

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi

1. Pengertian strategi

Strategi dapat diartikan sebagai proses identifikasi tujuan organisasi, sumber daya yang dimiliki organisasi hingga sumber daya tersebut dapat mencapai suatu tujuan tertentu yang strategis. Pengambilan keputusan, strategi menjadi fondasi utama dalam sebuah organisasi. Strategi berkaitan dengan bagaimana manajemen strategi menganalisis sasaran strategis (visi, misi dan tujuan) serta kondisi internal dan eksternal yang dihadapi organisasi. Selanjutnya, organisasi harus menciptakan keputusan strategi.¹ Menurut Lawrence R. Jauch dan W.F Glueck strategi merupakan sejumlah keputusan dan tindakan yang mengarah pada penyusunan suatu strategi atau sejumlah strategi yang efektif untuk membantu mencapai sasaran perusahaan.²

Strategi merupakan rancangan yang telah disusun dan diolah dengan mempertimbangkan semua sisi supaya secara jangka panjang rencana tersebut bisa memberikan dampak positif untuk organisasi. Manajemen strategis ini dapat memberikan dampak pada penerapan konsep strategis dalam jangka panjang kepada organisasi.

¹ Eddy Yunus, *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2016), 4.

² Teori Lawrence R. Jauch dan W.F Glueck dalam buku Mimin Yatminiwati, *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*, (Lumajang: Widyagama press, 2019) 4.

Termasuk dari segi pemasukan yang stabil bahkan terus meningkat. Ruang lingkup kajian manajemen strategi bergerak atas dasar pemahaman berikut ini :

- a. Dampak yang muncul dari implementasi suatu strategi di lingkup internal organisasi perlu di kaji dan di terapkan khususnya perbaikan jangka panjang
- b. Menjadikan strategi sebagai pondasi dalam organisasi untuk memutuskan baik dalam hal ekspansi organisasi maupun pemasukan.
- c. Memposisikan ilmu strategi menjadi dsar pemikiran untuk membuat berbagai macam rencana³

2. Proses strategi

Organisasi sebelum berjalan lebih jauh, harus menetapkan visi dan misi serta tujuan yang akan dicapai organisasi tersebut lebih dulu pada baik pada proses perumusan strategi maupun dalam mempertimbangkan hasil analisis eksternal dan internal.

Suatu organisasi harus menetapkan visi dan misi terlebih dahulu disertai tujuan organisasi dalam proses suatu perumusan strategi tersebut, mempertimbangkan hasil analisis eksternal dan internal. Proses strategi bermula pada gambaran maksud mendasar didirikannya suatu organisasi, serta nilai-nilai organisasi yang diharapkan, dicerminkan sebagai visi dan misi organisasi-organisasi yang kemudian proses itu dilanjutkan dengan penetapan tujuan dan sasaran yang merupakan target-target yang spesifik. Berdasarkan hasil analisis strategi, dari

³ Irham Fahmi, *Manajemen Strategi teori dan aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 2.

eksternal dan internal, setelah mempertimbangkan tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan, maka dirumuskanlah strategi yang diharapkan mampu mengkoordinasikan sarana dan kegiatan organisasi guna mengarah pada pencapaian tujuan dan sasaran Baznas Kota Kediri yang telah ditetapkan. Strategi yang telah dirumuskan, dikembangkan dalam pengimplementasian yang didukung oleh kepemimpinan strategi, dimana pelaksanaannya dapat terlaksana sesuai dengan strategi organisasi.⁴

Menurut Taufiqurohman, proses strategi haruslah dimaknai sebagai seperangkat komitmen, keputusan dan tindakan organisasi untuk mencapai persaingan strategis dan memperoleh keuntungan diatas rata-rata.⁵ Secara umum, ada 8 (delapan) langkah dalam proses manajemen strategi yaitu :

- a. Identifikasi misi dan sasaran organisasi
- b. Analisa lingkungan eksternal
- c. Identifikasi peluang dan ancaman
- d. Analisa lingkungan internal / sumber daya organisasi
- e. Identifikasi kekuatan dan kelemahan
- f. Merumuskan strategi
- g. Melaksanakan strategi
- h. Evaluasi strategi.⁶

⁴ Sofjan Assauri, *Strategic Management*, (Jakarta: PT Rajagrafindo, 2013), 15.

⁵ Teori Taufiqurohman dalam buku Efri Novianto, *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), 14.

⁶ Ibid, 15.

Strategi merupakan aktivitas manajemen tertinggi yang disusun dan ditetapkan oleh pimpinan organisasi dan dilaksanakan oleh seluruh perangkat organisasi sampai tingkat yang terendah. Strategi memberikan arah dan tindakan bagi organisasi dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dalam jangka panjang.⁷

3. Manfaat strategi

Secara umum ada tiga manfaat penerapan strategi bagi organisasi yaitu :⁸

- a. Visi strategi yang lebih jelas
- b. Fokus yang lebih tajam atas faktor yang penting secara strategis
- c. Meningkatkan pemahaman mengenai perubahan lingkungan yang sangat cepat.

Sementara Taufiqurohman mengatakan ada beberapa manfaat strategi bagi organisasi yaitu :

- a. Arah jangka panjang yang jelas
- b. Organisasi dapat beradaptasi terhadap perubahan lingkungan yang cepat
- c. Organisasi menjadi lebih efektif
- d. Mencegah munculnya masalah di masa datang
- e. Mengurangi aktivitas yang tumpang tindih
- f. Mengubah *mindset* pegawai / karyawan
- g. Meningkatkan kinerja

⁷ Ibid, 16.

⁸ Ibid, 17.

Adapun komposisi dalam strategi dimulai dari penyesuaian lingkungan memformulasikan strategi mengimplementasikan strategi, evaluasi dan pengendalian.

4. Dampak penerapan strategi pada organisasi

Di setiap organisasi baik kecil maupun besar, penerapan aplikasi ilmu manajemen strategi menjadi sangat terlihat. Karena ketika keputusan organisasi ingin melakukan berbagai keputusan maka analisis strategi mulai diperbincangkan untuk diterapkan. Konsep strategi memang dipakai untuk membangun keberlanjutan suatu organisasi. Salah satunya yaitu dengan memahami lingkungan.⁹ Memahami situasi lingkungan internal dan lingkungan eksternal organisasi. Setiap organisasi harus mampu memahami situasi lingkungan tersebut agar dapat mengambil langkah untuk menanganinya. Memahami kondisi lingkungan dengan baik maka suatu organisasi dapat mengambil suatu tindakan yang strategi yang baik dan tepat.

B. Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Suatu pelayanan tentu diharapkan oleh orang lain yang menerimanya, hal tersebut dapat melalui pelayanan secara prima. Pelayanan secara prima yaitu suatu makna yang diambil dari istilah *excellent services* yang secara harfiah mempunyai makna yaitu memberikan pelayanan dengan sangat baik. Standarisasi pelayanan yang ditetapkan atau dimiliki dari suatu instansi menjadi acuan pokok penilaian

⁹ Irham Fahmi, *Manajemen Strategi teori dan aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 3.

baik atau buruknya suatu pelayanan yang akan diberi.¹⁰ Dilihat dari pengertian Pelayanan prima yaitu suatu kegiatan yang dijalankan oleh individu melalui interaksi secara langsung dengan orang lain yang memiliki *goals* yaitu membuat customer atau pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya..¹¹

Prima atau *excellent* yang berarti bermutu tinggi dan memuaskan.¹² Disimpulkan dari berbagai definisi diatas bahwa pelayanan prima adalah aktivitas yang menitikberatkan pada kepuasan pelanggan dengan mempersembahkan suatu pelayanan terbaik yang dilakukan secara maksimal. Pemberian pelayanan secara prima tersebut menggambarkan sebagai usaha yang dapat dilakukan agar meraih tujuan yang ditargetkan yaitu mencapai kepuasan pelanggan. menurut Barata sebuah instansi atau perusahaan dapat berpegang teguh terhadap elemen-elemen dari pelayanan prima tersebut yang meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Tindakan tersebut dapat memengaruhi pelanggan untuk merasakan kepuasan.¹³

Upaya atau tindakan apapun yang dijalankan secara maksimal oleh suatu perusahaan atau lembaga yang mengarah kepada kepuasan pelanggan dapat disebut juga dengan pelayanan prima, pelayanan ini bisa

¹⁰ Teori Widyaiswara dalam buku Rahman Tanjung, Etika Kantor, (Sumatera utara: Yayasan Kita Menulis, 2021) ,18.

¹¹ Teori Barata dalam buku Rahman Tanjung, Etika Kantor, (Sumatera utara: Yayasan Kita Menulis, 2021) ,18.

¹² Teori Rendang dalam buku Rahman Tanjung, Etika Kantor, (Sumatera utara: Yayasan Kita Menulis, 2021) ,19.

¹³ Rahman Tanjung, Etika Kantor, (Sumatera utara: Yayasan Kita Menulis, 2021) ,21.

diartikan juga sebagai komitmen yang dijanjikan oleh perusahaan atau lembaga agar dapat mempersembahkan layanan yang berkualitas, serta mampu memperlengkap pelayanan yang dinilai masih kurang demi membuat pelanggan dapat memiliki rasa kepuasan.

2. Tujuan Pelayanan Prima

Salah satu elemen yang sangat penting dalam menjalankan sebuah bisnis pada umumnya serta bisnis jasa secara khususnya yaitu seberapa baik dan optimalnya suatu pelayanan yang diberikan, pada saat ini banyak perusahaan yang menjual produknya disertai dengan pelayanan yang baik. Pelayanan yang bagus merupakan suatu pembeda antar perusahaan, pelayanan ini juga termasuk teknik marketing yang digunakan oleh perusahaan tersebut untuk menarik seorang pelanggan ataupun mengikat seorang pelanggan dengan adanya pelayanan yang memuaskan, hal tersebut menjadi suatu alasan untuk *customer* agar menjadi pelanggan tetap dan bersifat *loyal* terhadap perusahaan yang memberikannya.

Apabila pelanggan merasa senang dan puas, maka tidak menutup kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan membantu kita dalam marketing suatu perusahaan dengan cara menawarkan disertai memberikan pujian dari tempat tersebut kepada orang lain. Taktik ini dapat memberikan perusahaan suatu manfaat yang berpotensi akan membawa pendapatan dan keuntungan yang lebih dari target biasanya.¹⁴

Jika melihat gambaran umum terkait tujuan dari pemberian pelayanan yang maksimal bukan hanya membuat pelanggan akan puas semata,

¹⁴ { HYPERLINK "<https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-pelayanan-prima/>" }

melainkan agar mereka kembali mempercayai dari perusahaan tersebut dengan menjadi pelanggan tetap mereka untuk menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan. Hal tersebut akan membawa keuntungan bagi perusahaan yang menitikberatkan pada elemen tersebut. Pelayanan prima juga mempunyai tujuan-tujuan khusus dalam penerapannya, diantaranya:

- a. Menyajikan pelayanan yang maksimal yang mengacu pada standar pelayanan yang berbasis pada kepuasan pelanggan
- b. Memberi kemudahan bagi pelanggan dalam mengambil suatu keputusan terkait produk yang dibutuhkan serta membantu pelanggan memecahkan suatu persoalan.
- c. Meminimalisir adanya protes atau tuntutan dari para pelanggan yang berkaitan dengan sebuah produk atau jasa yang ditawarkan. hal tersebut dapat dilihat secara hukum maupun secara norma masyarakat
- d. Meningkatkan rasa kebanggaan, loyalitas disertai dengan pemikiran terhadap perhatian yang selalu diberikan oleh suatu perusahaan atau lembaga pemilik produk dan jasa tersebut.

3. Manfaat Pelayanan Prima

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat dapat dilakukan dengan cara pelayanan secara prima, sebab hal tersebut merupakan dasar acuan perkembangan standar pelayanan. masyarakat ataupun stakeholder menjadi subjek yang menjumpai pelayanan yang diberikan, maka dari itu dalam aktivitas pelayanan tentu

harus mempunyai dasar yang mencakup beberapa aspek yang harus diperhatikan sebelum melakukan pelayanan.¹⁵

4. Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan prima memiliki konsep yang berawal dari suatu kreativitas yang dimunculkan oleh pelaku bisnis, kemudian suatu kreativitas tersebut diminati oleh lembaga lain untuk digunakan. Dengan adanya pelayanan prima ini tidak hanya berada pada dunia kerja saja melainkan dapat menjadi pedoman dalam menjalani suatu kehidupan, misalnya menjalin hubungan yang baik sesama manusia dan sebagainya. Pada dasarnya implementasi dan meningkatkan pelayanan prima dapat dikatakan berhasil tergantung pada kesanggupan atau kemampuan dalam pemilihan metode pendekatannya. Beberapa metode yang dapat dilakukan salah satunya yang mengacu pada konsep A3 yaitu Sikap, perhatian, dan tindakan.

Konsep pelayanan prima yang peneliti kembangkan adalah kultur atau kebiasaan dari pelayanan prima yang berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyeimbangkan pada faktor-faktor sebagai berikut :

a. Kemampuan

Kemampuan dapat dimaknai dengan suatu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki mutlak oleh seseorang untuk menunjang program layanan prima, hal tersebut dapat berupa suatu keahlian pada bidang kerja yang ditekuni, melakukan komunikasi secara efektif,

¹⁵ Meki Pamekas, Pelayanan Prima, (Klaten : Lakeisha, 2021), 1.

meningkatkan motivasi, dan memanfaatkan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan kepada orang lain.

b. Sikap

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditunjukkan dan dilakukan ketika menghadapi pelanggan.

c. Penampilan

Penampilan dapat diartikan sebagai cerminan diri sendiri yang dilihat dan dinilai oleh orang lain. Penampilan dapat berbentuk fisik maupun non fisik, penampilan mampu menumbuhkan kepercayaan diri dan mampu berinteraksi dengan orang lain secara optimal.

d. Perhatian

Perhatian dapat dimaknai dengan kepedulian yang dimiliki seseorang yang dicurahkan kepada pelanggan atau orang lain, perhatian ini dapat berupa kepedulian yang tercantum kritik atau saran, dimana hal tersebut disebabkan oleh suatu kebutuhan atau keinginan dari pelanggan.

e. Tindakan

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan suatu sikap yang harus dimiliki jika menghadapi pelanggan, hal ini dapat menjadi wujud kepedulian agar

menghindari hal yang tidak diinginkan seperti ketidakpuasan pelanggan lalu berakibat pada kerugian.¹⁶

C. Zakat

Tujuan dasar dari zakat dapat dilihat dari definisinya yaitu zakat yang merupakan suatu keberkahan, kemurnian, dan bertujuan untuk berbuat baik.¹⁷ alasan penamaan zakat ini karena membawa dampak positif bagi harta yang dimilikinya seperti memurnikan dan melindungi hartanya, pada dasarnya menjaga kesucian dan kemurnian suatu harta merupakan tujuan dari zakat itu sendiri.

1. Pengertian Zakat

Definisi zakat jika mengacu secara bahasa memiliki arti berkah, suci, baik, tumbuh, dan bersihnya suatu hal. Sedangkan jika dilihat secara *syara'* zakat merupakan suatu hitungan tertentu yang berasal dari harta atau semacamnya, *syara'* mengharuskan seseorang untuk menyisihkan hartanya untuk dikeluarkan sebagai zakat dan diberikan kepada orang-orang yang termasuk dalam 8 golongan yang berhak menerima zakat tersebut. Zakat memiliki berbagai kata yang menjadi awal makna seperti: *Al-Thaharah* (bersih), *Al-Nama'* (tumbuh dan berkembang), *Al-Barakah* (anugerah yang lestari), *Al-Madh* (terpuji), dan *Al-shalah* (kesalehan). Seluruh makna tersebut tercantum di dalam *Al-Qur'an* dan hadits.¹⁸ Sesungguhnya zakat menjadi alasan bertambahnya harta dimana Allah ta'ala akan menggantinya di dunia dan pahala di akhirat, sebagaimana firman-Nya dalam (QS. Saba' ayat 39) yang berbunyi :

¹⁶ { HYPERLINK "https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/278764/file_10-BAB-III" }

¹⁷ Dwi Suwiknyo, *Kompliasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonmi Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 306-307.

¹⁸ Gus Arifin, *Keutamaan zakat infaq shadaqah*, (Jakarta: Elex media komputindo, 2016), .

قُلْ إِنَّ رَبِّي يَبْسُطُ الرِّزْقَ لِمَن يَشَاءُ مِنْ عِبَادِهِ وَيَقْدِرُ لَهُ وَمَا أَنْفَقْتُمْ
مِّنْ شَيْءٍ فَهُوَ يُخْلِفُهُ وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ ﴿٣٩﴾

Artinya: “Dan barang apa saja yang kamu nafkahkan, maka Allah akan menggantinya dan Dialah Pemberi rezeki yang sebaik-baiknya.”¹⁹

2. Tujuan zakat

Zakat memiliki banyak tujuan, hikmah dan pengaruh yang sangat positif yang jelas, baik bagi *Muzaki* , harta maupun bagi masyarakat di sekelilingnya. Ada beberapa tujuan dari zakat, sebagai berikut :

- a. Menarik rasa simpati / cinta.
- b. Membantu, mengurangi, dan mengangkat kaum fakir miskin dari kesulitan hidup dan penderitaan mereka.
- c. Membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi.
- d. Menghilangkan sifat *bakhil* dari pemilik kekayaan dan penguasa modal.
- e. Menumbuhkan rasa tanggung jawab seseorang terhadap kepentingan dalam bermasyarakat.
- f. Meningkatkan kedisiplinan dan loyalitas seseorang untuk melakukan kewajibannya dan memberikan hak orang lain yang semestinya dia terima.²⁰
- g. Mengangkat derajat fakir miskin dan membantunya keluar dari kesulitan hidup dan penderitaan.

¹⁹ QS. Saba' (34) : 39.

²⁰ Khairuddin, *Zakat dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2022) 13.

- h. Membantu pemecahan permasalahan yang dihadapi oleh gharim, ibnussabil dan mustahiq dan lain-lainnya.
- i. Membentangkan dan membina tali persaudaraan sesama umat islam dan manusia pada umumnya.
- j. Menghilangkan sifat kikir dan atau loba pemilik harta kekayaan.
- k. Membersihkan sifat dengki dan iri (kecemburuan sosial) dari hati orang-orang miskin.
- l. Menjembatani jurang pemisah antara yang kaya dengan yang miskin dalam suatu masyarakat.
- m. Mengembangkan rasa tanggungjawab sosial pada diri seseorang, terutama pada mereka yang mempunyai harta.
- n. Mendidik manusia untuk berdisiplin menunaikan kewajiban dan menyerahkan hak orang lain yang ada padanya.
- o. Sarana pemerataan pendapatan (rezeki) untuk mencapai keadilan sosial. Berdasarkan uraian di atas maka secara umum zakat bertujuan untuk menutupi kebutuhan pihak-pihak yang memerlukan dari harta kekayaan sebagai perwujudan dari rasa tolong-menolong antara sesama manusia beriman.²¹

3. Syarat zakat

Syarat harta yang wajib dizakati secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. *Al-milk at-tam*, berartikan suatu harta yang dikuasai secara penuh dan dimiliki secara sah, harta yang diperoleh baik dari usaha, bekerja,

²¹ Ibid, 13.

warisan atau pemberian yang dinilai sah, memungkinkannya manfaat yang diambil kemudian untuk disimpan. Di samping itu ada beberapa harta yang diperoleh dengan cara yang tidak terpuji, seperti harta hasil korupsi, kolusi, suap, dan perbuatan tercela lainnya, tentu harta yang disisihkan untuk zakat yang berasal dari perbuatan tercela nantinya akan tetap tidak sah serta tidak akan diterima.. Dalam hadits riwayat Imam Muslim, Rasulullah bersabda bahwa Allah tidak akan menerima zakat atau sedekah dari harta yang *ghulul* (didapatkan dengan cara batil).²²

- b. *An-nama*, yaitu harta yang berkembang, maksud dari berkembang ini adalah harta yang bertambah seiring dengan adanya usaha dari pemilik harta atau harta tersebut mempunyai potensi untuk berkembang, seperti harta perdagangan, peternakan, pertanian, usaha bersama, dan obligasi.
- c. Telah mencapai *nisab*, yaitu harta tersebut telah memperoleh suatu ukuran tertentu. Misalnya, dari hasil pertanian yang telah memperoleh jumlah 750 kg, emas/perak yang telah mencapai nilai 96 gram, perdagangan yang telah mencapai nilai 96 gram emas, dan peternakan sapi yang telah mencapai 40 ekor.
- d. Telah melewati standar kebutuhan pokok pada umumnya, seperti: kebutuhan dasar yang dibutuhkan seseorang dan keluarga yang menjadi tanggungannya dalam keberlangsungan hidup.

²² Ahmad, Sudirman Abbas, *Zakat Ketentuan dan Pengelolaannya*, (Bogor: CV. Anugrah berkah sentosa, 2017) 83.

- e. Telah mencapai satu tahun (*haul*) untuk harta-harta tertentu, seperti: harta perdagangan. Namun untuk tanaman, zakatnya dikeluarkan sebelum memanennya.
- f. Melebihi kebutuhan pokok, hal ini diartikan dengan harta yang dimiliki seseorang telah melebihi kebutuhan pokok yang dibutuhkan oleh diri sendiri maupun keluarganya agar hidup lebih layak dan wajar.
- g. Bersih dari hutang. Harta yang dimiliki oleh seseorang yang tidak memiliki hutang, baik hutang kepada Allah SWT yang dapat berupa *nazar* atau wasiat yang belum dipenuhi ataupun hutang kepada sesama manusia. oleh karena itu, seseorang harus membayar hutang-hutang yang menjadi tanggungannya sebelum dirinya membayar zakat.²³

4. Penerima zakat

Zakat yang diberikan kepada delapan golongan 8 (delapan) *ashnaf* sebagai berikut:²⁴

a. Golongan orang fakir

Golongan ini terdiri dari seseorang yang tidak mempunyai kadar nisab dengan sebutan fakir. Seperti halnya orang yang mampu bahwa harta mereka memiliki batas nisab namun orang fakir tidak.

b. Golongan orang miskin

Seseorang yang termasuk dalam golongan ini ialah seseorang yang memiliki harta namun tidak mampu mencukupi kebutuhan

²³ Ibid, 39.

²⁴ Rabi' Abdur Rauf Az-Zawawi, *Al-Baqiyus Shalihah*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2020), 66.

sehari-harinya. hak Ini disebutkan dalam QS Al-Baqarah ayat 273. Menjelaskan perbedaan orang miskin dari orang fakir. Orang miskin yaitu orang yang tidak mendapat kecukupan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

c. Pengelola zakat (amil)

Orang yang dipilih oleh sekelompok orang atau lembaga yang berwenang seperti halnya Pemerintah guna menjalankan tugasnya yaitu mengumpulkan dan mengelola zakat yang berasal dari harta orang yang mampu. Amil zakat terdiri dari pengelola zakat, penggembala kambing zakat, serta orang yang bertugas untuk merekap datanya. Seseorang yang ingin menjadi amil zakat harus memenuhi beberapa persyaratan yaitu beragama islam serta bukan termasuk golongan penerima zakat.²⁵

d. Orang yang baru masuk Islam (*Mualaf*)

Mualaf merupakan sebutan untuk seseorang yang baru masuk islam, seseorang tersebut memiliki hati yang perlu dilunakkan agar dikuatkan dengan alasan keislamannya yang lemah atau suatu keinginan seseorang untuk beralih agama kemudian memeluk agama islam. Hal tersebut dapat mencegah dampak yang buruk bagi kaum muslimin serta dapat membentengi kaum muslimin juga.²⁶

e. Budak atau hamba sahaya

Seseorang yang dimaksudkan disini yaitu *budak mukatab* dan budak biasa. Fungsi harta zakat pada budak ini yaitu untuk

²⁵ Muhammad Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah 2*, (Jakarta: PT Pustaka Abdi Bangsa, 2017), 149.

²⁶ Ibid, 151.

menebusnya dari pemiliknya, jadi harta zakat ini bisa disebut sebagai harta pembelian budak agar dapat memerdekakannya.²⁷

f. Orang yang terbelit hutang

Orang yang terbelit hutang adalah orang yang membayar dan belum mampu membayarnya. Beberapa macam orang yang terbelit hutang sesuai dengan tujuannya yaitu untuk mendamaikan perselisihan dengan menutupi hutangnya di orang lain, alasan hutang sebab hartanya habis lalu untuk memenuhi kebutuhannya. Orang yang terlilit hutang tersebut berhak menjadi penerima zakat agar dapat melunasi hutang mereka.²⁸

g. Orang yang berjihad di jalan Allah

Tentang orang yang ber-*jihad* di jalan Allah, sebagian ulama mengartikan jalan Allah sebagai jalan-jalan yang mengantarkan kepada ridha Allah. Pendapat mayoritas ulama yaitu seseorang maupun sekelompok orang yang berperang di jalan Allah saja.²⁹

h. Orang yang dalam perjalanan (*ibnu sabil*)

Seorang *musafir* merupakan sebutan untuk seseorang yang berada jauh dari kampung halamannya atau masih dalam perjalanan, orang tersebut berhak menerima zakat dengan tujuan untuk mencapai tujuannya jika hal yang buruk akan terjadi seperti modal dalam perjalanan telah habis dengan para ulama telah sepakat dengan hal itu. Namun, para ulama memberikan syarat untuk menjadi acuan penilaian

²⁷ Ibid, 155.

²⁸ Ibid, 157.

²⁹ Rabi' Abdur Rauf Az-Zawawi, 67.

dalam perjalanan yang dilakukan itu yaitu perjalanan dengan niat beribadah atau dalam rangka taat kepada *syara'* dan bukan berniat untuk maksiat.³⁰

D. Penerapan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan perolehan dana zakat

Strategi berperan penting dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi. Melalui strategi yang terancang dengan baik dan tepat, organisasi dapat meningkatkan pemasukan yang stabil bahkan meningkat. Memahami lingkungan internal dan eksternal, menciptakan keunggulan dan meningkatkan kemakmuran.³¹ Menurut Lawrence R. Jauch dan W. F Glueck³² strategi merupakan sejumlah keputusan dan tindakan yang mengarah pada penyusunan suatu strategi atau sejumlah strategi yang efektif untuk membantu mencapai sasaran perusahaan.

Pelayanan prima merupakan salah satu kunci penting dalam menjalankan sebuah bisnis, pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan pelanggan baru, sekaligus mempertahankan pelanggan lama. Kesimpulannya, pelayanan merupakan jualan utama yang harus diperhatikan dengan baik. Pelayanan prima jadi hal yang wajib diperhatikan sebagai penunjang penjualan, sekaligus menjaga kepercayaan pelanggan tetap tinggi. Jika sudah berhasil menjaga kepercayaan pelanggan, secara otomatis loyalitas terhadap *brand* kan terbentuk, dan minat belanja

³⁰ Muhammad Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah 2*, (Jakarta: PT Pustaka Abdi Bangsa, 2017), 160.

³¹ Hery, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: PT Gramedia, 2018), 2.

³² Teori Lawrence R. Jauch dan W.F Glueck dalam buku Mimin Yatminiwati, *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*, (Lumajang: Widyagama press, 2019), 79.

akan tetap tinggi. Tidak hanya itu, pelanggan lama berpotensi jadi media promosi paling efektif untuk mendatangkan pelanggan baru. Menurut Barata, pelayanan prima adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari penjelasan di atas adalah strategi pelayanan prima merupakan suatu proses dan rangkaian kegiatan untuk menetapkan tindakan yang mengarah pada pencapaian sasaran atau tujuan organisasi dan mempertimbangkan kepuasan pelanggan.

Q.S At-taubah ayat 103 ³³disebutkan bahwa "Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui". Dan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 43 disebutkan bahwa "Dan dirikanlah sholat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku' "³⁴. Dari arti ayat di atas dapat disimpulkan bahwa kita sebagai umat islam diperintahkan untuk membayar zakat. Seperti yang kita ketahui bahwa membayar zakat juga termasuk dalam rukun islam ke 4. Zakat juga dapat membersihkan harta kita karena sebagaian dari harta yang kita punya ada hak bagi mereka yang lebih membutuhkan. Melalui kegiatan zakat kita dapat membantu perekonomian terhadap sesama muslim.

³³ QS. At Taubah (9):103.

³⁴ QS. Al Baqarah (2):43.

Menurut Abu Bakar dan Muhammad³⁵, ada empat tahap dalam strategi pengumpulan zakat yaitu sebagai berikut:

1) Penentuan segmen dan target Muzakki

Penentuan segmen dan target muzakki digunakan untuk memudahkan Amil melaksanakan tugas pengumpulan zakat. Amil tidak langsung terlibat pada proses pengumpulan zakat tanpa mengetahui peta muzakki secara jelas. Pemetaan potensi zakat dari kalangan muzakki mensyaratkan adanya data dan informasi menyeluruh tentang umat Islam dari segala aspek sosial, ekonomi, pendidikan, budaya dan geografi. Aspek-aspek tersebut diperlukan karena membantu proses pelaksanaan sosialisasi pemahaman tentang kewajiban zakat dan dampaknya terhadap proses transformasi sosial ekonomi umat.

2) Penyiapan sumber daya dan sistem operasi³⁶

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyiapan sumber daya manusia dan sistem operasi yaitu :

- a. Menyusun dan membenahi sumber daya manusia yang memiliki moral dan kompetensi yang tepat.
- b. Memilih pengurus-pengurus organisasi zakat yang memiliki komitmen dan kompetensi untuk mengembangkan organisasi zakat utamanya dalam mengelola dan mensosialisasikan visi dan misi organisasi zakat.
- c. Membangun sistem dan prosedur yang baik, hal tersebut dapat mendukung terpenuhinya standarisasi operasional dan menghindari penyimpangan, serta membuat dokumentasi dengan baik.

³⁵ Abu Bakar HM. dan Muhammad, *Manajemen Organisasi Zakat*, (Malang: Madani, 2011), 96.

³⁶ Ibid, 96.

d. Mengadakan pelatihan bagi pengurus organisasi zakat

3) Membangun sistem komunikasi

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam membangun sistem komunikasi harus menekankan pada pembangunan database, yaitu mereka yang memenuhi kriteria sebagai muzakki utama akan menjadi sasaran kegiatan komunikasi. Membangun sistem komunikasi permanen yang memungkinkan masyarakat mengetahui apa yang dilakukan organisasi zakat secara utuh, dapat dilakukan dengan cara,

- a. Membuat atau memilih media yang tepat untuk mengkomunikasikan secara efektif dan efisien, seperti buletin organisasi yang lebih representatif dan lengkap agar memuat informasi yang lebih banyak.
- b. Melakukan proses komunikasi secara tepat dan teratur, seperti komunikasi mingguan dan komunikasi bulanan.
- c. Melakukan kerjasama dengan media masa, baik dengan koran lokal maupun nasional.

4) Menyusun dan melakukan sistem pelayanan

Menyusun dan melakukan pelayanan dilakukan dengan tetap mengacu pada segmen dan target muzakki utama, sehingga dapat disusun bentuk pelayanan yang lebih tepat untuk mereka, pelayanan tersebut antara lain:

- a. Pelayanan secara individu dimana individu yang bersangkutan membayar zakat, infaq dan shadaqah melalui via ATM.

- b. Pelayanan melalui layanan jemput bayar zakat, infaq dan shadaqah.³⁷

³⁷ Abu Bakar HM. dan Muhammad, *Manajemen Organisasi Zakat*, (Malang: Madani, 2011), 96.

