

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

“Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahalanya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat apa-apa yang kamu kerjakan.” (Qs. Al-baqarah: 110)

Mengutip ayat di atas bahwa kedudukan zakat dengan shalat adalah wajib. Dengan kedudukan shalat lebih utama. Namun di era sekarang, semakin berkembang pemahaman di masyarakat bahwa zakat bukan lagi sebuah kewajiban tetapi menjadi kebutuhan khususnya kebutuhan spiritual dan sosial. Tercermin dengan tumbuhnya lembaga zakat yang berkembang menjadi lembaga penghimpunan, penyaluran dan pemberdayaan zakat, infak, dan sodaqoh (ziswa). Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**

### LEMBAGA-LEMBAGA ZAKAT, INFAK, SODAQOH (ZISWAF) NASIONAL YANG TERDAFTAR TAHUN 2006

NO	NAMA LEMBAGA
1	Badan Amil Zakat Nasional
2	Rumah Zakat Indonesia DSUQ
3	Dompot Dhuafa
4	Dompot Peduli Ummat DT
5	YDS Al Falah
6	Pos Keadilan Peduli Umat
7	LAZ Dewan Dakwah
8	Baitul Maal Muamalat
9	LAZ Muhammadiyah
10	M Hidayatullah
11	Y Portal Infaq

Sumber: (2006)Tribun Jabar Online

Lembaga ziswaf yang ada pada tabel di atas adalah yang terdaftar, namun kenyataannya di lapangan, lembaga ziswaf masih banyak lagi. Dan pada tahun 2007, semakin berkembang pula lembaga-lembaga zakat, infak, sodaqoh dalam berbagai karakteristik. Dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**LEMBAGA-LEMBAGA ZAKAT, INFAK, SODAQOH (ZISWAF)**  
**NASIONAL**  
**2007**

NO	NAMA LEMBAGA
1	Badan Amil Zakat Nasional
2	Rumah Zakat Indonesia DSUQ
3	Dompot Dhuafa
4	Dompot Peduli Ummat DT
5	YDS Al Falah
6	Pos Keadilan Peduli Umat
7	LAZ Dewan Dakwah
8	Baitul Maal Muamalat
9	LAZ Muhammadiyah
10	M Hidayatullah
11	Y Portal Infak
12	Rumah Yatim
13	Pecikan Iman
14	Salman
15	Mizan Amanah

Sumber: (2008) [Http://www.google.com/lembaga zakat](http://www.google.com/lembaga_zakat)

Berkembangnya lembaga-lembaga ziswaf selayaknya menjadi motivasi bagi setiap lembaga untuk meningkatkan pelayanannya. Karena dalam sebuah lembaga ziswaf, pelayanan adalah hal yang utama.

Pelayanan juga ditentukan dengan keteraturan informasi yang berdampak pada kelancaran kerja dimana hal ini berlaku untuk seluruh lembaga, termasuk lembaga zakat yang menjadi objek penelitian. Walaupun bukan lembaga *Pure*

*Profit Oriented*. Tetap saja donatur atau pelanggan (sebutan bagi organisasi komersil) membutuhkan informasi yang sistematis.

Menjamurnya berbagai lembaga zakat terkadang menyebabkan tarik menarik donatur, dan hal ini membutuhkan kerja keras bagi lembaga zakat untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Untuk itu sebuah lembaga ziswaf, niscaya membutuhkan keefektifan dan keefisienan dalam pengelolaan data dan informasi, mencakup kemudahan dalam pengolahan data-data input seperti siapa saja pemberi, siapa saja penerima, bagaimana penyebarannya, pengelolaannya, dan sebagainya. Pengolahan data yang efektif dan efisien akan memudahkan lembaga ziswaf dalam hal pembagian atau penyebarannya, terutama dalam menghindari terjadinya *tumpang tindih*.

**Tabel 1.3**

**PEMBAGIAN PELAYANAN LEMBAGA ZAKAT**

No	Pelayanan lembaga Zakat Amil Nasional
1	Data penerima zakat
2	Data wilayah penerima zakat
3	Data wilayah binaan lembaga zakat (kalau ada)
4	Data lembaga yang mendapat dukungan dari dana zakat
5	Data wajib zakat

Sumber: (2006)Tribun Jabar Online

Dalam tabel 1.3 terdapat pembagian pelayanan dimana, tujuannya adalah agar terciptanya pola penyebaran zakat yang adil dan tepat sasaran bagi para mustahiknya di seluruh wilayah Indonesia.

Pembagian data-data di atas tentu merupakan pekerjaan yang tidak mudah, karena melibatkan berbagai instansi, *multiplatform*, dan areal yang luas. Selain

itu, waktu yang dibutuhkan untuk saling berbagi data akan sangat lama, dan mungkin tidak akurat. Selain itu pula lembaga yang bergerak di bidang jasa penghimpunan dan penyaluran zakat, infak, sodaqoh dan wakaf dalam sehari-harinya melakukan berbagai macam aktivitas dengan donatur, baik penerimaan donasi, pelayanan informasi donatur, penyaluran zakat, infak, sodaqoh, dan wakaf dan lainnya. Tidak ada alasan yang menginginkan perkembangan lembaga untuk tidak menggunakan teknologi sepanjang hal itu dapat mempermudah perusahaan menyesuaikan diri dengan lingkungan memproses input sehingga menghasilkan output untuk mencapai tujuan khusus manajemen.

Usaha lembaga agar dapat bersaing dalam pelayanan adalah dengan cara bagaimana lembaga dapat mempertahankan dan menciptakan donatur agar tetap menggunakan jasanya dan berusaha memperkecil kemungkinan beralihnya donatur pada jasa yang diberikan oleh lembaga lain.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka, lembaga harus berusaha menghasilkan dan menyampaikan informasi yang diinginkan donatur dengan pelayanan yang baik. Dengan demikian lembaga akan mampu memahami perilaku donatur. Berikut beberapa contoh pelayanan di PKPU dan DSUQ.

Pada lembaga zakat PKPU (Pos Keadilan Peduli Umat) dalam *magazine pkpu* 2007 menampilkan program-program pelayanannya yang telah terealisasi yaitu: program pendidikan, beasiswa dan perlengkapan sekolah, program ekonomi, layanan mustahik, Bina ternak Qurban (Binter-Q), program kesehatan, rescue, program kesehatan masyarakat, tali Cinta, program ramadhan dan Program Sebar Qurban Nusantara. Dengan layanan kemudahan ziswaf pada

donatur seperti: sms, internet, surat, jemput zakat, dan langsung mendatangi gerainya.

Rumah Zakat (DSUQ) juga memberikan pelayanan berbeda dengan *focused program, empower community*. Yaitu : *Edu care* (Optimalisasi program pemberdayaan melalui sektor pendidikan khususnya pendidikan dasar, *Health Care* (Optimaliasasi pelayanan kesehatan untuk membantu warga kurang mampu, *Economic Care* (Optimalisasi dan ZIS utnuk pemberdayaan ekonomi yang disalurkan melalui bantuan modal kerja untuk usaha kecil dan mikro, serat pendampingan usaha, *Youth Care* (pengembangan potensi remaja dan pemuda sebagai pengembangan garda depan pembangunan karakter bangsa. Dengan layanan *simple process* nya : layanan jemput zakat, Gesek zakat (memanfaatkan fasilitas EMA (EDC mini ATM)), *Visitin Counter*, dan Auto ZAKAT.

Melihat bervariasinya layanan dengan keunggulan masing-masing lembaga, semakin terlihat bahwa persaingan akan penarikan “perhatian” donator oleh lembaga-lembaga ziswaf semakin ketat.

Dompet Peduli Umat Daarut Tauhid atau yang dikenal dengan DPU-DT merupakan perusahaan di bidang jasa penghimpunan dan penyaluran zakat, infak, sadaqah. Dimana menurut hasil wawancara didapat informasi bahwa dalam kegiatan sehari-hari DPU-DT menggunakan teknologi komputerisasi, mengingat banyaknya jumlah transaksi, pencatatan permintaan, dan penyaluran. DPU DT menggunakan Donatur Aplikasi Program (DAP) dalam pencatatan dan pengelompokkan data donatur.

### **Pelayanan-pelayanan DPU-DT :**

DPU-DT adalah lembaga Amil Zakat Nasional yang melayani penerimaan dana zakat, infaq, shadaqah dan wakaf (ziswaf) dari umat. Selain penerimaan dana ziswaf tersebut DPU-DT juga berkewajiban untuk meyalurkannya kepada yang berhak, baik itu melalui program-program rutin DPU-DT maupun melalui bantuan-bantuan yang sifatnya insidental, seperti bantuan bencana alam.

Program DPU DT dibagi menjadi 4 golongan besar yaitu:

1. Dakwah Sosial
2. Program Pendidikan
3. Program Pengembangan dan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat.
4. Program Bantuan Kemanusiaan

Adapun program pelayanan DPU-DT pada tahun 2007 yang tidak terealisasi terdapat pada salah satu program pengembangan dan pemberdayaan ekonomi masyarakat yaitu: Pelatihan *Baby Sitter* Mitra Ibu. Hal ini diakui oleh DPU-DT sendiri, bahwa tidak terealisasinya program pelayanan disebabkan oleh kekurangan sejumlah dana. Dimana salah satu sumber dana yang dimiliki oleh DPU-DT adalah berasal dari donatur (berdasarkan hasil wawancara donatur biasa digunakan untuk istilah bagi pemberi dana sukarela baik berupa zakat, infak, sodaqoh dan wakaf). Berikut sasaran jumlah donatur DPU-DT pada tahun 2007:

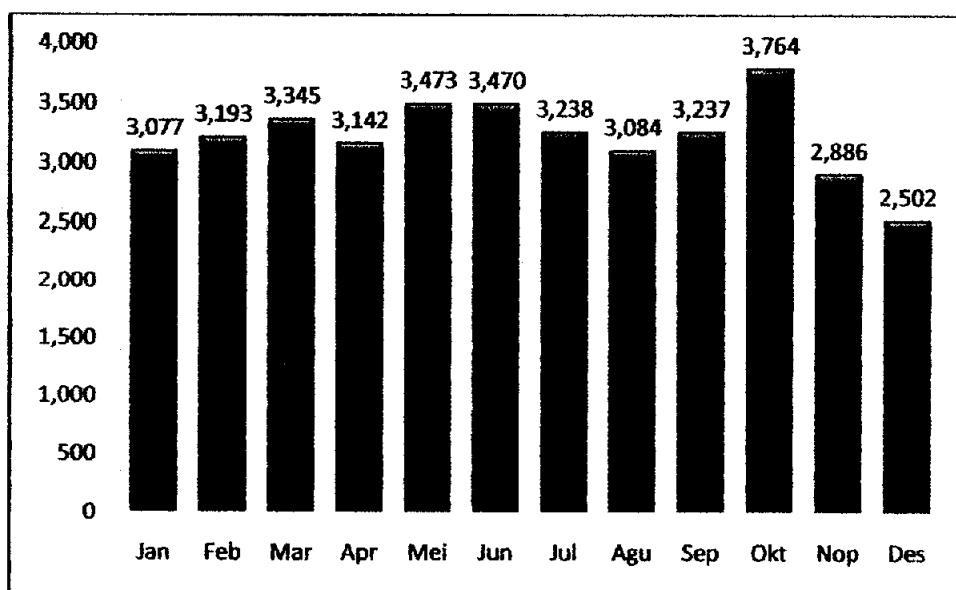
Tabel 1.4  
SASARAN DPU-DT TAHUN 2007

No	Key Performance Indicator (KPI)	Unit of Measure (UoM)	Sasaran 2007	Rencana (Pertriwulan)			
				1 (Mar)	2 (Jun)	3 (Sep)	4 (Des)
1	Total jumlah donatur	Orang	100.000	50.000	65.000	80.000	100.000
	a. Aktivasi Donatur	Orang	10.000	2.000	6.000	8.000	10.000

Sumber: Divisi Penghimpunan DPU DT

Dapat dilihat sasaran yang ingin dicapai DPU DT pada tahun 2007 adalah 10.000. dengan perencanaan pencapaian jumlah donator pertriwulan yang dapat dilihat pada tabel 1.4. Untuk realisasi pencapaian jumlah donatur aktif di tiap bulannya pada tahun 2007 dapat dilihat pada gambar grafik berikut:

Gambar 1.1  
JUMLAH DONATUR DPU-DT Tahun 2007



Sumber: Data Pra Penelitian

Usaha lembaga agar dapat bersaing adalah dengan cara bagaimana DPU-DT dapat menciptakan dan mempertahankan donatur agar tetap menggunakan jasa DPU-DT lembaga dan berusaha memperkecil ketidakpuasan donatur. Namun dapat dilihat pada gambar 1.1 jumlah donatur dari bulan Maret sampai dengan Desember mengalami fluktuatif, dengan selisih yang cukup besar dari rencana dan realisasi jumlah donatur. Dimana terjadi kenaikan dari sasaran jumlah donatur pada triwulan pertama yaitu bulan Januari sampai Maret adalah 2.000 orang dan realisasinya adalah 3.345 orang, namun pada triwulan kedua, ketiga, dan keempat yaitu Juni dengan sasaran jumlah donatur 6.000 orang dan realisasinya 3.470 orang, September dengan sasaran 8.000 orang dan realisasi 3.237 orang, dan terus mengalami penurunan hingga bulan Desember dengan realisasi 2.502 orang dari sasaran jumlah donatur sebanyak 10.000 orang.

Menurut Mathe & Shapiro (Koskela, 2002: 13) “Pelayanan sebagai seluruh kegiatan perusahaan yang dilakukan dalam rangka memberikan nilai pada produk yang digunakan konsumen yang diukur dengan peningkatan kepuasan konsumen terhadap produk”.

Untuk lebih jelasnya manager penghimpunan DPU DT juga telah membuat sasaran dan realisasi dari kepuasan dan layanan kemudahan bagi donatur. Berikut sasaran dan realisasi dari kepuasan donatur dan layanan kemudahan pada donatur DPU DT:



**Tabel 1.5**  
**SASARAN DAN REALISASI KEPUASAN DAN LAYANAN**  
**KEMUDAHAN DPU-DT**

No	Key Performance Indicator (KPI)	Unit of Measure (UoM)	Sasaran	Rencana				Realisasi
				Mar	Jun	Sep	Des	
1	Kepuasan Donatur	%	>90	80	85	87,5	90	70
2	Layanan Kemudahan donator							
a	Gerai DPU	Jumlah	2		1	2		2
b	Teknologi ringan dan mudah ZIS ( Sms infak & M zakat )	Jumlah produk	7	2	3	5	7	4
c	Layanan ramadhan	Lokasi	17			17		17
d	Layanan Idul Adha	Lokasi	5				5	6

Sumber : Divisi Penghimpunan DPU DT

Dapat dilihat pada tabel 1.5 realisasi dari kepuasan donatur adalah sebesar 70%, sedangkan sasaran kepuasan donatur DPU DT adalah lebih dari 90% berarti adanya selisih 20% antara realisasi dengan sasaran. Dan pada sasaran layanan kemudahan donatur yang tidak tercapai adalah pada teknologi ringan dimana sasarannya adalah 7 jumlah produk sedangkan realisasinya adalah 4 jumlah produk, terjadi kekurangan 3 jumlah produk dari sasaran yang ada.

Penerapan Teknologi Informasi (TI) untuk sebuah lembaga ziswaf bukan tanpa kendala. Kendala yang biasa dihadapi dalam penerapan TI adalah pemborosan biaya dalam membangunnya, sulitnya edukasi sumber daya manusianya, dan pada saat implementasinya. Di tambah lagi, belum semua instansi paham akan TI apalagi sampai menerapkannya. Sistem Informasi yang

dirumuskan, bagaimana bisa mencapai keintegrasian Sistem Informasi antar divisi.

Mengutip dari Buku Asas-asas Manajemen Perkantoran Karangan Komarudin, George M.Scott (2001:35) berpendapat bahwa :

Sistem Informasi Manajemen tampak sebagai serangkaian subsistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasikan data hingga menjadi informasi melalui serangkaian metode guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang diterapkan.

Berdasarkan teori diatas serangkaian subsistem-subsistem informasi yang ada pada organisasi akan mampu memberikan capaian mutu sistem informasi manajemen yang diharapkan.

Hal ini memacu manajemen untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi kendala dan hambatan bagi pelaksanaan sistem informasi DPU DT, sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang tersedia untuk memperbaiki citra perusahaan dalam upaya menarik minat donatur.

Berdasarkan data pada tabel-tabel di atas, sasaran dan penyediaan teknologi ringan yang dapat dikatakan telah memenuhi syarat untuk keberlangsungan sistem informasi manajemen yang memadai. Namun pada kenyataannya di lapangan masih ada prosedur dan sarana dan prasarana yang masih belum memadai. Dan hal ini sangat terkait dengan kepuasan pelayanan kepada donatur. Prosedur, sarana dan prasarana merupakan bagian dari proses

sistem informasi manajemen. Seperti yang dikemukakan oleh Pratyush Bharati, Daniel Berg (2003) yang dikutip Andiva Reza:

*Journal Managing Information System for service Quality : A study from the other side : The improvement of the quality of services is one of the primary reasons why organizations are investing in information system (IS). It has been observed that improved quality is a most important output of information system or that Information System has substantially improved service sector performance. Still, most service companies encounter major problems in evaluating the impact of is one service quality. Thus, it is important and pertinent to understand how information system impact service quality.*

Organisasi jasa secara terus-menerus berusaha untuk meningkatkan mutu jasa yang merupakan salah satu dari pertimbangan utama mengapa organisasi menanamkan modal dalam sistem informasi. Telah diamati peningkatan kualitas jasa merupakan hal yang paling utama atau sistem informasi telah secara nyata meningkatkan capaian sektor jasa layanan dengan demikian untuk memahami bagaimana sistem informasi berdampak pada kualitas jasa merupakan sesuatu yang penting dan berhubungan.

Berdasarkan uraian diatas penulis memandang penting untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Tingkat Pelayanan Pada Donatur DPU-DT”.

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Menelusuri perkembangan sistem informasi manajemen yang dibantu dengan komputer semakin lama semakin luas dalam berbagai bidang jasa. Dan hal ini menjadikan sistem informasi adalah sebuah aspek penting bahkan menjadi

kebutuhan bagi manajemen dalam lembaga jasa misalnya lembaga zakat. Namun bukanlah hal yang mudah bagi lembaga zakat untuk mengaplikasikan sistem informasi manajemen dalam rangka meningkatkan pelayanan. Hal ini dikarenakan memenuhi sistem informasi membutuhkan sumber daya yang memadai baik dari segi materi ataupun non materi. Sedangkan lembaga zakat adalah lembaga *non profit*.

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, penulis mencoba merumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Manajemen yang telah berlangsung di DPU-DT?
2. Bagaimana tingkat pelayanan pada donatur DPU-DT ?
3. Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Manajemen di DPU-DT terhadap tingkat pelayanan pada donatur DPU-DT ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menjelaskan penerapan sistem informasi manajemen pada DPU-DT
2. Memperoleh gambaran tentang tingkat pelayanan DPU-DT pada donatur
3. Memperoleh gambaran tentang seberapa besar pengaruh sistem informasi manajemen terhadap tingkat pelayanan pada donatur DPU-DT

#### **D. Kegunaan Hasil Penelitian**

##### **1. Kegunaan Ilmiah**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam pelayanan lembaga DPU-DT

##### **2. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebuah alternatif solusi terhadap permasalahan perencanaan yang ada selama ini dapat diaplikasikan untuk mengoptimalkan pemanfaatan sistem informasi manajemen untuk pelayanan

