Fahmi (muzakki tetap LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27Maret 2018, pukul 15.00 WIB

¹⁵Hasil Wawancara dengan Mas Nafis (Karyawan LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.10 WIB

“Sangat tepat waktu mbak, apalagi sekarang ada sistem jemput donasi, jadi sangat membantu kami untuk lebih mudah berdonasi”.¹⁶

Berbeda dengan penuturan Ibu Makrifah selaku mustahik yang menerima bantuan dana dari LAZISNU, bekiau mengatakan bahwa:

“Masih perlu untuk ditingkatkan mbak. Karena pada saat saya diberikan dana bantuan modal itu tidak langsung diberikan ke saya, namun melalui perantara yaitu melalui teman saya di muslimat. Kalau diberikan langsung kan nantinya bisa memberikan arahan-arahan atau informasi terkait bagaimana cara mengembangkan dengan baik modal tersebut. Selain itu, Lazisnu sebaiknya lebih mengidentifikasi mustahik dengan rata, dengan melakukan survei kepada calon-calon mustahik untuk diberikan bantuan modal tersebut. Karena disini masih banyak orang yang lebih membutuhkan mbak. Kalau begitu kan nantinya sistem pemerataannya akan lebih maksimal”.¹⁷

Dari uraian diatas, dapat diambil makna bahwa muzakki merasa puas dengan kehandalan Lazisnu, yaitu handal dalam segi ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Karena pihak Lazisnu Cabang Kudus tidak memberikan batasan waktu terkait saat melakukan transaksi. Dari sisi ini dapat dilihat bahwa Lazisnu sangat welcome dengan muzakki. Pihak Lazisnu selalu berusaha untuk melayani dengan tepat waktu. Akan tetapi kehandalan LAZISNU terkait penyampaian informasi kepada mustahik belum begitu maksimal.

c. Aspek *Responsiviness* atau Daya Tanggap

Responsivitas karyawan sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan suatu lembaga atau organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dari muzakki dan

¹⁶Hasil wawancara dengan Mas Imam (muzakki tetap LAZISNU Kudus) Pada tanggal 02 April 2018, pukul 09.00 WIB

¹⁷Hasil Wawancara dengan Ibu Makrifa (mustahik yang menerima bantuan dana) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.30 WIB

mustahiknya. Daya tanggap merupakan respon atau kesigapan amil dalam membantu muzakki dan calon-calon muzakki serta mustahik. Kecepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas, profesionalitas ini yang ditunjuk melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada muzakki, calon-calon muzakki dan juga mutshaik. Ketanggapan yang dimiliki oleh LAZISNU Cabang Kudus salah satunya adalah tanggap dalam memberikan informasi kepada muzakki atau calon-calon muzakki yang akan berdonasi terhadap LAZISNU dan juga tanggap dalam memenuhi kebutuhan mustahik.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak H. Fahmi selaku muzakki tetap LAZISNU Cabang Kudus, beliau mengatakan bahwa:

“Ketanggapannya masih perlu untuk ditingkatkan mbak, supaya kedepannya bisa memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan dapat memberikan informasi-informasi kepada masyarakat dengan jelas agar nantinya dapat merebut hati calon-calon donatur sehingga penghimpunan dananya nanti akan lebih maksimal. Karena disini kinerjanya kan memang masih baru.”¹⁸

Hasil penghimpunan dana yang didapatkan LAZISNU Cabang Kudus baik zakat maupun infaq setiap tahunnya, berikut adalah perolehan dananya.

Tabel 4. 2

Hasil Penghimpunan Dana Penghimpunan Langsung

No.	Tahun	Jumlah	
		Zakat	Infaq
1.	2014	-	Rp. 5.300.000
2.	2015	Rp. 16.568.375	Rp. 60.718.700
3.	2016	Rp. 35.770.432	Rp. 61.972.360
4.	2017	Rp. 130.520.000	Rp. 36.737.601

Sumber: Data LAZISNU Kabupaten Kudus

¹⁸Hasil Wawancara dengan Bapak H. Fahmi (muzakki tetap LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27Maret 2018, pukul 15.00 WIB

Tabel 4. 3
Hasil penghimpunan dana kotak INUK

No.	Tahun	Jumlah
1.	2014	-
2.	2015	Rp. 1.773.500
3.	2016	Rp. 62.075.250
4.	2017	Rp. 10.559.300

Sumber: Data LAZISNU Kabupaten Kudus

Tabel 4. 4
Hasil Penghimpunan Dana Dropbox

No.	Tahun	Jumlah
1.	2014	-
2.	2015	Rp. 30.634.200
3.	2016	Rp. 51.122.900
4.	2017	Rp. 27.855.400

Sumber: Data LAZISNU Kabupaten Kudus

Tabel 4. 5
Hasil penghimpunan dana Infaq Umum Ramadan

No.	Tahun	Jumlah	
		Zakat	Infaq
1.	2016	Rp. 90.484.000	Rp. 222.231.000
2.	2017	Rp. 87.016.000	Rp. 214.713.420

Sumber: Data LAZISNU Kabupaten Kudus

Hal ini diperkuat dengan penuturan Mas Nafis selaku karyawan bagian administrasi, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk daya tanggap sendiri memang masih perlu ditingkatkan karena masih dalam tahap penyesuaian, karena memang kinerjanya masih baru mbak.”¹⁹

Dari uraian diatas, dapat diambil makna bahwa ketanggapan LAZISNU Cabang Kudus masih belum maksimal. Sehingga LAZISNU masih perlu untuk meningkatkan ketanggapannya agar dapat memenuhi kepuasan muzakki maupun mustahik serta dana yang dihimpun dapat terkumpul maksimal.

d. Aspek Assurance (Jaminan atau Kepastian)

Assurance (jaminan dan kepastian) adalah kemampuan amil atas kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan muzakki terhadap lembaga amil zakat. Dalam memberikan pelayanan, hendaknya selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada saat melakukan transaksi dengan muzakki. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga amil zakat tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembah lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi muzakki dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga amil zakat. Selain keramahan dan kesopanan dari lembaga, keamanan lingkungan sekitar lembaga juga dapat membuat muzakki yang datang merasa aman nyaman.

¹⁹Hasil Wawancara dengan Mas Nafis (karyawan bagian administrasi LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.10 WIB

Berdasarkan wawancara dengan Bapak H. Fahmi, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait keramahan dan kesopanannya saya rasa sudah sangat baik, disamping itu kami kan sesama warga NU, jadi kita sudah berkomunikasi dengan baik mbak”.²⁰

Hal ini diperkuat oleh Mas Imam selaku muzakki tetap di LAZISNU Kudus, beliau mengatakan bahwa:

“Mengenai keramahan dan kesopanan yang dimiliki LAZISNU saya rasa sangat baik dan mereka semua sopan dalam memberikan pelayanan”.²¹

Selain keramahan dan kesopanan, jaminan rasa aman bagi muzakki yang datang ke kantor untuk melakukan transaksi pemberian dana ZIS adalah keamanan lingkungan sekitar lembaga. Hal ini diperkuat oleh Bapak Sya’roni dan Mas Nafis, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk kemananan lingkungan disini saya rasa sudah cukup nyaman dan nyaman mbak. tapi untuk kedepannya nanti kan lazisnu akan pindah ke kopras, dengan menyewa tempat di koperasi semoga kedepannya LAZISNU semakin dikenal masyarakat dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas”.²²

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa aspek *assurance* (jaminan atau kepastian) yang terakit keramahan dan kesopanan LAZISNU Cabang Kudus sudah cukup baik. Keramahan merupakan unsur penting dalam sikap pemberian pelayanan. Jika memberikan pelayanan tidak bersikap ramah maka muzkaki sebagai penerima pelayanan akan merasa tidak puas dan tidak nyaman dengan pelayanan yang mereka terima. Selain itu, keadaan sekitar kantor juga dapat mempengaruhi kepuasan

²⁰Hasil Wawancara dengan Bapak H. Fahmi (muzakki tetap LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 15.00 WIB

²¹Hasil Wawancara dengan Mas Imam (muzakki tetap LAZISNU Kudus) Pada tanggal 02 April 2018, pukul 09.00 WIB

²²Hasil Wawancara dengan Bapak Sya’roni Suyanto dan Mas Nafis (Ketua dan Karyawan LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.30 WIB

muzakki atau calon-calon muzakki. Apabila keamanan sekitar kantor dapat memberikan rasa aman dan nyaman, maka muzakki atau calon-calon muzakki akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

e. Aspek *Empathy* atau Perhatian

Empathy merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada muzakki dengan berupaya memahami keinginan muzakki. Ini berarti lembaga amil zakat diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang muzakki, memahami kebutuhan muzakki secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi muzakki. *Empathy* lebih mengacu pada perhatian atau kepedulian amil kepada muzakki. Selain itu, *empathy* juga mengacu pada bagaimana lembaga memenuhi kebutuhan mustahik.

Berikut adalah penuturan dari pihak-pihak LAZISNU terkait dengan perhatian dalam memahami keinginan muzakki.

Wawancara dengan Bapak Sya'roni Suyanto selaku ketua LAZISNU, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk para muzakki selama ini belum ada yang tidak tau cara transaksinya. Kalaupun nanti ada, kami siap untuk memberikan informasi terkait apa yang dibutuhkan serta memberikan penjelasan sampai muzakki itu paham”.²³

Hal ini diperkuat oleh Mas Nafis selaku karyawan LAZISNU, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau sampai saat ini belum ada yang seperti itu mbak, sampai saat ini masih lancar. Tapi, kalaupun nanti ada, semaksimal mungkin kami layani dengan memberikan arahan atau informasi dengan jelas sampai muzakki paham”.²⁴

²³Hasil Wawancara dengan Bapak Sya'roni Suyanto (Ketua LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.30 WIB

²⁴Hasil Wawancara dengan Mas Nafis (Karyawan LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.10 WIB

Selain perhatian LAZISNU terhadap keinginan muzakki, bentuk perhatian LAZISNU kepada mustahik saat menyalurkan dana adalah sebagai berikut. Hal ini diperkuat dengan wawancara oleh Ibu Ngatmi selaku mustahik yang menerima bantuan dana, beliau mengatakan bahwa:

“Mengenai perhatian menurut saya sangat baik dan perhatian mbak, karena dengan diberikannya bantuan ini saya sangat terbantu, kepedulian Lazisnu kepada masyarakat yang kurang mampu seperti saya ini sangat mulia sekali”.²⁵

Namun, apabila mustahik tidak dapat mengembangkan atau memproduktifkan bantuan modal tersebut, pihak LAZISNU tidak akan memberikan sanksi kepada mustahik, disini LAZISNU sifatnya hanya sebagai media dalam menyalurkan dana tersebut agar tidak salah sasaran dan LAZISNU hanya bisa mengarahkan.

Hal tersebut diperkuat oleh Bapak Sya’roni Suyanto, beliau mengatakan bahwa:

“Sampai saat ini tidak ada sanksi. Karena itu uang zakat dan uang zakat memang sepenuhnya untuk mereka, disini kami sifatnya hanya memantau dan menyarankan atau membimbing. Apabila hasilnya tidak sesuai kami tidak memberikan sanksi, yang penting dana tersebut sudah kami salurkan kepada yang berhak menerimanya. Untuk program saat ini memang kami tekankan untuk orang-orang miskin, terutama janda yang masih punya anak yatim yang kategorinya memang miskin dan dia mau berdagang. Harapan kami agar uang itu nanti bisa diberdayakan. Kalau kita kasih konsumtif nanti satu minggu bisa habis, akalu untuk berdagang dengan uang 1 juta itu kan nantinya bisa memberikan keuntungan sehingga dapat digunakan untuk kebutuhan mereka”.²⁶

Wawancara dengan Mas Nafis, beliau mengatakan bahwa:

“Mengenai hal tersebut, kami kembalikan ke pengurus ranting karena yang memantau adalah pengurus ranting, jadi

²⁵Hasil Wawancara dengan Ibu Ngatmi (Mustahik yang mendapatkan bantuan dana) Pada tanggal 29 Maret 2018, pukul 16.00 WIB

²⁶Hasil Wawancara dengan Bapak Sya’roni Suyanto (Ketua LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.30 WIB

Lazisnu hanya sekedar mengetahui. untuk kedepannya ada planning untuk pemberian dana 5 juta perorang. Tetapi kita terlebih dahulu survei lokasi mustahik apakah dia benar-benar membutuhkan atau tidak. Selain itu juga Lazisnu akan memberikan pembinaan selama satu tahun terkait zakat produktif dengan harapan agar mustahik dapat memproduktifkan dana yang diberikan oleh Lazisnu”.²⁷

Dari uraian diatas dapat diambil makna bahwa perhatian LAZISNU kepada muzakki atau mustahik sudah cukup baik. *Empathy* merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada muzakki ataupun mustahik terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang dituntut untuk selalu peduli dalam membantu muzakki atau mustahik yang membutuhkan pelayanan serta kepedulian LAZISNU Kudus yang selalu mengutamakan kebutuhan muzakki dan mustahik akan mendukung tercapainya kualitas pelayanan.

2. Deskripsi Data Tentang Faktor Penghambat Dan Pendukung Yang Dialami Lazisnu Cabang Kudus Dalam Memberikan Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada muzakki dan mustahik, LAZISNU Cabang Kudus tentunya memiliki faktor pendukung dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap muzakki ataupun mustahik. Namun, selain faktor pendukung ada juga faktor penghambat yang dialami oleh LAZISNU Cabang Kudus dalam memberikan pelayanan kepada muzakki ataupun mustahik. Diantara faktor pendukung dan penghambat dari dalam maupun dari luar adalah sebagai berikut:

a. Faktor Penghambat

Berdasarkan wawancara dengan Mas Nafis yang selaku karyawan bagian administrasi, beliau mengatakan bahwa:

²⁷ Hasil Wawancara dengan Mas Hafiz (karyawan bagian administrasi LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.10 WIB

“Untuk hambatan dari dalam itu kurangnya pegawai mbak dan sarana prasarana yang dimiliki kantor masih kurang lengkap mbak. Hambatan dari luar, masih ada yang tidak tau tentang Lazisnu, serta kurangnya interaksi dan komunikasi kepada masyarakat”.²⁸

Hal senada juga dikemukakan oleh Bapak Sya’roni Suyanto, beliau mengatakan bahwa:

“Hambatan dari dalam yaitu kurangnya jumlah karyawan yang memberikan pelayanan, baik pelayanan kepada muzakki ataupun mustahik, fasilitas ruangan yang masih terbatas, pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang masih kurang optimal. Sedangkan untuk hambatan dari luar yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang Lazisnu dan kurangnya berkomunikasi dengan masyarakat”.²⁹

b. Faktor Pendukung

Selain faktor penghambat dari dalam dan dari luar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada muzakki ataupun mustahik, LAZISNU memiliki pendukung, baik dari dalam maupun dari luar. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sya’roni Suyanto yang selaku Ketua LAZISNU Kudus, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk faktor pendukung dari dalam LAZISNU sudah resmi sebagai LAZNAS yang telah dilegalkan pemerintah, memiliki program kerja yang berkualitas dan bermanfaat untuk umat selain itu juga karyawan yang ramah. Sedangkan untuk faktor pendukung dari luar yaitu muzakki yang telah percaya dengan program-program kerja LAZISNU dan juga muzakki bersedia untuk ikut serta dilibatkan dalam kegiatan atau event yang dilakukan oleh LAZISNU”.³⁰

Hal ini diperkuat oleh Mas Nafis, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk faktor pendukung dari dalam LAZISNU sudah ada kantor serta adanya komputer untuk memudahkan proses

²⁸Hasil Wawancara dengan Mas Nafis (karyawan administrasi LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.10 WIB

²⁹Hasil Wawancara dengan Bapak Sya’roni Suyanto (Ketua LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.30 WIB

³⁰Hasil Wawancara dengan Bapak Sya’roni Suyanto (Ketua LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.30 WIB

pelayanan, selain itu muzakki yang percaya dengan program-program kerja LAZISNU”.³¹

Dari uraian diatas dapat diambil makna bahwa ada beberapa hal yang cukup menghambat LAZISNU Kudus dalam memberikan pelayanan, namun selain mengalami hambatan seperti yang disebutkan diatas, tentunya LAZISNU memiliki beberapa pendukung untuk melakukan dan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk muzakki, calon-calon muzakki dan juga mustahik.

3. Deskripsi Data Tentang Tipe Tindakan Sosiologis Pada Pelayanan LAZISNU Cabang Kudus

Penelitian ini menggunakan ilmu bantu, yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosiologi menurut pandangan Max Weber. Secara umum, sosiologi mempelajari secara sistematis kehidupan bersama manusia selama kehidupan tersebut dapat ditinjau dan diamati dengan metode empiris. Sosiologi berusaha mencari tahu tentang hakikat dan sebab-sebab dari berbagai pola pikiran dan tindakan manusia yang teratur dan dapat berulang. Dengan demikian, sosiologi adalah ilmu yang mempelajari kehidupan sosial masyarakat dalam arti kehidupan bersama yang mempunyai berbagai tingkatan.

Dengan kata lain, sosiologi mempelajari tingkah laku manusia sebagai anggota masyarakat, tidak sebagai individu yang terlepas dari kehidupan masyarakat. Salah satu sifat manusia adalah sebagai makhluk sosial selain sebagai makhluk individual. Sebagai makhluk individual manusia mempunyai dorongan atau motif untuk mengadakan hubungan dengan orang lain.

Dalam ilmu sosiologi terdapat empat tindakan sosial menurut Max Weber yaitu rasionalitas instrumental, rasionalitas yang berorientasi

³¹Hasil Wawancara dengan Mas Nafis (karyawan administrasi LAZISNU Kudus) Pada tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.10 WIB

nilai, tindakan tradisional, dan tindakan afektif. Data yang masuk dianalisis dengan menggunakan kriteria empat tindakan sosial tersebut. Sementara data yang penulis peroleh adalah hasil wawancara dengan Bapak Sya'roni Suyanto selaku Ketua LAZISNU Cabang Kudus, beliau mengatakan bahwa:

“LAZISNU adalah Badan pengembangan amil zakat yang dibentuk NU yang mana lembaga zakat, infaq, shodaqoh ini awalnya dari inspirasi dari orang-orang NU yang kesulitan untuk membagikan zakatnya secara tepat sasaran, inisiatif organisasi, selain itu dari usul muzakki lalu dibentuklah LAZISNU ini. Selain hal tersebut kan di dalam al-Qur'an sudah disebutkan bahwa di dala hartanya terdapat hak-hak orang yang membutuhkan atau 8 asnaf seperti terdapat pada al-Qur'an surat At-Taubah ayat 34-34, At-Taubah ayat 60 yang menjelaskan tentang siapa saja yang berhak menerima zakat”.³²

Selain itu beliau juga mengatakan bahwa:

“Agar karyawan maksimal dalam memberikan pelayanan kita lakukan evaluasi kerja mbak, karena dengan evaluasi kerja nantinya dapat mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh para karyawan pada saat memberikan pelayanan baik kepada muzakki ataupun mustahik, evaluasi ini kami lakukan setiap 3 bulan sekali mbak”.³³

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa, interaksi sosial merupakan tindakan berupa serangkaian usaha-usaha dan aktivitas yang dijalankan oleh pihak LAZISNU Cabang Kudus yang mempunyai dorongan untuk menjalin hubungan dengan muzakki dan juga mustahik melalui pelayanan yang diberikan.

³²Hasil Wawancara dengan Bapak Sya'roni Suyanto (Ketua LAZISNU Kudus) Pada tanggal 05 April 2018, pukul 13.20 WIB

³³Hasil Wawancara dengan Bapak Sya'roni Suyanto (Ketua LAZISNU Kudus) Pada tanggal 05 April 2018, pukul 13.20 WIB

C. Analisis Data

Berdasarkan observasi di LAZISNU Cabang Kudus dapat diketahui bahwa:

1. Analisis Aspek Kualitas Pelayanan LAZISNU Cabang Kudus

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas baik untuk muzakki atau calon-calon muzakki dan juga mustahik, LAZISNU menerapkan 5 aspek yaitu:

a. Aspek *Tangibel* atau bukti fisik

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas perlu dilakukan perbaikan yang mengarah pada kepuasan muzakki dan mustahik. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada anggotanya (muzakki atau mustahik) dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Bukti fisik ini juga berkaitan dengan penampilan pihak LAZISNU Kudus. Karena untuk menunjukkan sikap profesional seseorang yang terpenting adalah pada masalah pakaian yang dikenakan. Dalam mengenakan pakaian sebaiknya mengenakan pakaian yang sesuai dengan yang telah ditentukan lembaga bila itu memang ada.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti untuk penampilan dari pegawai LAZISNU Cabang Kudus sudah rapi dan sopan dan juga sudah sesuai dengan standar ketentuan orang yang bekerja di kantor.

Bukti fisik tidak hanya mencakup penampilan dari karyawan LAZISNU Kudus saja, bukti fisik juga mencakup

fasilitas yang diberikan oleh LAZISNU Kudus untuk muzakki selama proses transaksi pemberian dana ZIS.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya kursi diruang tunggu, jarak antara ruang tunggu dengan meja pelayanan yang sangat dekat sehingga tidak ada kesan privasi.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pihak LAZISNU Cabang Kudus belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada muzakki seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu dan kurang adanya privasi antara ruang tunggu dan meja pelayanan.

Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan oleh pihak LAZISNU Kudus. Karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari muzakki. Muzakki atau calon-calon muzakki yang datang ke LAZISNU Kudus akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada sehingga kenyamanan muzakki atau calon-calon muzakki akan langsung terasa.

Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada aspek *tangibel* atau bukti fisik yang ada pada LAZISNU Cabang Kudus diperlukannya penambahan atau pengadaan kursi diruang tunggu, penataan ruang tunggu yang lebih baik agar jarak antara meja pelayanan dan ruang tunggu ada jarak privasinya. Dengan hal tersebut maka akan lebih memberikan rasa nyaman kepada muzakki yang bertransaksi atau calon-calon muzakki yang akan bertransaksi.

b. Aspek *Reliability* (kehandalan)

Semakin tingginya kebutuhan muzakki dan mustahik akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut karyawan untuk cekatan

dalam bekerja. Kehandalan merupakan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketetapan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam memberikan informasi kepada muzakki maupun mustahik. Kehandalan disini merupakan sejauh mana para karyawan dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh para setiap anggotanya (muzakki maupun mustahik).

Dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya (muzakki maupun mustahik) kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar tercapainya kepuasan dalam diri anggotanya. Kehandalan yang berupa ketepatan waktu yang ada di LAZISNU Cabang Kudus sudah disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan dan pihak LAZISNU tidak membatasi waktu terkait transaksi pemberian dana ZIS yang dilakukan muzakki. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa LAZISNU Kudus sangat melayani dengan baik terkait transaksi pemberian dana ZIS yang dilakukan oleh muzakki. Aspek *Relibility* atau kehandalan sudah memberikan rasa kepuasan yang maksimal, hal tersebut diungkapkan oleh beberapa muzakki yang menyatakan bahwa pelayanan pelayan terkait kehandalan yang diberikan LAZISNU Cabang Kudus sudah baik. Tetapi untuk kehandalan dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada mustahik LAZISNU masih belum maksimal. Hal ini diungkapkan oleh salah satu mustahik yang mengatakan bahwa kehandalan LAZISNU Cabang Kudus terkait pemberian informasi masih belum maksimal. Untuk itu LAZISNU Cabang Kudus harus lebih meningkatkan kehandalan dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas baik kepada mustahik maupun muzakki.

c. Aspek *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap karyawan sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi atau lembaga dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari anggotanya (muzakki maupun mustahik). Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu muzakki, calon-calon muzakki dan juga mustahik yang membutuhkan pelayanan.

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, LAZISNU Cabang Kudus dalam memberikan pelayanan terkait dengan ketanggapan LAZISNU masih kurang maksimal. Sehingga dalam hal ini LAZISNU harus meningkatkan lagi terkait dengan daya tanggap dalam memberikan pelayanan baik kepada muzakki ataupun mustahik. Selain itu, peningkatan daya tanggap oleh LAZISNU akan berdampak pada tingkat penghimpunan dana yang didapatkan oleh LAZISNU, apabila ketanggapan LAZISNU maksimal maka dana yang terhimpun akan lebih banyak.

d. Aspek *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Jaminan atau kepastian dalam lembaga zakat adalah dengan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Karena keramahan dan kesopanan merupakan unsur penting dalam sikap pemberian pelayanan. Apabila karyawan tidak dapat memberikan pelayanan yang bersikap ramah dan sopan maka pihak yang menerima pelayanan akan merasa tidak puas dan tidak nyaman dengan pelayanan yang mereka berikan.

Tidak hanya sebatas itu, dalam penerapannya semua karyawan atau semua pihak yang memberikan pelayanan dituntut agar selalu bersikap ramah dalam melayani muzakki maupun mustahik. Merakapun akan merasa puas terhadap sikap

karyawan yang ramah dan sopan. Seperti yang tercantum dalam Al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159:

بِنَافِثُؤِاَلْقَلْبِ غَلِيْظًا فَظًّا كُنْتُمْ وَلَوْ لَهْمُ لَنْتَ اَللّٰهُ مِّنْ رَّحْمَةٍ فَبِمَا
 لَنْ عَزَمْتُمْ فَاِذَا الْاَمْرُ فِىْ وِشَاوَرِهِمْ لَهْمُ وَاَسْتَغْفِرْ عَنْهُمْ فَاَعْفُ حَوْلَكُمْ

اَلْمُتَوَكِّلِيْنَ مَحْبُوْبًا اَللّٰهُ اِنْ اَللّٰهُ عَلٰى فَتُوٰك

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 bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.” (Q.S Al-Imron : 159)

Jadi dalam isi kandungan ayat diatas karyawan LAZISNU Kudus dalam memberikan pelayanan dianjurkan untuk selalu bersikap ramah dan lemah lembut agar muzakki dan mustahik merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh LAZISNU Cabang Kudus.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, aspek *assurance* atau jaminan dan kepastian yang berupa keramahan dan kesopanan menunjukkan bahwa muzakki dan mustahik merasa puas dengan keramahan dan kesopanan yang telah diberikan LAZISNU. Hal tersebut harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi oleh LAZISNU agar muzakki semakin loyal terhadap lembaga dengan tidak berpindah ke lembaga lain untuk menyalurkan donasinya. Sedangkan untuk mustahik agar mereka dapat mengembangkan bantuan dana ZIS dari LAZISNU sehingga nantinya mustahik dapat memberikan donasi terhadap LAZISNU.

e. Aspek *Empathy* atau perhatian

Empathy merupakan rasa peduli untuk memberikan pelayanan kepada muzakki maupun mustahik terhadap kebutuhan yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian karyawan LAZISNU Kudus yang selalu mengutamakan kebutuhan muzakki maupun mustahiknya akan mendukung tercapainya kualitas pelayanan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, bentuk perhatian LAZISNU Kudus kepada muzakki yaitu LAZISNU siap untuk memberikan informasi terkait apa yang dibutuhkan serta memberikan penjelasan sampai muzakki itu paham. Sedangkan bentuk perhatian LAZISNU terhadap mustahik adalah berupa pemberian bantuan dana ZIS kepada mustahik untuk digunakan sebagai modal usaha. Hasil wawancara dari beberapa muzakki dan mustahik aspek *empathy* atau perhatian dari LAZISNU menadapatkan respon baik dan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aspek *empathy* dalam kualitas pelayanan sudah dilakukan dengan baik.

Berdasarkan dari hasil penelitian, muzakki sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan LAZISNU Cabang Kudus. Hal ini terbukti dari hasil wawancara yang diperoleh oleh penulis dari beberapa informan. Dari lima aspek pelayanan yang diberikan tersebut muzakki sudah menyatakan puas terhadap tiga aspek dari lima aspek pelayanan yang diberikan oleh karyawan LAZISNU Cabang Kudus. Tiga aspek yang sudah memberikan kepuasan meliputi aspek kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan jaminan dan kepastian (*assurance*). Sedangkan aspek pelayanan yang belum bisa memberikan kepuasan yaitu aspek bukti fisik (*tangibel*) dan aspek daya tanggap (*responsiviness*).

Walaupun ada beberapa aspek yang belum bisa memberikan kepuasan, akan tetapi secara keseluruhan telah tertutup oleh nilai puas yang lebih dominan menurut para informan yang ada.

Hal ini berarti bahwa penyelenggaraan pelayanan di LAZISNU Cabang Kudus menandakan bahwa tingkat pelayanan sudah baik, namun ada aspek bukti fisik (*tangibel*) dan daya tanggap (*responsiviness*) masih perlu ditingkatkan lagi untuk lebih dapat meningkatkan kepuasan muzakki di LAZISNU Cabang Kudus.

Adanya hubungan timbal balik antara pihak pengelola LAZISNU Cabang Kudus dengan para muzakki menunjukkan bahwa hubungan tersebut sesuai dengan teori sosiologis yang dikemukakan oleh J. Dwi Narwoko dalam bukunya yang berjudul “Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan” bahwa salah satu sifat manusia adalah sebagai makhluk sosial yang mempunyai dorongan untuk mengadakan hubungan dengan orang lain.

Dengan adanya dorongan tersebut, maka manusia akan mencari orang lain untuk mengadakan hubungan untuk mengadakan interaksi. Maksudnya adalah interaksi manusia, yaitu pengaruh timbal balik antara dua orang atau lebih dalam perasaan, sikap, dan tindakan.³⁴ Interaksi tersebut manakala pengelola LAZISNU Cabang Kudus memberikan pelayanan kepada muzakki maupun mustahik. Dalam hubungan tersebut dikatakan terjadi kepuasan manakala terjadi pemenuhan kebutuhan atau keinginan dari muzakki dan mustahik. Interaksi juga terjadi apabila adanya kontak sosial dan komunikasi antara pihak LAZISNU kepada muzakki maupun mustahik. Komunikasi antara LAZISNU dengan muzakki terjadi pada saat muzakki melakukan transaksi pemberian dana ZIS, sedangkan

³⁴J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, Prenada Media, Jakarta, 2004, hlm. 4

komunikasi LAZISNU kepada muztahik terjadi pada saat menyalurkan dana ZIS kepada mustahik.

2. Analisis Data Faktor-Faktor Penghambat Dan Pendukung LAZISNU Cabang Kudus Dalam Memberikan Pelayanan

LAZISNU Cabang Kudus dalam memberikan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tentunya mempunyai faktor penghambat. Faktor penghambat dan pendukung tersebut dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Faktor Penghambat

1) Faktor dari dalam yang menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan LAZISNU Cabang Kudus

a) Sarana prasarana kantor

Faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kepuasan muzakki mengenai pelayanan di LAZISNU Cabang Kudus salah satunya adalah kurang maksimalnya sarana prasarana kantor.

Keadaan sarana prasarana pelayanan di LAZISNU Cabang Kudus yang masih kurang terletak pada fasilitas diruang tunggu yaitu kurangnya jumlah kursi diruang tunggu dan jarak antara ruang tunggu dengan meja pelayanan yang sangat dekat sehingga tidak ada kesan privasi.

b) Kurangnya karyawan

Terbatasnya jumlah karyawan yang memberikan pelayanan juga sangat menghambat kecepatan kinerja yang dilakukan oleh pihak LAZISNU Cabang Kudus. Jumlah karyawan LAZISNU hanya terdapat dua orang saja. Dengan keterbatasan jumlah karyawan dibagian pelayanan dapat menghambat proses kecepatan dalam memberikan pelayanan baik kepada muzakki maupun mustahik yang

nanti akan berdampak pada kepuasan muzakki maupun mustahik.

- c) Pengetahuan karyawan tentang pelayanan yang kurang optimal

Kurang pengetahuan karyawan dalam bidang pelayanan juga menghambat kecepatan kinerja LAZISNU dalam memberikan pelayanan, hal ini terbukti kurangnya pengetahuan karyawan dibidang manajemen dan pengelolaannya, sehingga pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal.

- 2) Faktor dari luar yang menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan LAZISNU Kudus

- a) Masyarakat yang masih belum tau tentang LAZISNU

Masih adanya masyarakat yang belum mengetahui apa itu LAZISNU dan untuk apa fungsinya sangat menghambat LAZISNU dalam melakukan *fundraising* atau pengumpulan dana. Hal ini karena kurangnya sosialisasi pihak LAZISNU kepada masyarakat sehingga masih banyak orang yang belum mengetahui tentang LAZISNU.

- b) Kurangnya komunikasi terhadap masyarakat

Kurangnya komunikasi LAZISNU dengan masyarakat akan memperlambat kinerja LAZISNU itu sendiri, misalnya untuk kegiatan pengumpulan atau *fundraising* yang dilakukan LAZISNU, apabila komunikasinya kurang bagus maka akan berdampak pada jumlah pengumpulan dana yang diperoleh oleh LAZISNU.

b. Faktor Pendukung

- 1) Faktor dari dalam yang mendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan LAZISNU Cabang Kudus

- a) LAZISNU sudah resmi sebagai LAZNAS

Status LAZISNU Cabang Kudus yang sudah diresmikan oleh pemerintah sebagai LAZNAS sangat mendukung kinerja LAZISNU yaitu kinerja dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk memperkenalkan LAZISNU dan program-program kerjanya. Dengan dilakukannya sosialisasi serta status LAZISNU sebagai lembaga yang legal nantinya akan dapat merebut hati donatur atau calon-calon donatur agar berdonasi melalui LAZISNU Cabang Kudus.

b) Program kerja yang bermanfaat dan berkualitas bagi umat

Secara umum, LAZISNU memiliki 4 program kerja yang berkualitas bagi umat, diantara program-program kerja tersebut adalah *pertama*, Program NU Preneur yaitu program pemberdayaan ekonomi mikro melalui pemberian modal usaha bergulir agar tercipta kemandirian usaha. *Kedua*, Program NU Skill yaitu program pembekalan ketrampilan untuk anak-anak yatim dhuafa yang putus sekolah dan masih usia produktif sehingga mereka memiliki bekal untuk nantinya. *Ketiga*, Program NU Smart yaitu program layanan mustahik untuk biaya pendidikan dan beasiswa kepada para siswa, santri dan mahasiswa yang tidak mampu. *Keempat*, Program NU Care yaitu program tanggap darurat untuk bencana layanan mustahik untuk bantuan kemanusiaan, bantuan hidup, bantuan kesehatan, ibnu sabil, dan bantuan kemanusiaan lainnya.

c) Karyawan yang ramah

Pelayanan ramah adalah proses pelayanan yang diberikan dengan indikator : sikap yang sopan dan santun saat memberikan layanan kepada muzakki maupun mustahik, cara dan nada saat pelayanan menyenangkan dan

bersahabat inilah yang nantinya akan timbul rasa puas dari dalam hati muzakki maupun mustahik.

Sikap ramah yang ditunjukkan oleh karyawan saat memberikan pelayanan sangat mendukung kecepatan dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan kepada muzakki ataupun mustahik.

2) Faktor dari luar yang mendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan LAZISNU Cabang Kudus

a) Muzakki yang percaya dengan program kerja LAZISNU

Kepercayaan muzakki terhadap LAZISNU sangat mendukung pihak LAZISNU dalam menyalurkan dana dari donatur untuk disalurkan kepada yang berhak menerimanya. Selain itu, keterbukaan LAZISNU terkait kegiatan yang dilakukan, informasi pelaksanaan program. Hal inilah yang akan berdampak pada loyalitas muzakki sehingga muzakki tidak berpindah ke lembaga lain untuk memberikan donasinya.

b) Muzakki terlibat disetiap kegiatan atau event LAZISNU

Dilibatkannya muzakki dalam pelaksanaan kegiatan atau event-event LAZISNU seperti saat menyalurkan dana dari donatur LAZISNU selalu mengikutsertakan para muzakki dalam kegiatan tersebut membuat muzakki sangat percaya dengan kinerja LAZISNU dan percaya bahwa dana yang didonasikannya telah disalurkan sesuai dengan tepat sasaran.

3. Analisis Tindakan Sosial Pada Pelayanan LAZISNU Cabang Kudus

Pada bab ini akan membahas mengenai teori sosiologi yang relevan dengan tema pembahasan dalam penelitian ini dengan menggunakan teori tindakan sosial yang dikemukakan oleh Max Webber.

Secara teoritis, sekurang-kurangnya ada dua syarat bagi terjadinya suatu interaksi sosial yaitu terjadinya kontak sosial dan komunikasi. Terjadinya kontak sosial tidaklah semata-mata tergantung dari tindakan, tetapi juga tergantung kepada adanya tanggapan terhadap tindakan tersebut. Sedangkan aspek terpenting dalam komunikasi adalah bisa seseorang memberikan tafsiran pada sesuatu atau perikelakuan orang lain.³⁵

Dalam konteks penelitian yang dilakukan, peneliti ingin mengetahui kategori tipe tindakan sosial dalam kegiatan pelayanan di LAZISNU Cabang Kudus mulai dari pimpinan, karyawan, muzakki, dan mustahik bersama dengan masyarakat sekitar dalam perspektif tindakan Weber.

Seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yaitu pada latar belakang masalah bahwa ada tindakan sosial dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan LAZISNU Cabang Kudus bersama muzakki dan mustahik seperti pengambilan donasi kepada donatur, melayani donatur yang datang ke kantor untuk melakukan transaksi pemberian dana ZIS dan penyaluran dana sosial melalui program lembaga kepada mustahik.

Ada empat tipe tindakan sosial yang dikemukakan oleh Weber, yaitu tipe tindakan rasional instrumental (*zwerk rational*), kemudian yang kedua tindakan rasional nilai (*werktrational action*), yang ketiga tindakan afektif (*affectual action*), dan yang terakhir tindakan tradisional (*traditional action*).

³⁵*Ibid.*, hlm. 16

Dari kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh LAZISNU Cabang Kudus untuk muzakki dan mustahik, kemudian tindakan sosial tersebut termasuk kedalam tipe tindakan sosial rasional instrumental, tindakan ini merupakan tindakan yang tidak hanya sekedar menilai cara baik untuk mencapai tujuannya, tapi juga menentukan nilai dari tujuannya sendiri. Tindakan ini memiliki ciri yaitu berbasis akal dan dalam keadaan sadar seperti yang telah diungkapkan oleh Ketua LAZISNU bahwa asal mulanya LAZISNU berdiri adalah dari inisiatif orang-orang NU yang kesulitan dalam memberikan zakatnya serta usulan dari para donatur sehingga dibentuklah LAZISNU agar dana ZIS yang dikumpulkan dapat disalurkan sesuai dengan sarannya. Kegiatan tersebut masuk juga kedalam tipe tindakan rasional nilai yang memiliki ciri-ciri berbasis agama karena kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh LAZISNU memiliki tujuan yang bersifat absolut, yang artinya nilai itu merupakan nilai akhir bagi individu yang bersangkutan dan tidak memperhitungkan alternatif karena bersifat ibadah kepada Allah. Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa awal mula LAZISNU adalah karena adanya inisiatif orang-orang NU yang kesulitan dalam memberikan zakatnya serta usulan dari para donatur maka dibentuklah LAZISNU agar dana yang sudah terkumpul dapat disalurkan kepada orang-orang yang benar-benar membutuhkan dan hal tersebut sesuai dengan Al-Qur'an yang menyebutkan bahwa didalam hartanya masih terdapat hak-hak orang yang membutuhkan atau 8 asnaf yaitu terdapat pada al-Qur'an surat At-Taubah ayat 34-35, At-Taubah ayat 60 yang menjelaskan siapa saja yang berhak menerima zakat.