

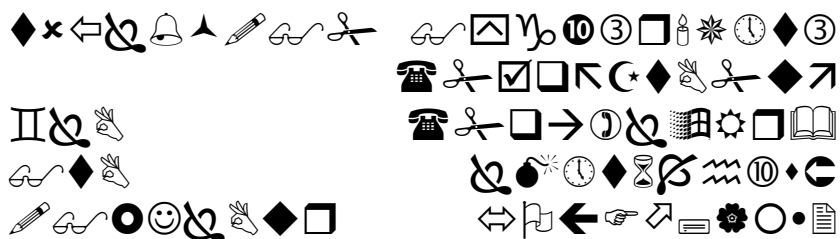
**BAB V**

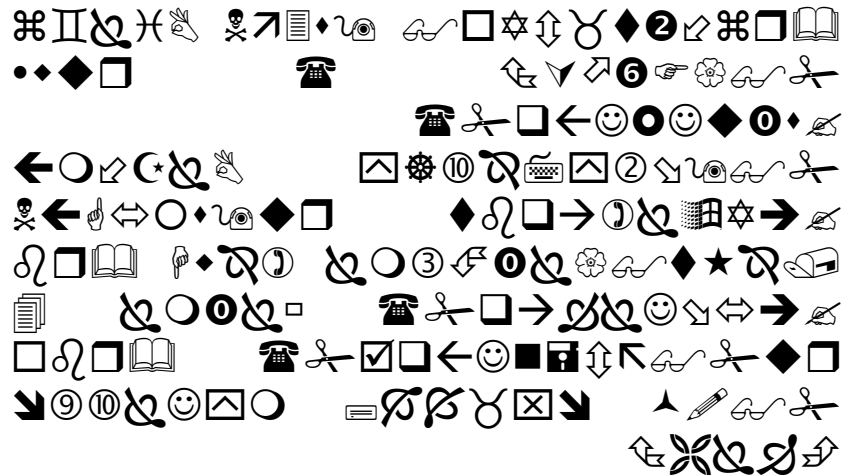
**PEMBAHASAN**

**A. OPTIMALISASI PELAYANAN PENDIDIKAN YATIM DAN DHUafa DI YATIM MANDIRI TULUNGAGUNG**

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 plaingyang diinginkan dalam batas-batas tertentu dan kriteria tertentu. Dalam suatu hal untuk mewujudkan suatu yang baik serta bermanfaat membutuhkan yang namanya pelayanan yang maksimal sehingga mampu memberikan kesan tersendiri bagi penerrima manfaat, sehingga perlu diketahui bersama apa itu pelayanan dan manfaat pelayanan.

Pelayanan dalam perspektif islam, islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa pelayanan barang /jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. seperti yang dijelaskan dalam Qs. Al-Baqoroh(2):267





“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.<sup>1</sup>

Dalam memberikan pelayanan, prinsip-prinsip syariah tetap tidak boleh di langgar. Oleh karena itu dimensi layanan harus sesuai dengan prinsip syariah islam. Othtman dan Owen telah 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

<sup>1</sup> Departemen Agama, *al-Qur'an dan Terjemah...*, Al-Babaqarah ayat 267

oleh Parasuraman dkk.<sup>2</sup> 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 komunikasi, dan hal lain yang bersifat fisik. Salah satu catatan lembaga yang keuangan syariah harus memperhatikan penampilan diri antara lain, busana yang rapi, sopan dan syar'i.

3) *Reability* (Keandalan)

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.

---

<sup>2</sup> Parasuraman A, dkk, *A Conceptual Model of Quality and its implications for future research journal*, 1985, *Journal of Marketing*, vol.49

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 erikan 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 mengami kesulitan dalam transaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga.

Di Yatim Mandiri Tulungagung yang paling diutamakan dari kalangan anak Yatim dan *dhuafa*. anak yatim adalah anak yang belum baligh yang bapaknya sudah meninggal dunia. Allah mengancam siapa saja yang menzalimi dan memakan harta anak yatim.<sup>3</sup> Sedangkan *dhuafa* adalah golongan orang lemah sering di pakai untuk menistilahkan atau menyebutkan individu, golongan atau kelompok yang lemah dalam hal material. Golongan *dhuafa* termasuk anak-anak yatim, orang yang tertindas dan ditindas, orang-orang miskin, musafi, orang-orang yang

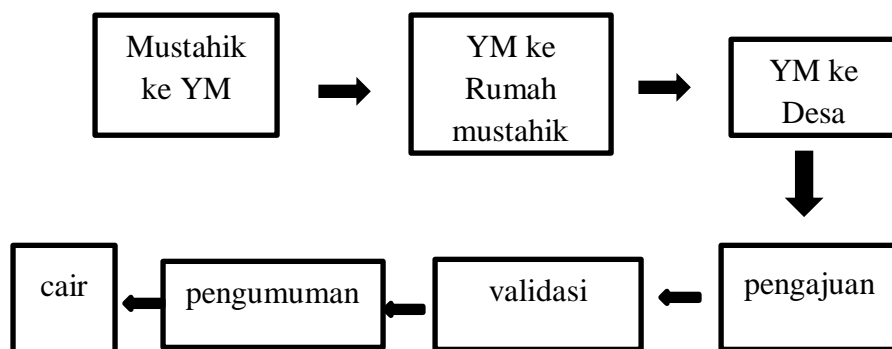
---

<sup>3</sup> Abdul Aziz Asy-Syinnawi, *mereka bertanya kepada nabi*, (Jakarta: Sinar Grasindo Offset:2010). H.96

meminta-minta, hamba sayaha, tunanetra, orang yang cacat fisik serta orang sakit.

Pelayanan yang diberikan kepada anak-anak yatim dan *dhuafa* oleh yatim mandiri Tulugagung ini berupa program pendidikan yang mana pendidikan sangat berdampak vital untuk kemajuan Negara Indonesia ini khususnya. Sebelum lebih lanjut membahas program-program pendidikan yang diberikan oleh yatim mandiri kepada para yatim dan *dhuafa* lebih baik jika mengetahui pengertian pendidikan terlebih dahulu. Pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, ketrampilan dan kebiasaan pada ekolompok anak yang diturunkan secara turun menurun yang kemudian dibimbing oleh seorang tutor atau sering disebut dengan guru.

Usaha pelayanan yang diberikan Yatim Mandiri Tulungagung dalam program pendidikan yang diberikan kepada anak-anak Yatim dan *dhuafa* antara lain: Besiswa Yatim Mandiri (Bestari), Insan Cendekia Mandiri (ICM), Mandiri Enterpreneur Center (MEC), Rumah Kemandirian, serta Sanggar Genius. Semua itulah usaha yatim mandiri untuk mengoptimalkan pelayanan kepada anak-anak yatim dan *dhuafa*. pemberian bantuan pada pelayanan pendidikan dengan alur atau skema sebagai berikut:



### Gambar. 1

Program pendidikan tersebut diatas adalah usaha yatim mandiri untuk membantu mewujudkan cita-cita dan mimpi bangsa Indonesia dalam memperbaiki Sumber Daya Insani (SDI). Program itu di mulai dari usia SD, SMP/ sederajat, SMA/ sederajat dan perguruan tinggi. Pendidikan yang diberikan tidak hanya bersifat formal namun juga non-formal karena harapan dari yatim mandiri Tulungagung para anak Yatim dan *dhuafa* yang mendapatkan bantuan pendidikan tidak hanya menjadi ilmuwan namun juga yang agamis. Seperti halnya program pendidikan Insan Cendekia Mandiri yang ada di Sidoarjo berupaya membimbing anak yatim dan *dhuafa* menjadi anak-anak yang sholeh serta hafal al-Qur'an. Begitu juga program sanggar jenius yang berada di desa-desa di kabupaten Tulungagung mereka tidak hanya belajar formal namun juga belajar agama mulai mengaji, sholat serta menghafal do'a-do'a untuk sehari-hari. Sehingga para orang tua bangga dengan hadirnya program pendidikan yang diberikan oleh para yatim dan *dhuafa* bisa membantu dalam anak mereka menjadi generasi yang sholeh dan sholehah. Penelitian tersebut sesuai dengan undang-undang pengelolaan zakat no 23 tahun 2011 pasal 25 tentang pendistribusian zakat bahwa zakat wajib didistribusikan kepada mustahik sesuai syariat Islam.

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudarmi<sup>4</sup> yang berjudul *Optimalisasi Penyaluran Zakat untuk Pembiayaan Pendidikan oleh Lembaga Zakat Swadaya Ummah Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam*. Penelitian yang dilakukan oleh Sudarmi membahas fokus dengan penyaluran dana zakat yang diperuntukkan untuk program pendidikan yang diberikan para yatim dan *dhuafa*. Persamaan penelitian yang oleh penulis dan Sudarmi adalah sama membahas terkait membangun kemandirian Yatim dan *dhuafa* serta berusaha memperbaiki Sumber Daya Insani dengan program Pendidikan. Perbedaannya adalah penulis membahas berbagai program pendidikan yang di berikan oleh Yatim Mandiri cabang Tulungagung kepada yatim dan *dhuafa*. Sedangkan Sudarmi walau membahas terkait pendidikan namun Sudarmi membahas terkait penyaluran menurut perspektif Ekonomi Islam.

Yang kemudian penelitian tersebut diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Solichin<sup>5</sup> yang berjudul *Analisis efektifitas penyaluran dana zakat dalam meningkatkan pendidikan pada program beasiswa yatim berprestasi di Yatim Mandiri Cabang Surabaya*. Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dan Solichin adalah sama membahas program pendidikan yang ada di Yatim Mandiri. Perbedaannya adalah penulis membahas segala optimalisasi pelayanan pendidikan untuk

---

<sup>4</sup> Sudarmi, Skripsi: *Optimalisasi Penyaluran Zakat untuk Pembiayaan Pendidikan oleh Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam*, (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2013).

<sup>5</sup> 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).

yatim dan *dhuafa* di Yatim Mandiri Cabang Tulungagung sedangkan Solichin membahas terkait efektifitas penyaluran dana zakat untuk meningkatkan mutu pendidikan pada program beasiswa yatim berprestasi di Yatim Mandiri Cabang Surabaya.

Yang kemudian juga di perkuat oleh Wahyudi<sup>6</sup> dalam karyanya yang berjudul *Evaluasi Program Beasiswa Pendidikan dalam Upaya Optimalisasi Pendayagunaan Dana Zis pada LAZNAS PKPU dan BAZIS DKI Jakarta*, membahas tentang evaluasi program beasiswa pendidikan pada LAZNAS PKPU dan BAZIS DKI Jakarta, dimana program ini diperuntukan bagi mereka yang kurang mampu untuk membiayai biaya operasional pendidikan. Adapun persamaan menurut Wahyudi dan penulis sama-sama membahas terkait pengoptimalan program pendidikan. Sedangkan pebedaanya adalah Wahyudi hanya focus mebahas terkait evaluasi pendidikan namun penulis membahas pengoptimalan di segala jenis program pendidikan yang telah dilaksanakan oleh Yatim Mandiri cabang Tulungagung.

## **B. OPTIMALISASI PELAYANAN KESEHATAN YATIM DAN DHUAFU DI YATIM MANDIRI TULUNGAGUNG**

Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dengan

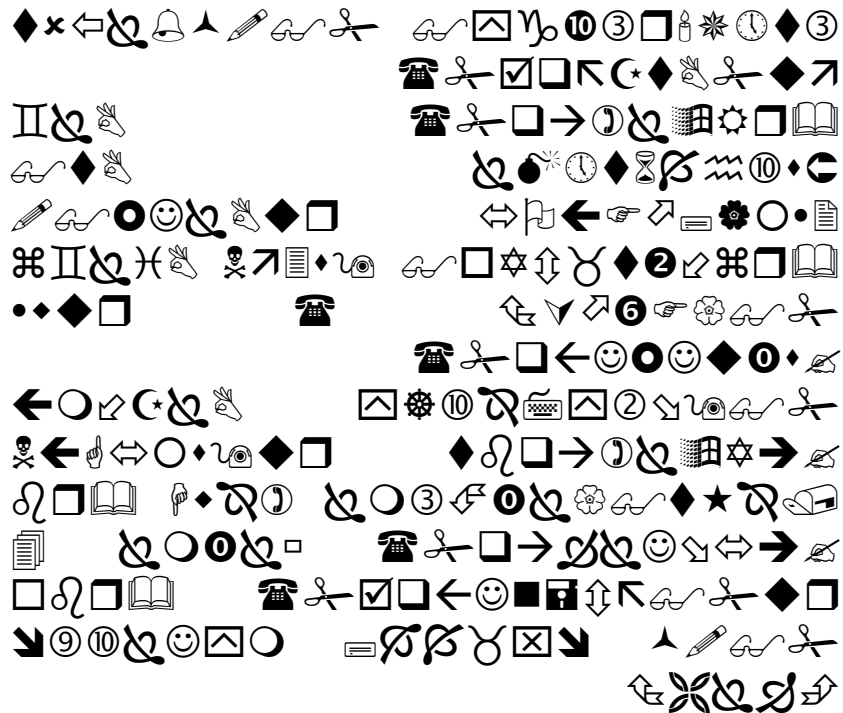
---

<sup>6</sup> 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).



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. Dalam suatu hal untuk mewujudkan suatu yang baik serta bermanfaat membutuhkan yang namanya pelayanan yang maksimal sehingga mampu memberikan kesan tersendiri bagi penerrima manfaat, sehingga perlu diketahui bersama apa itu pelayanan dan manfaat pelayanan.

Pelayanan dalam perspektif islam, islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa pelayanan barang /jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. seperti yang dijelaskan dalam Qs. Al-Baqoroh(2):267



“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.<sup>7</sup>

Dalam memberikan pelayanan, prinsip-prinsip syariah tetap tidak boleh di langgar. Oleh karena itu dimensi layanan harus sesuai dengan prinsip syariah islam. Othtman dan Owen telah 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.<sup>8</sup> 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)

---

<sup>7</sup> Departemen Agama, *al-Qur'an dan Terjemah...*, Al-Babaqarah ayat 267

<sup>8</sup> Parasuraman A, dkk, *A Conseptual Model of Quality and it's implicatin for future research journal*, 1985, journal of marketing, vol.49

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

3) *Reability* (Keandalan)

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.

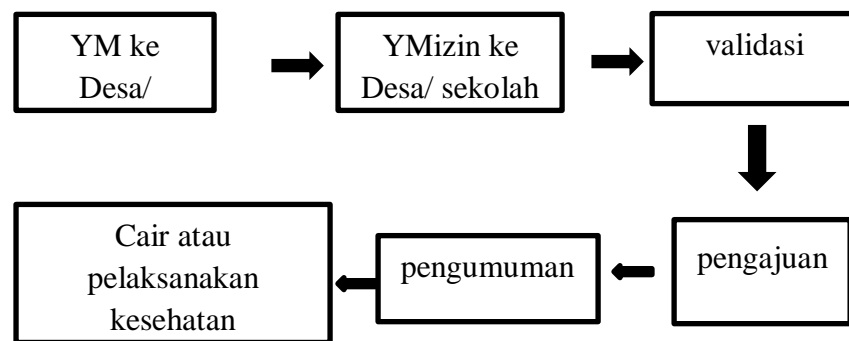
Di Yatim Mandiri Tulungagung yang paling diutamakan dari kalangan anak Yatim dan *dhuafa*. anak yatim adalah anak yang belum baligh yang ayahnya sudah meninggal dunia. Allah mengancam siapa saja yang menzalimi dan memakan harta anak yatim.<sup>9</sup> Sedangkan *dhuafa* adalah golongan orang lemah sering di pakai untuk menistilahkan atau menyebutkan individu, golongan atau kelompok yang lemah dalam hal material. Golongan *dhuafa* termasuk anak-anak yatim, orang yang tertindas dan ditindas, orang-orang miskin, musafi, orang-orang yang meminta-minta, hamba sayaha, tunanetra, orang yang cacat fisik serta orang sakit.

Untuk memperbaiki Sumber Daya Insani serta predikat Indonesia menjadi predikat Negara maju maka tidak hanya program pendidikan dan kesejahteraan yang perlu diperhatikan namun semua itu tidak lepas dengan salah satu hal yang paling berharga dalam kehidupan manusia yakni kesehatan. Kesehatan merupakan hal yang paling utama dalam mewujudkan segala jenis program yang akan dilaksanakan. Sehingga yatim mandiri cabang Tulungagung mengadakan program berupa

---

<sup>9</sup> Abdul Aziz Asy-Syinnawi, *mereka bertanya kepada nabi*, (Jakarta: Sinar Grasindo Offset:2010). H.96

kesehatan program itu diberikan kepada para Yatim dan *dhuafa* pelayanan itu berupa wawasan terkait kesehatan, pemeriksaan gratis serta pemberian tambahan gizi, program itu biasa dilaksanakan pada 3 bulan sekali pada disetiap sekolah dan daerah-daerah terpencil. Dengan alur atau skema sebagai berikut:



Gambar. 2

Program ini sangat membantu meringankan beban para yatim dan *dhuafa* dalam hal memperbaiki kesehatan serta mengetahui penyakit dalam tubuh lebih dini. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Ali<sup>10</sup> yang berjudul Analisis Optimalisasi Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada KaltimGPS.com Samarinda, penelitian tersebut membahas tentang pelayanan terhadap konsumen, dalam dunia lembaga amal zakat, konsumen yang dimaksud adalah mustahiq, yatim dan *dhuafa*. persamaan dari karya tulis itu membahas terkait pelayanan serta optimalisasi terhadap konsumen atau sering disebut dengan mustahiq, yatim dan *dhuafa*. Perbedaanya adalah penulis membahas terkait optimalisasi pelayanan

<sup>10</sup> Muhammad Aidi Ali, *jurnal Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltim GPS.Com Samarinda*, 2104.

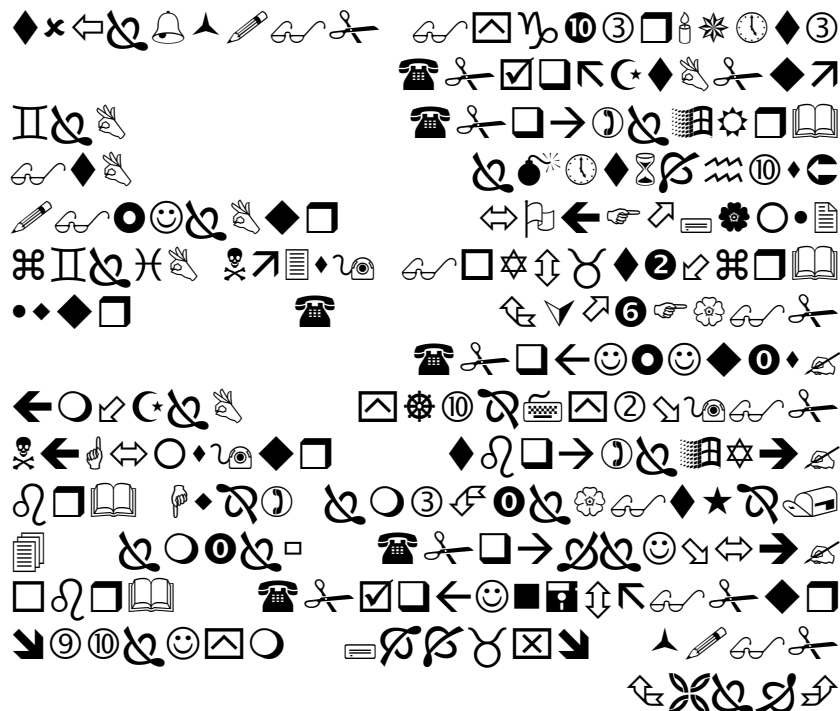
namun spesifik yakni pelayanan kesehatan sedangkan Ali membahas terkait pelayanan konsumen berdasarkan teori antrian.

Namun pada pelayanan kesehatan yang telah dilakukan oleh yatim mandiri Tulungagung belum bisa dikatakan maksimal karena kegiatan ini tidak dilakukan pada satu tempat atau beberapa tempat sehingga manfaat yang dirasakan tidak sepenuhnya terasa. Seharusnya pada program ini dilaksanakan rutin di salah satu tempat atau beberapa tempat yang benar-benar membutuhkan pelayanan kesehatan itu sendiri serta penambahan fasilitas berupa mobil sehat itu juga sangat perlu.

### **C. OPTIMALISASI PELAYANAN KESEJAHTERAAN YATIM DAN DHUafa DI YATIM MANDIRI TULUNGAGUNG**

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. Dalam suatu hal untuk mewujudkan suatu yang baik serta bermanfaat membutuhkan yang namanya pelayanan yang maksimal sehingga mampu memberikan kesan tersendiri bagi penerrima manfaat, sehingga perlu diketahui bersama apa itu pelayanan dan manfaat pelayanan.

Pelayanan dalam perspektif islam, islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa pelayanan barang /jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. seperti yang dijelaskan dalam Qs. Al-Baqoroh(2):267



*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.*<sup>11</sup>

Dalam memberikan pelayanan, prinsip-prinsip syariah tetap tidak boleh di langgar. Oleh karena itu dimensi layanan harus sesuai dengan prinsip syariah islam. Othtman dan Owen telah memperkenalkan enam

<sup>11</sup> Departemen Agama, *al-Qur'an dan Terjemah...*, Al-Babaqarah ayat 267

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.<sup>12</sup> 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)

---

<sup>12</sup> 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.

Di Yatim Mandiri Tulungagung yang paling diutamakan dari kalangan anak Yatim dan *dhuafa*. anak yatim adalah anak yang belum

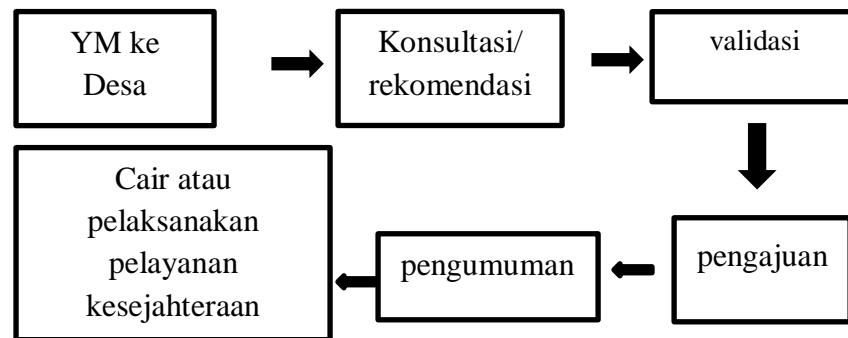
baligh yang bapaknya sudah meninggal dunia. Allah mengancam siapa saja yang menzalimi dan memakan harta anak yatim.<sup>13</sup> Sedangkan *dhuafa* adalah golongan orang lemah sering di pakai untuk menistilahkan atau menyebutkan individu, golongan atau kelompok yang lemah dalam hal material. Golongan *dhuafa* termasuk anak-anak yatim, orang yang tertindas dan ditindas, orang-orang miskin, musafi, orang-orang yang meminta-minta, hamba sayaha, tunanetra, orang yang cacat fisik serta orang sakit.

Ketika pendidikan serta kesehatan sudah diperbaiki maka keadaan orang tersebut akan sejahtera. Kesejahteraan orang diukur dari seberapa dia mampu mencukupi kehidupannya, kesehatan serta pendidikannya. Kesejahteraan kehidupan seseorang diukur dari angka pendapat ketika pendapat seseorang itu mampu mencukupi kehidupannya maka bisa dikatakan mereka adalah men mereka sejahtera namun wilayah Tulungagung bagian timur masih banyak yang belum layak dikatakan sejahtera khususnya para bunda yatim dan *dhuafa* sebab itu yatim mandiri hadir dengan membawa program Bunda Yatim Mandiri, program itu berupa bimbingan berupa ke-ekonomian serta ke-rohanian yang mana mengaharap dengan adanya program itu akan mencetak pengusaha-pengusaha sehingga para bunda yatim yang sebelumnya menjadi mustahiq dengan adanya program ini dan mempunyai penghasilan yang cukup maka akan mengubah status mereka

---

<sup>13</sup> Abdul Aziz Asy-Syinnawi, *mereka bertanya kepada nabi*, (Jakarta: Sinar Grasindo Offset:2010). H.96

menjadi muzzaki. Pemberian pelayanan kesejahteraan dengan alur atau skema sebagai berikut:



Gambar. 3

Penelitian tersebut diatas sesuai dengan undang-undang pengelolaan zakat no 23 tahun 2011 pasal 27 ayat 1 dan 2 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.

Program ini sangat membantu meringankan beban para Bunda Yatim dan *dhuafa* dalam hal memperbaiki ekonomi serta ke-rohaniannya. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Ali<sup>14</sup> yang berjudul Analisis Optimalisasi Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada KaltimGPS.com Samarinda, penelitian tersebut membahas tentang pelayanan terhadap konsumen, dalam dunia lembaga amil zakat, konsumen yang dimaksud adalah mustahiq, yatim dan *dhuafa*. Persamaan

<sup>14</sup> Muhammad Aidi Ali, *jurnal Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltim GPS.Com Samarinda*, 2104.

dari karya tulis itu membahas terkait pelayanan serta optimalisasi terhadap konsumen atau sering disebut dengan mustahiq, yatim dan *dhuafa*. Perbedaannya adalah penulis membahas terkait optimalisasi pelayanan namun spesifik yakni pelayanan kesejahteraan terhadap bunda yatim yang ada di Rejotangan dibawah naungan Yatim Mandiri cabang Tulungagung sedangkan Ali membahas terkait pelayanan konsumen berdasarkan teori antrian.