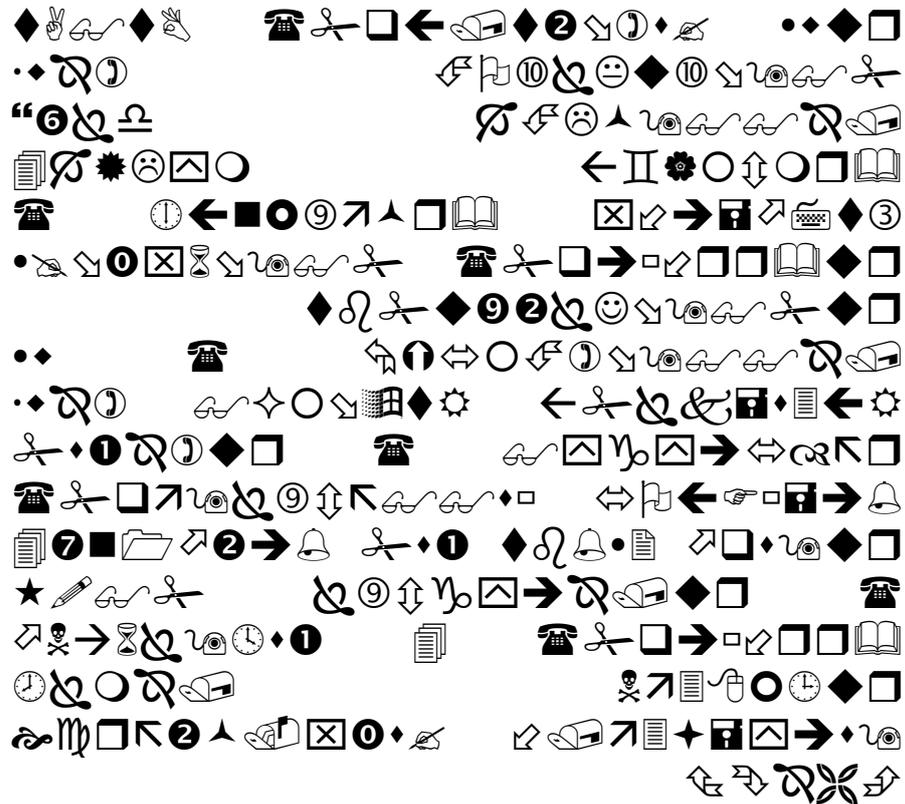


BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI

1. Anak Yatim

Anak yatim adalah seorang anak yang belum baligh yang bapaknya meninggal dunia. Allah mengancam siapa saja yang menzalimi dan memakan harta anak yatim¹, sebagaimana yang terdapat di dalam ayat:



“dan janganlah kamu dekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih bermanfaat, hingga sampai ia dewasa. dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak memikulkan beban kepada seseorang melainkan sekedar kesanggupannya. dan apabila kamu berkata, Maka hendaklah kamu Berlaku adil, Kendatipun ia adalah kerabat(mu)[519], dan penuhilah

¹ Abdul Aziz Asy-Syinnawi, mereka bertanya kepada nabi, (Jakarta: Sinar Grasindo Ofset:2010), h. 96

janji Allah[520]. yang demikian itu diperintahkan Allah kepadamu agar kamu ingat”²

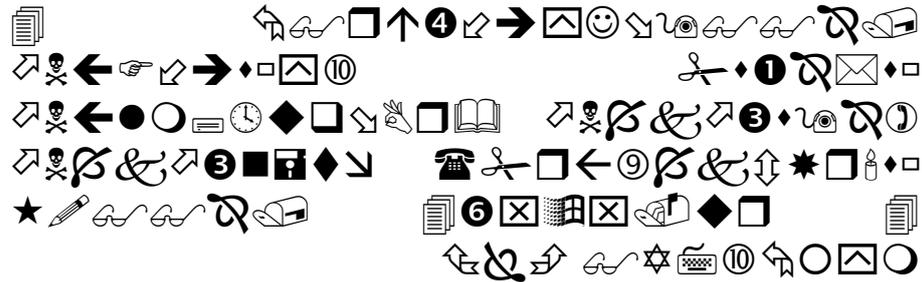
[519] Maksudnya mengatakan yang sebenarnya meskipun merugikan Kerabat sendiri.

[520] Maksudnya penuhlah segala perintah-perintah-Nya.

Anak yatim adalah anak yang belum dewasa dan tidak mempunyai bapak lagi karena meninggal dunia (*man mata abuhu wa shaghir*). Batas umur yatim adalah sampai baligh, sesuai dengan sabda Rasulullah SAW:” Tidak ada keyatiman lagi setelah mimpi(HR. Abu Daud). Kedewasaan seorang anak di samping diukur dengan kemampuan fisik untuk kawin (biasanya ditandai dengan bermimpi dengan mengeluarkan air mani bagi anak laki-laki dan datang haid bagi anak perempuan) juga diukur dengan faktor kecerdasan, seperti yang dinyatakan oleh Allah SWT dalam Q.S An-Nisa’ 4:6



² Departemen Agama, *al-Qur’an dan Terjemah...*, ayat 153



“dan ujilah[269] anak yatim itu sampai mereka cukup umur untuk kawin. kemudian jika menurut pendapatmu mereka telah cerdas (pandai memelihara harta), Maka serahkanlah kepada mereka harta-hartanya. dan janganlah kamu Makan harta anak yatim lebih dari batas kepatutan dan (janganlah kamu) tergesa-gesa (membelanjakannya) sebelum mereka dewasa. barang siapa (di antara pemelihara itu) mampu, Maka hendaklah ia menahan diri (dari memakan harta anak yatim itu) dan Barangsiapa yang miskin, Maka bolehlah ia Makan harta itu menurut yang patut. kemudian apabila kamu menyerahkan harta kepada mereka, Maka hendaklah kamu adakan saksi-saksi (tentang penyerahan itu) bagi mereka. dan cukuplah Allah sebagai Pengawas (atas persaksian itu)”³

[269] Yakni: Mengadakan penyelidikan terhadap mereka tentang keagamaan, usaha-usaha mereka, kelakuan dan lain-lain sampai diketahui bahwa anak itu dapat dipercayai.

Dalam ayat al-Quran disebutkan sebanyak 23 kali “yatim” dan penggunaan kata-kata yatim itu merujuk kepada kemiskinan dan kepapaan. Artinya mereka yang berada dalam golongan yatim memerlukan perhatian dan pembelaan serta tanggung jawab dari kita semua atau msyarakat agar mereka bisa belajar dengan tenang, hidup layak dan bisa bergembira seperti anak-anak yang memiliki ayah dan ibu.

Rasulullah SAW sangat menganjurkan kepada umatnya untuk mengurus anak-anak yatim, yang dimaksud dengan mengurus anak-anak yatim. Yang dimaksud dengan mengurus anak yatim adalah

³ Departemen Agama, *al-Qur'an dan Terjemah...*, An-Nisa' ayat 6

melaksanakan segala urusanya, memeperhatikan makanan, minuman, dan pengembangan hartanya, jika dia memiliki harta. Jika dia memiliki harta, maka biayailah dia dan berikan lah dia pakaian dengan mengaharap keridhaan Allah swt. Rasulullah SAW bersabda:

أناوكافل اليتيم في الجنةكما تين وأشا رباً صبعيه يعني السبا بة

والوسطى (الترمذي)

“Aku dan yang mengurus anak yatim berada di surga seperti ini, beliau memberikan isyarat dengan kedua jarinya yaitu jari telunjuk dan jari kelingking”.(HR. At Tirmidzi)⁴

Jika si anak yatim telah baligh, maka serahkan seluruh harta miliknya. Karena Allah SAW melarang mencampurkan harta milik anak yatim dengan harta orang lain. oleh karena itu, Allah berfirman: “Jangan kamu menukar yang baik dengan yang buruk.” QS. An-Nisa’ (4):2. Jangan kalian memberikan bagian (hewan ternak) mereka yang kurus dan engkau mengambil yang gemuk. Janganlah engkau memberikan yang buruk sedangkan engkau mengambil yang bagus.⁵

2. *Dhuafa*

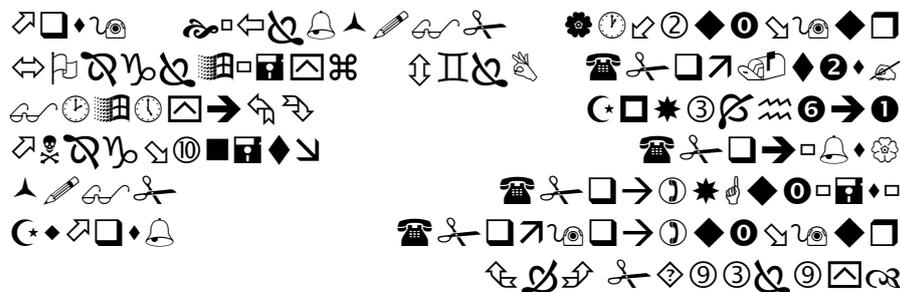
Perkataan *dhu’afa* dalam kosa kata Al-Qur’an merupakan bentuk jamak dari kata *dha’if*. Kata ini berasal dari kata *dhu’afa*, *yadh’ufu’* *dhu’fan* atau *dha’fan* yang secara umum mengandung dua pengertian, lemah dan berlipat ganda. Tentu saja yang dimaksud dari pembahasan ini dhuafa adalah berasal dari orang-orang yang lemah. Menurut Al-

⁴ Abdul Aziz Asy-Syinnawi, *mereka bertanya.....*,h. 100

⁵ *Ibid.*, h. 98

Ashfahani perkataan *dhu'fu* merupakan lawan dari *quwwah* yang berarti kuat. Kemudian menurut Imam Khalil, pakar ilmu nahwu, istilah *dhu'fu* biasanya dimaksudkan untuk menunjukkan lemah fisik, sedangkan *dha'fu* biasanya digunakan untuk menunjukkan lemah akal.

Sependapat dengan penjelasan tersebut diatas, Al-Raghib Al-Ashfahani didalam kitab *Mufradat Alfadah Al-Qur'an* ketika menjelaskan makna yang dimaksud istilah *dhi'af-an* pada surat annisa ayat 9 sebagai berikut:



Artinya: dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar.⁶

Dari ayat tersebut diatas bahwa istilah *dhi'af-an* memiliki beberapa pengertian:

Pertama, dha'if al-jism yakni lemah secara fisik. Maksudnya, bahwa orang-orang yang beriman tidak boleh membiarkan anak-anak mereka memiliki fisik, tubuh, atau badan yang lemah. Bagi orang islam, makanan yang bergizi itu selain memenuhi gizi yang seimbang sebagaimana dirumuskan dalam prinsip empat sehat lima sempurna,

⁶ Departemen Agama, *al-Qur'an dan Terjemah...*, An-Nisa' ayat 9

tetapi juga harus memperhatikan *halalan thayyiba*, yakni halal secara ilmu fikih dan berkualitas bagi kesehatan tubuh.⁷ Sependapat dengan ini Sajogyo menjelaskan seseorang belum dikatakan sejahtera jika belum mencukupi standar protein dan kalori tertentu, sedangkan menurut BPS kebutuhan minimum untuk hidup diukur dengan pengeluaran untuk makanan setara 2.100 kalori perkapita perhari.⁸

Kedua, dha'if al-aqly yakni lemah secara intelektual. Sebenarnya setiap anak memiliki potensi kecerdasan yang hampir sama. Misalnya kelemahan intelektual anak-anak pada umumnya tidak terletak pada potensi anak itu sendiri, tetapi terletak pada kemampuan orang tua, guru, dan orang dewasa disekitar kehidupan anak-anak dalam mengembangkan potensi kecerdasan mereka.

Ketiga, dha'if al-hali lemah karena keadaan sosial ekonomi yang dihadapinya. Adapun yang dimaksud dengan kelemahan yang ketika ini adalah sebagai berikut: (1) kelemahan itu tidak berkenaan dengan fisik, ketrampilan hidup dan kecerdasan, tetapi berkenaan dengan kemampuan untuk mendapat informasi dan peluang pengembangan diri. (2) kelemahan itu berkenaan dengan kemiskinan dan masalah-masalah sosial. Adik-adik yatim dari lingkungan masyarakat fakir miskin yang cerdas dan memiliki keinginan untuk maju termasuk salah satu contoh

⁷ Asep Usman Ismail, dkk, *Pengalaman Al-Qur'an Tentang Pemberdayaan Dhu'afa*, (Jakarta: Dakwah Press, 2008), cet.Ke-1, h. 19

⁸ Gunawan Sumodiningrat, *Kemiskinan: Teori, Fakta dan Kebijakan*, (Jakarta: IMPAC, 1999), h.10

kelemahan bentuk ketiga. Seorang muslim selain diperintahkan agar senantiasa bertakwa kepada Allah swt, juga sangat ditekankan agar tidak membiarkan generasi yang lemah dilingkungan terdekatnya, terutama, adik yatim, fakir miskin, anak-anak jalanan, dan anak-anak terlantar, serta orang-orang dari keluarga yang termasuk penyandang masalah kesejahteraan sosial.

Dari pengertian ketiga tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa dhua'fa yang berakar dari *dha'afa* membentuk kata *dhu'afa* dengan segala perubahannya di dalam Al-Qur'an mengandung pengertian lemah: lemah secara fisik, lemah kedudukan, lemah ekonomi, lemah akal dan ilmu/kurang pendidikan, lemah iman/keyakinan serta lemah jiwa.

Istilah *dhu'fa* antara lain ditemukan pada ayat-ayat Al-Qur'an, yang mengandung pengertian lemah fisik, baik karena belum cukup umyr, lanjut usia maupun karena faktor kualitas kesehatan.⁹

Dhuafa' terdiri dari orang-orang yang terlantar, fakir, miskin, anak-anak yatim dan orang cacat. Dhuafa ialah orang-orang yang menderita hidupnya secara sistematis. Dhuafa adalah orang-orang miskin yang ada di jalanan, dipinggiran dan disudut-sudut lingkungan kumuh. Mereka bekerja sebagai pemulung, para pedagang asongan, pengemis jalanan, dan buruh bangunan. Mereka seharusnya menjadi tanggungan dan dirawat oleh lembaga-lembaga pemerintah. Memang istilah dhuafa

⁹ Asep Usman Ismail, dkk, *Pengalaman Al-Qur'an Tentang Pemberdayaan Dhua'fa*, (Jakarta: Dakwah Press, 2008), Cet Ke-1, h.18-19

adalah orang yang lemah sering dipakai untuk mengistilahkan atau menyebut individu, golongan atau kelompok yang lemah dalam hal material. Akan tetapi kata dhuafa itu sendiri memiliki makna yang cukup luas. Dhuafa diartikan dengan lemah. Itu artinya, kata lemah itu masih bisa merambah dan menyentuh ranah yang lebih luas.

Golongan dhuafa termasuk anak-anak yatim, orang yang tertindas dan ditindas, orang-orang miskin, musafir, orang-orang yang memintaminta, hamba sahaya, tunanetra, orang yang cacat fisik, orang sakit, manula, jansa miskin, tahanan atau tawanan, mualaf, orang-orang fakir, orang-orang yang berhutang, buruh atau kasar, dan lain-lain. Maka harus adanya perhatian dan bantuan kepada golongan dhuafa yang telah disebutkan dan tidak diperbolehkan menghina. Bertindak sewenang-wenang, membentak sampai melecehkan, merampas haknya, menelantarkan mereka yaitu orang-orang yang termasuk golongan dhuafa. Banyak dari kaum dhuafa yang termasuk dalam golongan fakir miskin yang membuat kaum dhuafa tidak berdaya karena tertekan masalah kemiskinan.

3. Optimalisasi

Optimalisasi menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah tertinggi, paling baik, sempurna, terbaik, paling menguntungkan, mengoptimalkan menjadi menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, menjadikan maksimal, optimalisasi berarti pengoptimalan.¹⁰

¹⁰ Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Gita Media Press, 2015), h. 562

Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalkan untuk meminimumkan biaya.¹¹

Ada 3 elemen permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternative keputusan, dan sumber daya yang dibatasi.

a. Tujuan

Tujuan bisa berbentuk maksimisasi atau minimisasi. Bentuk maksimisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Bentuk minimisasi akan dipilih jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya. Penentuan tujuan harus memperhatikan apa yang diminimumkan atau di maksimumkan.

b. Alternative keputusan

Pengambilan keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai yang ditetapkan. Alternative keputusan yang tersedia tentunya alternative yang menggunakan sumberdaya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Alternative keputusan merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

c. Sumber daya yang dibatasi

¹¹ Hotniar Siringoringo, *Pemograman Lineier: seri teknik riset operasi*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2005), h. 4

Sumberdaya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumberdaya ini terbatas. Keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkan proses optimalisasi.

Manfaat Optimalisasi:

- a. Mengidentifikasi tujuan
- b. Mengatasi kendala
- c. Pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan
- d. Pengambilan keputusan yang lebih cepat.

Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dengan demikian, maka kesimpulan dari optimalisasi ialah sebagai upaya, proses, cara dan perbuatan untuk menggunakan sumber-sumber yang dimiliki dalam rangka mencapai kondisi yang terbaik, paling menguntungkan dan plai yang diinginkan dalam batas-batas tertentu dan kriteria tertentu.

4. Pelayanan

a. Pengertian

Menurut Kotler defenisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas layanan dalam lembaga keuangan syariah.

Keenam dimensi tersebut adalah *shariah compliance*, *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empaty*. Untuk menyesuaikan Othtman dan Owen menambahkan dimensi *shariah compliance* pada model *services quality* (SERVQUAL) yang lebih dahulu dipopulerkan oleh Parasuraman dkk.¹⁴

Berikut ini adalah penjelasan mengenai keenam dimensi tersebut,

1) *shariah compliance*

shariah compliance adalah kemampuan untuk mengikuti hukum syariah Islam. Yang dimaksud hukum islam disini adalah Al-Qur'an dan As-sunnah yang merupakan pedoman bagi umat islam.

2) *Tangible* (tampilan fisik)

Tangible merupakan tampilan yang menarik yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan barang atau jasa. Penampilan fisik tersebut antara lain peralatan personal, media komunikas, dan hal lain yang bersifat fisik. Salah satu catatan lembaga yang yang keuang syariah harus memperhatikan penampilan diri antara lain, busana yang rapi, sopan dan syar'I.

3) *Reability* (Keandalan)

¹⁴ Parasuraman A, dkk, *A Conseptual Model of Quality and it's implicatin for future research journal*,1985, journal of marketing, vol.49

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan dan tanggung jawab sesuai dengan janji yang diberikan secara akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan handal, penuh tanggung jawab, karyawan sopan dan ramah.

4) *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap adalah pemberian layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.

5) *Assurance* (jaminan)

jaminan adalah kesopansantunan, pengetahuan, dan kemampuan para karyawan yang diberikan kepada para pelanggan untuk menumbuhkan rasa percaya. Begitu pula pada pelayanan yang mana pelanggan memiliki banyak cara bila lembaga keuangan tidak memberikan rasa nyaman dan aman dalam proses pelayanan.

6) *Empaty* (kepedulian)

Empati adalah usaha perusahaan memberikan pelayanan yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan. Sikap empati diberikan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan pelanggan, melayani transaksi pelanggan dengan senang hati, membantu pelanggan ketika dirinya mengalami kesulitan dalam

transaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga.

Teori tersebut diatas di perkuat oleh undang-undang no. 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat pada pasal 25 tentang pendistribusian yang berisi bahwa zakat wajib didistribusikan kepada mustahik sesuai syariat islam dan pada pasal 27 tentang pendayagunaan yang berisi sebagai berikut:

- 1) Zakat dapat didayagunakan untuk usaha produktif dalam rangka penanganan fakir miskin dan peningkatan kualitas umat.
- 2) Pendayagunaan zakat untuk usaha produktif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan apabila kebutuhan dasar mustahik telah terpenuhi
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pendayagunaan zakat untuk usaha produktif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan menteri.

b. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan.

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan tulisan biasa dilakukan oleh petugas-petugas dalam bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan

informasi dan bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan bentuk tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling efisien dan paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya.

3) Layanan dengan perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan sebagian besar kalangan menengah dan bawah karena faktor keahlian dan ketrampilan petugas tersebut sangat menentukan perbuatan atau pekerjaan. Pelayanan dalam bentuk perbuatan inilah yang biasanya dilakukan oleh para amil-amil karena amil sering melaksanakan kegiatan lapangan dari pada kegiatan dalam.

c. Dasar-dasar Pelayanan

Seorang karyawan atau amil dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:¹⁵

- 1) Berpakaian rapi dan penampilan bersih dan rapi
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 6) Bertanggung jawab sejak awal hingga akhir

Setiap perusahaan /BAZNAS/LAZ selalu ingin dianggap baik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan, BAZNAS, LAZ sehingga konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang baik antara lain:¹⁶

- 1) Tersedia sarana dan prasarana

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satunya dengan mempersiapkan segalanya khususnya sarana dan prasarana yang tersedia.

- 2) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dengan petugas, petugas menjadi hal yang utama. Petugas harus ramah, sopan, dan

¹⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet. Ke-2, h.205

¹⁶ *Ibid*, h.210-211

menarik, disamping itu petugas harus cepat, tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar mengolah kata-kata sehingga mudah dipahami konsumen.

- 3) Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga akhir
Dalam melayani konsumen karyawan atau amil harus mampu melayani awal hingga akhir.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
Dalam melayani konsumen petugas diharap tidak melakukan kesalahan sekecil apapun. Petugas harus bekerja sesuai dengan porsinya dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.
- 5) Mampu berkomunikasi
Petugas harus mampu berkomunikasi dan memahami karakter konsumen, artinya petuga harus dapat berkomunikasi dengan bahas yang jelas dan mudah dipahami, dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dimengerti oleh konsumen.
- 6) Berusaha memahami kebutuhan konsumen
Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

d. Etika dalam Pelayanan

Etika/*ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai baik dan buruk. Jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.¹⁷

Etika juga dapat diartikan sebuah perbuatan yang berdasarkan kebiasaan yang mengarah benar atau salah. Sebagian penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika adalah kesantunan sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum antara lain sikap dan perilaku, penampilan cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dsb. Adapun sikap dan perilaku terpuji (*mahmudah*), antara lain berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*), kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*) dan malu (*haya'*).¹⁸

Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:¹⁹

¹⁷ Mudiar Ahmad, *Etika Islam*, (Semarang: Ikhlas, 2005), Cet.ke-1, h. 1

¹⁸ Sudarsono, *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*, (Jakarta: Rineka, 1993) Cet.ke-3, h.56

¹⁹ Kasmir, *Etika Customer Servis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), h.81-83

1) Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku adalah bagian paling penting dalam etika pelayanan. Dalam prakteknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang pada citra perusahaan atau lembaga BAZ maupun LAZ.

2) Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, dan sikap perilaku.

3) Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik harus berpakaian nejis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan seragam sesuai waktu yang telah disepakati.

4) Cara berbicara

Cara berbicara petugas harus sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen. Petugas harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan jelas, singkat tidak bertele-tele.

5) Gerak-gerik

Gerak-gerik meliputi gerak badan, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki.

6) Cara berbicara

Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya konsumen yang

banyak bertanya maka petugas harus mampu mendengarkan dengan baik dan menjawab pertanyaannya.

5. Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kesejahteraan

a. Pelayanan Pendidikan

Salah satu amanat yang sangat penting pada UUD Republik Indonesia tahun 1945 baik sebelum maupun setelah perubahan adalah pemenuhan hak atas pendidikan (HAP) persoalan terkait dengan pendidikan sudah menjadi bahan diskusi yang menarik dari para penyusun UUD 1945 di dalam sidang-sidang BPUPKI dan PPKI. Namun demikian, di dalam perkembangan perjalanan bangsa ini ternyata pemenuhan HAP pada umumnya dirasakan masih menghadapi masalah yang cukup pelik dan berat. Persoalan yang dihadapi oleh sebagian masyarakat baik langsung maupun tidak langsung antara lain masih sulitnya akses pendidikan baik di perkotaan maupun perdesaan. Persoalan tersebut antara lain karena kuantitas, kualitas, ketersediaan, dan pemerataan pendidikan belum mencapai dengan baik.

Kesulitan atas akses pendidikan yang dihadapi oleh sebagian masyarakat antara lain disebabkan oleh pertama belum tersedianya sarana dan prasarana pendidikan yang mencukupi untuk menampung seluruh peserta didik; kedua biaya pendidikan yang mahal juga masih harus dikeluarkan oleh orang tua peserta didik ; ketiga adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh Negara dalam hal

ini pemerintah baik pusat maupun daerah, yang disinyalir belum membuka kesempatan yang sama untuk semua kalangan dalam memperoleh pendidikan secara terbuka, merata, dan adil. Secara khusus konsep HAM dalam bidang pendidikan tercermin dalam Mukhadimah UUD 1945 yang menyebutkan bahwa pemerintah Indonesia bertuga untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Selanjutnya, HAP warga Negara indonesia mendapatkan pengaturan dan jaminan didalam batang tubuh UUD 1945 baik sebelum maupun setelah perubahan. pengaturan dan jaminan terkait dengan pendidikan ditekaskan didalam pasal 31 UUD 1945 yang berbunyi sebagai berikut:

- 1) Tiap-tiap warga Negara berhak mendapat pengajaran
- 2) Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pengajaran nasional yang diatur dengan undang-undang

Sementara itu, setelah perubahan keempat pada tahun 2002, pasal 31 UUD 1945 diperluas dengan menambahkan pada kewajiban baik Negara meupun warga Negara. Selengkapnya, pasal 31 UUD 1945 setelah perubahan menjadi berbunyi sebagai berikut:²⁰

- 1) Setiap warga Negara berhak mendapat pendidikan
- 2) Setiap warga Negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayai

²⁰ Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

- 3) Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional, yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang diatur dengan undang-undang.
- 4) Negara memprioritaskan anggaran pendidikan sekurang-kurangnya dua puluh persen dari anggaran pendapatan dan belanja Negara serta dari anggaran pendapatan dan belanja daerah untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional.
- 5) Pemerintah memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menjunjung tinggi nilai-nilai agama dan persatuan bangsa untuk kemajuan peradaban dan kesejahteraan.

b. Pelayanan Kesehatan

Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 merumuskan bahwa, "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Hak untuk hidup sehat merupakan hak dasar yang harus dijamin, karena kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan primer setiap manusia. Kondisi sehat badan dan jiwa akan memungkinkan setiap manusia untuk melakukan aktifitas dan karyanya. Kesehatan merupakan salah satu hak dasar dalam pelayanan kesehatan.

Untuk membahas hal tersebut perlu dikemukakan dulu pengertian sehat dan kesehatan. Kata “*health*” mempunyai dua pengertian dalam bahasa Indonesia, yaitu “sehat” atau “kesehatan”. Sehat menjelaskan kondisi atau keadaan subjek, misalnya: anak sehat, orang sehat. Sedangkan kesehatan menjelaskan tentang sifat dari subjek, misalnya kesehatan manusia, kesehatan masyarakat, kesehatan individu. Dalam bentuk orang awam sehat diartikan sebagai kondisi orang tidak sakit, dapat melaksanakan kegiatan, tidak ada keluhan.²¹ Menurut Pasal 1 butir 1 Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, yang dimaksud dengan kesehatan “adalah keadaan fisik, mental, spiritual yang memungkinkan setiap orang untuk produktif secara sosial dan ekonomi”.

Hak masyarakat untuk hidup sehat merupakan hak dasar yang harus dijamin. Karena kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan primer setiap manusia. Kondisi sehat badan dan jiwa akan memungkinkan setiap manusia untuk melakukan aktifitas dan karyanya. Kesehatan merupakan pula bagian dari kebutuhan menuju hidup sejahtera. Hak-hak dasar pada umumnya dan hak dalam pelayanan kesehatan khususnya dapat dibedakan dalam hak dasar sosial dan hak dasar individual. Beberapa ahli mengemukakan tentang definisi pelayanan kesehatan. Disebutkan bahwa “pelayanan

²¹ Lihat Soekijo Notoatmodjo, *Promosi Kesehatan (Teori dan Aplikasi)*, (Jakarta: Rineka Cipta: 2005), h. 2

kesehatan ialah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit, semua upaya dan kegiatan peningkatan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan atas dasar hubungan individual antara para ahli pelayanan medis dan individu yang membutuhkan.”²²

Setiap orang berhak atas hidup dan berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dari pemerintah bertanggungjawab untuk mewujudkan hingga tercapainya derajat kesehatan yang setinggi tingginya. Salah satu instrumen atau sarana penyelenggara pelayanan kesehatan maka pembiayaan kesehatan dikembangkan. Pemerintah tidak mungkin menanggung beban, tugas dan tanggung jawab sendiri dalam rangka terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya tersebut, oleh karena itu pemerintah mengatur partisipasi masyarakat, termasuk perusahaan.

c. Pelayanan Kesejahteraan

Pelayanan kesejahteraan adalah proses penyuluhan sosial, bimbingan, konseling, bantuan, santunan dan perawatan yang dilakukan secara terarah, terencana dan berkelanjutan yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial atas dasar penedekatan sosial.

B. PENELITIAN TERDAHULU

²² Benyamin Lumenta, *Pelayanan Medis : Citra Konflik dan Harapan*, (Kanisius: Yogyakarta; 1987), h. 15

Penelitian ini bukanlah sebuah penelitian pertama yang mengulas tentang pengelolaan zakat produktif sebagai bantuan modal mustahiq. Ada beberapa karya tulis ilmiah yang saya gunakan sebagai acuan dalam penelitian ini untuk mendukung penulisan proposal ini, karya tulis ilmiah itu antara lain;

Pertama, Ali²³ yang berjudul “Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada KaltimGPS.Com di Samarinda” yang membahas tentang pelayanan terhadap konsumen, dalam dunia lembaga amil zakat konsumen itu sendiri diartikan sebagai konsumen atau mustahik. Mereka yang menerima bantuan dalam bentuk materi maupun jasa dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan mereka. Adapun persamaan dari jurnal dan karya penulis adalah sama-sama membahas terkait pelayanan serta optimalisasi terhadap konsumen atau mustahik, serta adapun perbedaannya adalah membahas konsumen secara umum sedangkan penulis membahas konsumen (mustahik) hanya dua yaitu Yatim dan Dhuafa.

Kedua, Dzulkarnain²⁴ berjudul “Peran Yayasan Griya Yatim dan Dhuafa Dalam Pemberdayaan Kaum Dhuafa Melalui Pendidikan Ketrampilan di Bekasi” yang membahas tentang pelayanan pendidikan terhadap yatim dan Dhuafa yang dilaksanakan oleh Griya Yatim Bekasi dengan rumusan sebagai berikut: 1).Bagaimana tugas utama Yayasan

²³ Muhammad Aidi Ali, *jurnal Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltim GPS.Com Samarinda*, 2104.

²⁴ Fikri Dzulkarnain, Skripsi: *Peran Yayasan Griya Yatim dan Dhuafa Dalam Pemberdayaan Kaum Dhuafa Melalui Pendidikan Ketrampilan di Bekasi*, (Jakarta: Uin Syarif Hidayatullah, 2014).

Griya Yatim dan Dhuafa dalam pemberdayaan kaum dhuafa melalui pendidikan ketrampilan di Bekasi?; 2). Bagaimana arapan Yayasan Griya Yatim dan Dhuafa dalam pemberdayaan kaum dhuafa melalui pendidikan ketrampilan di Bekasi?; 3). Bagaimana harapan kaum dhuafa dalam pemberdayaan kaum dhuafa melalui pendidikan ketrampilan di Bekasi?; 4). Bagaimana keterkaitan antara tugas utama dan harapan Yayasan Griya Yatim dan Dhuafa dalam pemberdayaan kaum dhuafa melalui pendidikan ketrampilan di Bekasi?. Adapun persamaan dari judul yang penulis bahas adalah sama-sama membahas terkait pelayanan pendidikan yang di berikan oleh salah satu LAZ kepada Yatim dan Dhuafa, serta perbedaannya adalah metode pendidikan yang diberikan yaitu ketrampilan dan formal.

*Ketiga, Sudarmi*²⁵ yang berjudul “Optimalisasi Penyaluran Zakat untuk Pembiayaan Pendidikan oleh Lembaga Amil, Zakat Swadaya Ummah Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam” yang membahas tentang pelayanan dan pembiayaan pendidikan bagi mustahiq dengan tujuan meningkatkan Sumber Daya Manusia khususnya Pekanbaru dengan rumusan masalah sebagai berikut: 1). Bagaimana Optimalisasi Penyaluran Zakat Swadaya Ummah dalam bidang Pendidikan?; 2). Bagaimana pandangan Ekonomi Islam tentang Penyaluran Zakat untuk Pembiayaan Pendidikan?. Adapun persamaan sama-sama membahas pelayanan khususnya pendidikan yang di anggap paling vital dalam sebuah daerah atau Negara ini, karena kemajuan dan perbaikan SDM sangat

²⁵ Sudarmi, Skripsi: *Optimalisasi Penyaluran Zakat untuk Pembiayaan Pendidikan oleh Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam*, (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2013).

mempengaruhi pola pikir serta pendapatan Negara. Serta perbedaannya adalah Sudarmi hanya focus pada satu program saja yakni Pendidikan namun penulis ada beberapa program yakni pendidikan, kesehatan, serta kesejahteraan.

Keempat, Solichin²⁶ yang berjudul “Analisis efektifitas penyaluran dana zakat dalam meningkatkan pendidikan pada program beasiswa yatim berprestasi di Yatim Mandiri Cabang Surabaya” yang membahas tentang Program penyaluran dana zakat kepada anak-anak yatim yang berprestasi melalui salah satu program Yatim Mandiri cabang Surabaya yakni beasiswa Yatim berprestasi, dengan rumusan masalah sebagai berikut; 1). Bagaimana penyaluran dana zakat pada program beasiswa Yatim Prestasi di Yatim Mandiri Cabang Surabaya?; 2). Bagaimana analisis efektifitas penyaluran dana zakat dalam meningkatkan pendidikan pada program Beasiswa Yatim Prestasi di Yatim Mandiri cabang Surabaya?. Adapun persamaan dari pembahasan ini adalah sama-sama membahas pelayanan pendidikan di Yatim Mandiri, serta perbedaannya adalah kalau Solichin membahas terkait pelayanan pendidikan saja namun penulis membahas segala pelayanan yang ada di Yatim Mandiri, berda cabang Surabaya dan Tulungagung.

²⁶ Mochamad Imam Solichin, : *Analisis Efektifitas Penyaluran Dana Zakat dalam Meningkatkan Pendidikan pada Program Beasiswa Yatim Berprestasi di Yatim Mandiri Cabang Surabaya*, (Surabaya: UIN Surabaya, 2017).

*Kelima, Wahyudi*²⁷. yang berjudul “Evaluasi Program Beasiswa Pendidikan dalam Upaya Optimalisasi Pendayagunaan Dana Zis pada Laznas Pkpu dan Bazis DKI Jakarta” membahas tentang meneliti evaluasi program beasiswa pendidikan pada LAZNAS PKPU dan BAZIS DKI Jakarta, dimana program ini diperuntukkan bagi mereka yang kurang mampu untuk membiayai biaya operasional pendidikan. adapun persamaan menurut Wahyudi dan penulis adalah sama-sama membahas terkait pengoptimalan program yang ada sebuah LAZ atau BAZ khususnya pada program pendidikan. sedangkan perbedaanya adalah Wahyudi hanya focus satu program saja yakni pendidikan namun penulis focus dibebrapa program yakni pendidikan, kesehatan serta kesejahteraan.

²⁷ Fajar Wahyudi, Skripsi: *Evaluasi Program Beasiswa Pendidikan dalam Upaya Optimalisasi Pendayagunaan Dana Zis pada LAZNAS PKPU dan BAZIS DKI Jakarta*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014).