

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Simpulan

1. Model Rantai Nilai Organisasi Pengelola Zakat

Rantai nilai pada dasarnya diklasifikasikan menjadi 2 yaitu aktivitas utama dan aktivitas pendukung (Porter, 2015). Setiap instansi, perusahaan, maupun lembaga memiliki rantai nilai yang berbeda. Organisasi pengelola zakat yang menjadi objek penelitian juga terbukti memiliki keunikan model rantai nilai, penulis merangkumnya sebagai berikut.

a. Aktivitas Utama

Aktivitas utama secara langsung mempengaruhi nilai tambah produk akhir. Aktivitas tersebut berkontribusi langsung pada penciptaan produk, aktivitas pemasaran, kebijakan penjualan, pengiriman ke pelanggan akhir serta layanan purna jual.

1) Logistik Masuk

Organisasi pengelola zakat menerima logistik masuk berupa pendanaan, dapat melalui situs *online* seperti *marketplace* dan *crowdfunding*. Pendanaan dapat pula secara *offline* misalnya *canvassing*, kotak layanan, jemputan, serta membuka *stand* dan *counter*. Penerimaan dapat berupa uang seperti *fresh money*, cek bilyet

atau giro, sedangkan penerimaan barang seperti bahan-bahan makanan, beras, mie instan, baju bekas, barang elektronik dan sebagainya.

2) Operasional

Proses operasional yang pertama dalam organisasi pengelola zakat adalah pelaporan dana yang masuk, kemudian dilakukan klasifikasi terhadap dana yang akan disalurkan. Klasifikasi ini dilakukan oleh pimpinan dan dewan syariah, mereka akan mempertimbangkan hasil survei yang telah dilakukan kepada calon penerima dana/zakat. Tidak semua dana akan disalurkan, Sebagian dana akan digunakan untuk operasional amil zakat serta dana cadangan.

3) Logistik Keluar

Logistik keluar dalam organisasi pengelola zakat yang utama berupa penyaluran dana kepada masyarakat. Tim penyaluran akan melakukan tugasnya setelah mendapatkan arahan dari internal organisasi berupa klasifikasi dana yang disalurkan.

4) Pemasaran dan Penjualan

Poros utama pemasaran atau *marketing* adalah publikasi semua konten kegiatan ke sosial media maupun pamflet cetak. Terdapat laporan lengkap serta edukasi dakwah yang disebar kepada seluruh

masyarakat. Organisasi pengelola zakat juga menggandeng media *partner* sebagai cara untuk memperluas jaringan.

5) Layanan

Organisasi pengelola zakat memiliki CRM (*Customer Relationship Manager*) yang menampung semua pertanyaan, kritik, saran, dan keluhan dari masyarakat. Fasilitas ini tersedia dan dapat diakses melalui website maupun tatap muka secara langsung.

b. Aktivitas Pendukung

Aktivitas pendukung secara tidak langsung terlibat dalam menciptakan nilai tambah akhir. Aktivitas pendukung berkontribusi pada kelancaran operasi dengan memungkinkan organisasi melakukan dan mengoordinasikan aktivitas utamanya untuk memaksimalkan efisiensi.

1. Infrastruktur

Semua infrastruktur organisasi pengelola zakat berasal dari pendanaan dari donatur atau pembayar zakat. Infrastruktur ini meliputi aset fisik seperti gedung, kendaraan operasional, proyektor, alat kantor, kotak layanan, dan lain-lain. Organisasi pengelola zakat juga memiliki aset non-fisik seperti sistem operasional, sistem keuangan, dan sistem sumber daya manusia yang berbasis online, walaupun belum maksimal, namun sebagian dari sistem ini sudah digunakan.

2. Sumber Daya Manusia

Organisasi pengelola zakat mempunyai mekanisme khusus terkait perlakuan terhadap sumber daya manusia yang tersedia. Proses rekrutmen anggota baru dilaksanakan dengan tatacara yang runtut dan profesional. Organisasi pengelola zakat juga mempunyai pelatihan umum dan sertifikasi, untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Mereka sedang berusaha menerapkan sistem *reward and punishment* layaknya perlakuan perusahaan profesional terhadap karyawannya. Tujuannya adalah untuk menjaga dan meningkatkan performa seluruh anggota dan sebagai motivasi bersama.

3. Pengembangan Teknologi

Organisasi pengelola zakat turut berjuang mengikuti perkembangan teknologi, dibuktikan dengan penggunaan sistem *online* dalam pendanaan zakat, penanganan keluhan masyarakat, maupun tampungan saran dan kritik. Tidak cukup sampai disitu, semua sistem *online* juga terintegrasi, saat ini beberapa dari organisasi pengelola zakat terus mengembangkan sistem tersebut.

4. Pengadaan/pembelian

Organisasi pengelola zakat menyalurkan sebagian besar dananya, sehingga hanya sedikit uang yang digunakan untuk membayar biaya operasional dan penyisihan dana cadangan. Hal ini menunjukkan

bahwa organisasi sangat jarang melakukan pembelian maupun pengadaan, hanya meliputi inventaris tetap seperti gedung, kendaraan operasional maupun aset harian lainnya.

2. Faktor yang Menentukan Keberlanjutan Usaha Organisasi Pengelola Zakat

Berdasarkan hasil wawancara yang dianalisis menggunakan AHP dan digambarkan dengan notasi angka, diketahui bahwa bobot terbesar dalam aktivitas utama yaitu sub-kriteria logistik masuk senilai 15.49%, sedangkan untuk bobot terbesar aktivitas pendukung adalah sub-kriteria infrastruktur senilai 16.03%. Peneliti juga meninjau 3 sub-kriteria dengan bobot terbesar, yang pertama adalah infratruktur, logistik masuk, dan yang ketiga adalah sumber daya manusia. Sedangkan untuk 3 sub-kriteria dengan bobot terendah adalah layanan, pengadaan/pembelian, serta pemasaran dan penjualan.

B. Implikasi

Berdasarkan analisis data penelitian yang telah dijelaskan, diketahui hasil penelitian dan di dalamnya terdapat implikasi. Implikasi ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan langkah dan keputusan, serta sebagai referensi yang dipakai oleh pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Objek penelitian adalah organisasi pengelola zakat, telah ditemukan model rantai nilai yang unik dari model tersebut. Berdasarkan analisis sub-kriteria dari rantai nilai, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Organisasi pengelola zakat dapat meningkatkan perhatian kepada infrastruktur, aspek ini merupakan sub-kriteria dari aktivitas pendukung dan mendapat bobot senilai 16.03% dalam analisis. Infrastruktur organisasi pengelola zakat meliputi aset fisik seperti gedung, kendaraan operasional, proyektor, alat kantor, kotak layanan, dan lain-lain. Organisasi pengelola zakat juga memiliki aset non-fisik seperti sistem operasional, sistem keuangan, dan sistem sumber daya manusia yang berbasis online. Sistem berbasis online dapat menjadi fokus utama dalam peningkatan infrastruktur mengingat kegunaannya yang vital dan berpengaruh terhadap efisiensi aktivitas organisasi. Kegiatan teknis yang mungkin dapat dilaksanakan adalah mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan sistem operasional instansi yang lebih bagus, kemudian melakukan pembenahan terhadap sistem yang tersedia supaya celah-celah yang ada dapat ditutupi. Pencatatan inventaris juga perlu diperhatikan, karena banyak aset publik yang merupakan aset tetap menyusut, sehingga selain melakukan penggunaan aset, perawatan juga perlu dilakukan secara berkala. Tidak sampai disitu, perhitungan penyusutan aset juga harus jelas karena jika telah habis masa pakainya, dapat dibelikan dengan aset yang baru. Mengingat inventaris yang sangat banyak, maka organisasi pengelola zakat perlu merangkumnya dalam sistem berbasis online supaya efektif.
2. Organisasi pengelola zakat juga dapat memperhatikan logistik masuk, aspek ini merupakan sub-kriteria dari aktivitas utama dan mendapat bobot senilai 15.49% dalam analisis. Logistik masuk yang berupa pendanaan baik online

maupun offline, berbentuk uang maupun barang sangat penting bagi organisasi pengelola zakat. Hal ini disebabkan karena poros pendanaan dari organisasi adalah berasal dari dana yang masuk, jika tidak ada dana yang masuk, maka organisasi belum dapat berjalan. Mengingat hal ini, organisasi perlu terus menjaga hubungan dengan donatur atau orang yang membayar zakat, caranya yaitu meningkatkan kualitas penerimaan dana seperti menyediakan kelengkapan fasilitas, kemudahan akses, serta menjaga status laporan yang transparan dan akuntabel. Jika melihat dari sisi internal, organisasi perlu melakukan pembenahan alur penerimaan, karena masih terdapat multi-akun rekening, sehingga menyebabkan banyak resiko kesalahan perhitungan. Maka akan jauh lebih baik jika organisasi pengelola zakat memiliki satu akun rekening untuk menampung seluruh dana yang masuk (*one gate system*). Saran lain adalah tidak membuka terlalu banyak akses untuk penerimaan dana masuk, misalnya jika ditemukan realita bahwa fasilitas seperti layanan jemputan dan *canvassing* tidak terlalu efektif maka lebih baik dihapus, karena dengan rampingnya organisasi akan lebih memudahkan gerak.

3. Organisasi pengelola zakat wajib memperhatikan sumber daya manusia yang tersedia. Aspek ini merupakan sub-kriteria dari aktivitas pendukung dan mendapat bobot senilai 15.37% dalam analisis. Sumber daya yang terdapat dalam organisasi belum sepenuhnya menguasai bidangnya masing-masing, sehingga perlu mengadakan atau menghadiri pelatihan secara berkala, bukan hanya di bidang sertifikasi amil zakat, tetapi juga pelatihan *softskill* yang

mampu menunjang kinerja mereka. Berdasarkan hasil analisis, sumber daya manusia jauh lebih penting daripada pengembangan teknologi, hal ini karena kualitas sumber daya manusia akan menentukan sejauh mana tingkat mereka untuk menghadapi kemajuan teknologi. Atau dengan kata lain, jika pengembangan teknologi berjalan tidak beriringan dengan pengembangan kualitas sumber daya manusia, maka hal tersebut akan sia-sia. Saran lain adalah memodifikasi sistem *reward and punishment* bagi anggota organisasi, sistem ini banyak dipakai di instansi yang bonafit, artinya jika organisasi dapat menemukan komposisi yang pas, maka akan membuat sumber daya manusia memiliki mental yang kuat, berjiwa kompetitif dan *target-oriented*. Pengolahan sumber daya manusia dalam organisasi juga tidak harus selalu kaku, manajer harus dapat membaca situasi dan kondisi anggotanya, karena efektivitas pekerjaan juga dipengaruhi oleh hal tersebut. Tugas untuk melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia harus ditanggung bersama, pimpinan yang paling terlibat dalam hal ini, karena untuk mencapai visi dan misi organisasi diperlukan sumber daya manusia yang mumpuni.

C. Keterbatasan Penelitian

Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap penelitian pasti memiliki banyak celah dan kekurangan. Penelitian terbatas oleh ruang lingkup dan ketersediaan informasi. Fakta ini dapat menjadi dasar untuk penelitian berikutnya sehingga

ilmu pengetahuan dapat terus berkembang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada LAZ Al Irsyad dan Dompot Dhuafa. Peneliti membatasi objek penelitian karena membutuhkan minimal 2 organisasi pengelola zakat, salah satunya sebagai pembanding. Artinya penelitian ini hanya menggambarkan model rantai nilai dari sudut pandang 2 organisasi, maka perlu dilakukan penelitian di organisasi pengelola zakat yang lain untuk melakukan validasi model dalam penelitian ini.
2. Data dari penelitian ini hanya diambil dari sudut pandang pimpinan organisasi, sehingga semua pernyataan mengenai fokus organisasi untuk keberlanjutan usaha hanya ditinjau dari salah satu aspek. Penelitian berikutnya dapat mencakup pernyataan dari berbagai pihak yang berhubungan dengan organisasi pengelola zakat seperti anggota organisasi, donatur atau orang yang berzakat (*muzakki*), orang yang menerima zakat (*mustahik*), maupun masyarakat sekitar yang mengetahui proses organisasi pengelola zakat.