

# Pengukuran Kinerja Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu dengan Pendekatan Masalah Performa (MAP)

*by Jurnal Ekombis Review*

---

**Submission date:** 20-Jan-2022 03:02AM (UTC+0900)

**Submission ID:** 1744260064

**File name:** 36.\_Amimah\_Oktarina\_IAIN.doc (430K)

**Word count:** 4608

**Character count:** 30835



## 5 Pengukuran Kinerja Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu dengan Pendekatan Masalah Performa (MAP)

Amimah Oktarina<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> IAIN Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [amimahoktarina@iainbengkulu.ac.id](mailto:amimahoktarina@iainbengkulu.ac.id)

### How to Cite :

Oktarina, A. (2022). Pengukuran Kinerja Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu dengan Pendekatan Masalah Performa (MAP). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1). DOI: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i1>

### ARTICLE HISTORY

Received [23 September 2021]

Revised [25 November 2021]

Accepted [15 Januari 2022]

### KEYWORDS

Pengukuran Kinerja,  
Badan Amil Zakat  
Nasional (BAZNAS),  
Pendekatan Masalah  
Performa (MAP)

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Zakat merupakan instrumen keuangan Islam yang menjadi kewajiban seorang muslim sesuai dengan apa yang telah diatur dalam Al-Qur'an. Pentingnya zakat yang merupakan salah satu rukun Islam selalu disebutkan secara paralel dengan shalat yang menunjukkan betapa eratnya hubungan antara keduanya. Keislaman seseorang tidak akan sempurna kecuali dengan dua hal ini. Kehadiran BAZNAS dalam mengelola zakat harus didasarkan pada pencapaian kemaslahatan bagi umat. Dalam hal ini perlu dilakukan pengukuran kinerja berdasarkan masalah. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan memperoleh data langsung dari lapangan melalui teknik observasi dan wawancara. Analisis data menggunakan pendekatan performance problem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BAZNAS Provinsi Bengkulu telah melaksanakan kinerja masalah dengan memenuhi orientasi ibadah, orientasi proses internal, orientasi bakat, orientasi pembelajaran, orientasi pelanggan, orientasi kekayaan. Selain itu, penilaian kinerja masalah BAZNAS juga didukung oleh Kementerian Agama yang menyatakan bahwa BAZNAS Provinsi Bengkulu mengalami kemajuan yang sangat baik dari tahun ke tahun. BAZNAS selalu berkoordinasi dengan Kementerian Agama dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dibuktikan dengan melibatkan Kementerian Agama dalam rapat koordinasi dan program BAZNAS lainnya.

### ABSTRACT

Zakat is an Islamic financial instrument that is the obligation of a Muslim in accordance with what has been stipulated in the Qur'an. The importance of zakat which is one of the pillars of Islam is always mentioned in parallel with prayer which shows how close the relationship between the two is. A person's Islam will not be perfect except with these two things. The presence of BAZNAS in managing zakat must be based on the achievement of benefits for the people. In this case, it is necessary to measure performance based on masalah. This type of research is qualitative by obtaining data directly from the field through observation and interview techniques. The data were analyzed using the performance masalah approach. The results showed that BAZNAS Bengkulu Province had implemented masalah performance by fulfilling worship orientation, internal process orientation, talent orientation, learning orientation, customer orientation, wealth orientation. In addition, the assessment of the performance of BAZNAS's masalah was also supported by the Ministry of Religion who stated that the Bengkulu Province BAZNAS had very good progress from year to year. BAZNAS always coordinates with the Ministry of Religion in carrying out its duties. This is evidenced by involving the Ministry of Religion in coordination meetings and other BAZNAS programs.

### PENDAHULUAN

Zakat merupakan instrumen keuangan Islam yang menjadi kewajiban seorang muslim sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam Alquran. Pentingnya zakat yang menjadi salah satu rukun Islam ini

selalu disebutkan sejajar dengan ibadah salat yang menunjukkan betapa erat hubungan antar keduanya. Keislaman seseorang tidak akan sempurna kecuali dengan kedua hal tersebut.

Untuk mengotimiskan pengelolaan zakat yang sesuai kebutuhan hukum dalam masyarakat, maka pemerintah membentuk Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Dalam upaya mencapai tujuan pengelolaan zakat, dibentuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang berkedudukan di ibukota Negara, BAZNAS provinsi, BAZNAS kabupaten/kota. Untuk membantu BAZNAS dalam pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat, masyarakat dapat membentuk Lembaga Amil Zakat (LAZ). Pembentukan LAZ wajib mendapat izin Menteri atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri (UU Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat).

Kehadiran BAZNAS dalam mengelola zakat harus didasari dengan ketercapaian kemaslahatan bagi umat. Dalam ini perlu adanya pengukuran kinerja yang berlandaskan masalah. Selama ini beberapa usaha telah dilakukan oleh para peneliti untuk mengukur kinerja perbankan syariah dengan berbasis syariah, yaitu dengan berlandaskan maqasid syari'ah, diantaranya Maqasid Shari'ah Index (MSI) yang dilakukan oleh Mustafa dan Dzuljastri, melakukan pengukuran kinerja perbankan syariah melalui pendekatan maqasid syariah dengan sasaran strategis yang dikembangkan oleh Muhammad Abu Zaharah (1997) yaitu pendidikan individu (tahdhib al-Fard), menegakkan keadilan (Iqamah al-Adl) dan kepentingan umum (al-maslahah.). Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sekaran.

Pengukuran kinerja Maqasid Shariah Index ini belum mewakili konsep maqasid syariah secara utuh disamping metodologi yang dikembangkannya belum menggambarkan system pengukuran kinerja bisnis dengan tepat. Karena maqasid syariah itu adalah untuk melindungi dan memelihara masalah dharuriyah yaitu terpenuhinya kebutuhan agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta, namun dalam maqasid syariah index ini belum mengukur kinerja perlindungan kelima masalah tersebut.

Shari'a-based ethical performance (SEC) oleh M.H.E Bedoui, pengukuran kinerja ini berbasis maqasid syariah. Konsep pengukuran dilakukan baik melalui metode grafik maupun metode numeric. Bentuk grafik yang dipaparkan oleh Bedoui adalah grafik sarang laba-laba segilima yang mewakili 5 aspek masalah. Kelebihan penelitian ini adalah adanya titik berat pengukuran kinerja pada keseimbangan seluruh aspek masalah yaitu agama (al-din), jiwa (al-nafs), keturunan (al-nasl), akal (al-aqal), dan harta (al-maal). Namun demikian, penelitian ini memiliki kelemahan yaitu hanya mengukur kinerja tanpa menjelaskan proses pencapaian kinerja.

Maslahah Scorecard (MaSC) oleh Achmad Firdaus. melakukan pengukuran kinerja di PT Asuransi Takaful Keluarga dengan pendekatan Masalah Scorecard. Masalah Scorecard merupakan metode pengukuran kinerja bisnis berbasis maqasid shari'ah dengan pendekatan masalah sesuai dengan maqasid shariah. Landasan pengembangan Masalah Performa adalah konsep masalah daruriyah yaitu agama (al-din), jiwa (al-nafs), keturunan (al-nasl), akal (al-aqal) dan harta (al-mal). Dimana kemaslahatan bisnis akan dapat tercapai bila enam orientasi kemaslahatan bisnis terpenuhi yaitu orientasi ibadah untuk menjelaskan terjaga dan terpeliharanya penerapan agama (al-din) didalam bisnis, orientasi proses internal untuk menjelaskan terjaga dan terpeliharanya jiwa bisnis (al-nafs), orientasi tenaga kerja untuk menjelaskan terjaga dan terpeliharanya keturunan (al-nasl), orientasi pembelajaran untuk menjelaskan terjaga dan terpeliharanya akal (al-aql), orientasi pelanggan untuk menjelaskan terjaga dan terpeliharanya hubungan dengan pelanggan, dan orientasi harta kekayaan menjelaskan terjaga dan terpeliharanya harta (al-mal). Kinerja bisnis diukur baik pada hasil kinerja masalah (result oriented) maupun usaha dalam mencapai masalah (process oriented).

Pengukuran Masalah Performa (MaP) diatas memiliki tiga kelebihan yaitu Pertama, menitikberatkan pada keseimbangan seluruh aspek masalah yaitu agama (al-din), jiwa (al-nafs), keturunan (al-nasl), akal (al-aqal), dan harta (al-maal). Kedua, mengakomodir unsur keadilan penilaian yaitu penilaian dari sudut pandang eksternal stakeholder maupun internal stakeholder, sudut pandang kehidupan dunia maupun akhirat, orientasi proses maupun hasil, aspek materi dan materi, keuangan dan non keuangan. Ketiga, menggunakan siklus PDCA yaitu Plan-Do-Check-Action. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengukur kinerja salah satu lembaga pengelola dana zakat yaitu BASNAS Provinsi Bengkulu dengan menggunakan pendekatan Masalah Performa yang digagas oleh Ahmad Firdaus.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka berikut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengukuran terhadap kinerja masalah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu dengan menggunakan pendekatan Masalah Performa (MaP). Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut tujuan penelitian adalah mengukur dan menganalisis terhadap kinerja masalah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu dengan menggunakan pendekatan Masalah Performa (MaP).

## LANDASAN TEORI

### Pengukuran Kinerja Masalah (MaP)

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi, baik yang bersifat profit oriented maupun yang non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode tertentu. Kinerja juga merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, serta memberikan kontribusi ekonomi.

Menurut A.Gash dan J. Wanna pengukuran kinerja merupakan proses untuk memonitor, menilai dan melaporkan pemenuhan tugas menuju manajemen yang lebih baik. Pengukuran kinerja dapat menjangkau area yang lebih luas seperti produktivitas meliputi, ekonomi, efisiensi, efektifitas, dampak, mutu, ketepatan waktu, dan keselamatan.

Pengukuran kinerja dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana perusahaan dapat mencapai sasaran. Pengukuran kinerja dilakukan dengan cara membandingkan antara target kinerja yang ditetapkan diawal periode dengan kinerja sesungguhnya yang dicapai diakhir periode. Hasil perbandingan digunakan sebagai bahan evaluasi atas pencapaian kinerja individu, unit kerja atau organisasi.

Berikut beberapa manfaat sistem pengukuran kinerja yang baik bagi perusahaan adalah:

- Menelusuri kinerja terhadap harapan konsumen sehingga akan membawa perusahaan lebih dekat dengan konsumennya dan semua orang dalam perusahaan terlibat dalam memberi kepuasan kepada konsumen.
- Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata rantai konsumen dan pemasok internal.
- Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan.
- Membuat suatu tujuan strategis yang biasanya masih abstrak menjadi lebih nyata sehingga mempercepat proses pembelajaran organisasi.
- Membangun consensus untuk melakukan suatu perubahan yang memberi "reward" atas perilaku yang diharapkan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa pengukuran kinerja sangat penting untuk mengetahui sejauh mana perusahaan dapat mencapai sasaran dan tujuannya. Oleh karena itu, sebagai perusahaan atau organisasi yang memiliki peran penting memegang amanah umat salah satunya BAZNAS perlu diukur tingkat kerjanya dengan berlandaskan konsep masalah.

### Pengertian Masalah

Menurut Al-Ghazali masalah pada dasarnya adalah ungkapan dari menarik manfaat dan menolak mudarat. Maksud masalah disini ialah memelihara tujuan syara' atau hukum islam, dan tujuan syara' dari makhluk itu ada lima, yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan (ada yang menyatakan keturunan dan kehormatan), dan harta mereka. Setiap yang mengandung upaya memelihara kelima hal prinsip ini disebut masalah dan setiap yang menghilangkan kelima prinsip ini disebut mafasadat.

Sementara itu, Al-Syatibi mengartikan masalah sebagai tujuan dari maksud adanya syariah. Berkaitan dengan hal tersebut beliau mengatakan bahwa "sesungguhnya syariah itu bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan dunia dan akhirat." Kemaslahatan dalam hal ini diartikannya sebagai segala sesuatu yang menyangkut rezeki manusia, pemenuhan penghidupan manusia, dan perolehan apa-apa yang dituntut oleh kualitas-kualitas emotional dan intelektual, dalam pengertian yang mutlak.

Amir Syarifuddin mengungkapkan bahwa Masalah adalah sesuatu yang dipandang baik oleh akal sehat karena mendatangkan kebaikan dan menghindarkan keburukan (kerusakan) bagi manusia, sejalan dengan tujuan syara' dalam menetapkan hukum.

Masalah adalah sesuatu yang dipandang baik atau sejalan dengan syariah karena mendatangkan kebaikan dan menghindarkan keburukan atau kerusakan, untuk kehidupan didunia maupun kehidupan diakhirat, bersifat lahir maupun bathin, berwujud (agama, akal), bagi seluruh umat manusia baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat dan dilakukan dalam rangka melindungi atau memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta benda.

### Jenis-jenis Masalah

Menurut Al-Syatibi, bahwa kemaslahatan manusia dapat terealisasi apabila lima unsur pokok kehidupan dapat diwujudkan dan dipelihara dengan sebaik-baiknya, yaitu memelihara agama, jiwa, akal,

keturunan, dan harta benda. Untuk mewujudkan hal tersebut Al-Syatibi membagi kemaslahatan tersebut menjadi tiga tingkatan yaitu Dharuriyah (primer/ necessities), hajiyah (sekunder/ needs), dan tahsiniyah (tertier/ complements/ want).

- Tingkat Dharuriyah adalah kebutuhan dasar atau primer, secara etimologi berarti segala yang harus ada demi kehidupan dan kemaslahatan manusia, baik kemaslahatan dunia maupun diakhirat. Masalah daruriyah mencakup pemeliharaan terhadap lima kebutuhan pokok yang harus dipegang teguh yaitu agama, jiwa, akal, kehormatan dan keturunan, serta harta. Bila tidak terwujudnya kelima unsur tersebut maka dapat merusak kehidupan manusia di dunia dan diakhirat secara keseluruhan.
- Tingkat Hajjiyyat adalah kebutuhan sekunder, dimana dalam tingkatan ini apabila kebutuhan tersebut tidak dapat dipenuhi tidak sampai mengancam kemaslahatan manusia, namun bisa mengakibatkan terjadinya hambatan dan kesulitan untuk mewujudkan kemaslahatan tersebut. Oleh karena itu maqasid hajjiyyat, dituntut untuk mempermudah mencapai kepentingan yang bersifat daruriyah.
- Tingkat Tahsiniyah atau kebutuhan tesier adalah tingkatan kebutuhan yang apabila tidak dipenuhi tidak akan mengancam eksistensi salah satu dari lima hal pokok dan tidak menimbulkan kesulitan. Menurut al-Syatibi pada tingkatan ini yang menjadi ukuran adalah hal-hal yang tidak enak dipandang menurut kepatutan dan sesuai dengan tuntutan norma sosial dan akhlak. Contoh dari masalah ini adalah berhis ketika hendak ke masjid, menutup aurat hendak beribadah.

Dari ketiga katan Masalah tersebut, terdapat ketertarikan antar ketiganya. Untuk mencapai kemaslahatan yang sempurna, ketiga tingkat maqasid tersebut tidak dapat dipisahkan karena hubungan tiga masalah tersebut saling melengkapi menurut syatibi bahwa tingkat hajjiyyat merupakan penyempurna tingkat daruriyyat, tingkat tahsiniyyat merupakan penyempurna bagi tingkat hajjiyyat, sedangkan tingkat daruriyyat menjadi pokok dari hajjiyyat dan tahsiniyyat.

Dari beberapa jenis masalah di atas, maka dalam mengukur kinerja perusahaan, masalah Daruriyah merupakan konsep yang digunakan untuk menilai tercapainya kemaslahatan suatu organisasi. Sebagaimana diketahui bahwa masalah daruriyah adalah kebutuhan dasar atau kebutuhan pokok yaitu agama (ad-din), jiwa (an-nafs), keturunan (al-nasl), harta (al-mal), dan akal (al-aql) yang mutlak harus dipenuhi guna mewujudkan kesuksesan hidup di dunia dan keselamatan hidup di akhirat.

Keselamatan hidup yang tidak hanya di dunia saja namun juga diakhirat ini diinterpretasikan dalam organisasi. Artinya bahwa kemaslahatan organisasi tidak dibatasi oleh usia organisasi atau usia pengelola organisasi. Kemaslahatan organisasi akan terus menerus mengalir bahkan ketika organisasi ataupun pengelola organisasi sudah meninggal dunia. Oleh karena itu, keberlanjutan kemaslahatan merupakan tujuan yang harus dijaga dan dipelihara.

### Balanced Scorecard (BSC) Sebagai Alat Ukur Pendukung Sistem Kinerja Masalah (MaP)

Masalah performa (MaP), mengukur kinerja perusahaan dalam hal ini BAZNAS dengan indikator-indikator yang meliputi, orientasi ibadah, orientasi proses internal, orientasi bakat dan tenaga kerja, orientasi pembelajaran, orientasi pelanggan, dan orientasi harta kekayaan. Keenam hal ini menjadi indikator keberhasilan kinerja suatu organisasi dimana kemaslahatan akan tercapai apabila masing-masing orientasi kemaslahatan terpenuhi secara seimbang.

System kinerja MaP menggunakan empat variabel pengukuran kinerja sebagaimana yang digunakan oleh BSC dan ditambah dengan satu variabel yaitu formula. Kelima variabel tersebut adalah:

- Sasaran strategis yaitu merupakan jawaban atas pertanyaan 'apa yang dilakukan untuk mendapatkan kesuksesan?'
- Ukuran yaitu merupakan jawaban atas pertanyaan 'parameter apa yang akan kita gunakan untuk mengetahui bahwa kita mendapatkan kesuksesan?'
- Target yaitu merupakan jawaban atas pertanyaan 'nilai kuantitatif apa yang akan kita gunakan untuk menentukan kesuksesan?'
- Inisiatif Strategis yaitu merupakan jawaban atas pertanyaan 'apa yang akan kita lakukan untuk mencapai sasaran strategis?'
- Formula berarti rumus atau cara menghitung ukuran atau merupakan jawaban atas pertanyaan 'bagaimana cara menghitung ukuran?'

### PDCA Masalah Performa (MaP)

Siklus PDCA adalah siklus empat langkah pemecahan masalah meliputi plan, mendefinisikan problem dan hipotesis tentang penyebab masalah dan usulan solusi. Do, menerapkan solusi. Check, mengevaluasi hasil. Action, mengambil tindakan perbaikan dan melakukan standarisasi juga peningkatan. PDCA menekankan proses pencegahan terhadap berulangnya kesalahan yang sama. Siklus PDCA adalah pendekatan manajemen yang bersifat generic. Siklus PDCA memiliki kelebihan yaitu dapat diaplikasikan

pada segala jenis aktifitas. Pengembangan langkah-langkah pada siklus PDCA dilakukan sesuai kebutuhan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa Kinerja Masalah atau dikenal dengan istilah Masalah Performa (MaP) adalah sistem kinerja bisnis berbasis maqasid al-shariah dengan landasan konsep masalah. Sistem pengukuran kinerja ini didukung oleh beberapa alat manajemen yaitu empat variabel Balanced Scorecard (BSC) sebagai variabel pengukuran dan siklus Plan- Do- Check- Action (PDCA) sebagai metodologi penerapan.

Konsep maqasid syariah yang digunakan adalah konsep Al-Syatibi, yang terkait perlindungan terhadap agama, jiwa, keturunan, akal, dan harta kekayaan (masalah Dharuriyah). Dari kelima kebutuhan pokok tersebut kemudian dikembangkan oleh Achmad Firdaus menjadi sebuah konsep yang digunakan untuk mengukur kemaslahatan organisasi yang dikenal dengan masalah performa (MaP). Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti untuk mengukur kemaslahatan kinerja BAZNAS dengan menggunakan Masalah Performa (MaP).

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Jenis penelitian yang digunakan untuk menyusun penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (Field Research) yaitu memaparkan serta menggambarkan keadaan dan fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi. Oleh karena itu peneliti menggunakan pengumpulan data yang diperoleh melalui penelitian secara langsung di lapangan.

Pendekatan dalam penelitian adalah normatif-sosiologi, pendekatan normative merupakan pendekatan yang digunakan untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya yang diaplikasikan pada situasi tertentu yang terjadi. Melalui pendekatan normatif peneliti menilai kesesuaian penerapan kinerja masalah di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu dengan tujuan syariah. Dalam hal ini tujuan syariah dimaksud adalah tercapainya dan terciptanya kemaslahatan bisnis bagi seluruh umat manusia. Disamping itu peneliti dengan menggunakan Pendekatan sosiologis, peneliti menganalisis interaksi yang terjadi antara peneliti dan obyeknya.

Penelitian dilaksanakan di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu. Pemilihan tempat dan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu merupakan lembaga nirlaba yang kerjanya diharapkan mampu memenuhi kemaslahatan umat khususnya dalam pengelolaan zakat.

Data penelitian diperoleh melalui proses wawancara kepada pihak Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu untuk mengetahui penerapan kinerja masalah di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu dan pihak Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan purposive sampling, dimana teknik pengambilan sampel sumber data dilakukan dengan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini tidak menekankan pada jumlah atau keterwakilan tertentu, akan tetapi lebih pada kualitas informasi, kredibilitas, dan kekayaan informasi yang dimiliki oleh informan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah, peneliti menggunakan beberapa metode yaitu:

#### 1. Observasi

Metode ini diartikan sebagai suatu aktivitas yang sempit, yakni memperhatikan sesuatu dengan mata. Metode ini digunakan peneliti untuk pengumpulan data dan informasi dengan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang terkait dengan kinerja masalah di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu.

#### 2. Wawancara (Interview)

Menurut Esterberg, dalam Sugiyono, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Peneliti langsung melakukan Tanya jawab dengan informan di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu.

#### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode ini digunakan sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, dimana peneliti menggambarkan kondisi dan situasi objek yang diteliti. Teknik ini digunakan untuk mendeskripsikan data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu. Setelah data diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan pengukuran Masalah Scorecard. MaSC mengukur kinerja bisnis dengan pendekatan masalah baik pada kinerja proses maupun kinerja hasil. Pengukuran kinerja proses (*process oriented*) kemaslahatan dilakukan dengan membandingkan antara standar delapan langkah MaSC seperti pada gambar 2.1 dengan penerapan setiap langkah kinerja MaSC di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu. Pengukuran kinerja proses dengan rumus sebagai berikut:

$$P(p) = \sum_{i=0}^{n=8} W_i \times S_i \quad \dots\dots\dots(1)$$

Di mana:

$P(p)$  = Kinerja proses MaSC

$W_i$  = bobot langkah ke-i MaSC

$i$  = langkah ke-i MaSC

$S_i = \begin{cases} 1, & \text{langkah MaSC diterapkan} \\ 0, & \text{langkah MaSC tidak diterapkan} \end{cases}$

Bobot setiap langkah MaSC adalah sebesar 0,050 yang diperoleh dari 100% dibagi 20 langkah MaSC. Oleh karena itu penilaian kinerja proses MaSC memiliki range antara 0,000 (organisasi tidak menerapkan keseluruhan langkah MaSC) sampai dengan 1,000 (organisasi menerapkan keseluruhan langkah MaSC).

Pengukuran kinerja hasil (*result oriented*) kemaslahatan dilakukan dengan mengukur hasil pencapaian kinerja MaP. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan antara pencapaian kinerja hasil setiap orientasi kemaslahatan terhadap target yang sudah ditetapkan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu. Pengukuran kinerja hasil dengan rumus sebagai berikut:

$$P(r) = \sum_{i=1}^{n=8} W_i \times \frac{A_i}{T_i} \quad \dots\dots\dots(2)$$

$P(r)$  = pengukuran kinerja hasil (*result oriented*)

$i$  = orientasi ke-i MaSC

$A_i$  = Jumlah target yang tercapai pada orientasi ke-i MaSC

$T_i$  = Jumlah target yang ditetapkan pada orientasi ke-i MaSC

$W_i$  = bobot orientasi ke-i MaSC

Bobot setiap orientasi MaSC adalah sebesar 0,166 yang diperoleh dari 100 % dibagi 8 orientasi kemaslahatan bisnis. Oleh karena itu penilaian kinerja hasil MaSC memiliki range antara 0,000 (seluruh target kemaslahatan tidak tercapai) sampai dengan 1,000 (seluruh target kemaslahatan tercapai).

Pengukuran kinerja MaP dilakukan dengan dua metode yaitu pengukuran kinerja hasil (*result oriented*) kemaslahatan dan pengukuran kinerja proses (*process oriented*) kemaslahatan. Pengukuran kinerja hasil kemaslahatan adalah the extent of achievement (pencapaian aktual) yaitu obyek pencapaian kinerja. Sementara pengukuran kinerja proses kemaslahatan adalah menunjukkan kebebasan maupun kesempatan yang dimiliki organisasi dalam mewujudkan kemaslahatan (*freedom to achieve*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian diketahui bahwa BAZNAS Provinsi Bengkulu telah mencapai kinerja masalah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengelola zakat, infaq dan sedekah di masyarakat. Menurut M. Soleh selaku kepala bagian penerangan Islam, Zakat dan Wakaf Kementerian Agama Provinsi Bengkulu menyatakan bahwa BAZNAS Provinsi Bengkulu memiliki progres yang sangat baik dari tahun ke tahun. BAZNAS selalu melakukan koordinasi kepada Kementerian Agama dalam pelaksanaan tugasnya. Hal ini dibuktikan dengan melibatkan pihak Kemenag dalam rapat koordinasi dan program-program BAZNAS lainnya.

#### Tabel 1 Performa Orientasi Ibadah BAZNAS Provinsi Bengkulu

Sasaran Strategis	Ukuran	Formula	Target	Inisiatif Strategis	Hasil Kinerja 2020
Mewujudkan Pengelolaan Organisasi yang Memegang Amanah Teguh	Keterlibatan seluruh karyawan	Pembahasan Pengembangan program	80%	Enam Program peningkatan Keimanan: a) Program tilawah Al-Qur'an dilakukan setiap hari sebelum mulai bekerja selama 15 menit b) Pembenahan tajwid dibulan Ramadhan. c) Shalat berjamaah dzuhur dan ashar. d) Pengajian: pengajian yang dilakukan dua minggu sekali setiap hari sabtu, pengajian keluarga yang diadakan setiap dua bulan sekali dirumah karyawan, dan pembinaan dan kajian yang dilakukan setelah ashar selama 7 sampai 10 menit e) Kultum	90 %
	Pembuatan Laporan Keuangan Perusahaan	Catatan Akuntan Publik "Wajar Tanpa Pengecualian"	100%		90 %
Meningkatkan Fungsi Sosial	Kegiatan sosial BAZNAS Provinsi Bengkulu	Dana yang direncanakan untuk kegiatan sosial perusahaan	50juta		60 juta

Sumber :BAZNAS Provinsi Bengkulu

**Tabel 2 Performa Orientasi Proses Internal BAZNAS Provinsi Bengkulu**

Sasaran Strategis	Ukuran	Formula	Target	Inisiatif Strategis	Hasil Kinerja 2020
Meningkatkan fungsi ekonomi	Jumlah UPZ	Jumlah kantor UPZ/ tahun	95	a. Meningkatkan jumlah UPZ berdasarkan pemetaan se Provinsi Bengkulu	90

Sumber :BAZNAS Provinsi Bengkulu

**Tabel 3 Performa Orientasi Tenaga Kerja Berbakat BAZNAS Provinsi Bengkulu**

Sasaran Strategis	Ukuran	Formula	Target	Inisiatif Strategis	Hasil Kinerja 2020
Menciptakan produktifitas yang tinggi		Biaya Operasional	100%	a. BPJS kesehatan, ketenagakerjaan, kesejahteraan hari tua dan dana sehat Muhammadiyah b. Membentuk kelompok olah raga c. Pengajian d. Membentuk panitia ramadhan e. Rotasi, promosi jabatan, dan defusi. f. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan	100 %
Meningkatkan kepuasan tenaga kerja berbakat	Indeks Kepuasan Karyawan	Indeks Survey	%		Belum ada

Sumber :BAZNAS Provinsi Bengkulu

**Tabel 4 Performa Orientasi Pembelajaran BAZNAS Provinsi Bengkulu**

Sasaran Strategis	Ukuran	Formula	Target	Inisiatif Strategis	Hasil Kinerja 2020
-------------------	--------	---------	--------	---------------------	--------------------

Terbangnya sistem <i>reward</i> berbasis pembelajar	Hadiah	Dilihat dari lamanya karyawan mengabdikan, lamanya mengabdikan minimal sepuluh tahun.	80%	a. Mengalokasikan dananya untuk pendidikan dan pelatihan b. Manajemen qalbu c. Pengajian rutin d. memotivasi karyawan dengan memberikan <i>reward</i> berupa bonus dan penghargaan umrah	90%
---	--------	---	-----	---	-----

Sumber :BAZNAS Provinsi Bengkulu

**Tabel 5 Performa Orientasi Pelanggan BAZNAS Provinsi Bengkulu**

Sasaran Strategis	Ukuran	Formula	Target	Inisiatif Strategis	Hasil Kinerja 2020
Meningkatkan kepuasan muzakki	Indeks kepuasan Muzakki	Indeks kepuasan pelanggan	98 % puas	a. menyediakan buku pengaduan, serta dapat juga melalui telepon, SMS, wa, dan email untuk menyampaikan keluhan,.	95%

Sumber :BAZNAS Provinsi Bengkulu

**Tabel 6 Performa Orientasi Harta Kekayaan BAZNAS Provinsi Bengkulu**

Sasaran Strategis	Ukuran	Formula	Target	Inisiatif Strategis	Hasil Kinerja 2020
Mewujudkan kebersihan harta karyawan	Jumlah Pembayaran zakat	2,5% dari Jumlah laba kotor	5M	Disalurkan melalui BAZNAS Provinsi	5,7%

Sumber :BAZNAS Provinsi Bengkulu

### Hasil Pengukuran Kinerja BAZNAS PROVINSI BENGKULU dengan Pendekatan Masalah Scorecard (MaSC)

#### Kinerja Hasil MaSC

Secara keseluruhan, BAZNAS PROVINSI BENGKULU memiliki kinerja hasil kemaslahatan sebesar 0,750. Hal ini karena terdapat beberapa target yang belum tercapai di tahun 2020, yaitu Orientasi ibadah memiliki jumlah target sebanyak 3 dan jumlah target yang tercapai sebanyak 3. Orientasi Proses Internal memiliki target sebanyak 2 dan yang tercapai sebesar 1. Orientasi tenaga kerja berbakat memiliki 2 target dan target yang tercapai sebanyak 1. Orientasi Pembelajaran memiliki jumlah target sebanyak 2 dan jumlah yang tercapai sebanyak 1. Orientasi pelanggan memiliki jumlah target sebanyak 1 dan jumlah target yang tercapai sebanyak 1. Orientasi Harta kekayaan memiliki jumlah target sebesar 1 dan jumlah yang tercapai sebanyak 1. Angka 0,750 diperoleh dari rumus sebagai berikut:

$$P(r) = \sum_{i=1}^{n=6} W_i \times \frac{A_i}{T_i}$$

$P(r)$  = pengukuran kinerja hasil (*result oriented*)

$i$  = orientasi ke- $i$  MaSC

$A_i$  = Jumlah target yang tercapai pada orientasi ke- $i$  MaSC

$T_i$  = Jumlah target yang ditetapkan pada orientasi ke- $i$  MaSC

$W_i$  = bobot orientasi ke- $i$  MaSC

$P(r)$  =  $P$ orientasi ibadah +  $P$ orientasi proses internal +  $P$ orientasi tenaga kerja +  $P$ orientasi pembelajaran +  $P$ orientasi pelanggan +  $P$ orientasi harta kekayaan.

$$= [W_1 \times A_1/T_1] + [W_2 \times A_2/T_2] + [W_3 \times A_3/T_3] + [W_4 \times A_4/T_4] + [W_5 \times A_5/T_5] + [W_6 \times A_6/T_6]$$

$$= [0,166 \times 3/3] + [0,166 \times 2/1] + [0,166 \times 2/1] + [0,166 \times 2/1] + [0,166 \times 1/1] + [0,166 \times 1/1] = 0,750$$

Kinerja hasil kemaslahatan memiliki range 0,000 sampai dengan 1,000. Kinerja 0,000 menunjukkan bahwa organisasi tidak memberikan kemaslahatan bagi para pemangku kepentingan. Kinerja 1,000 menunjukkan bahwa organisasi memberikan kemaslahatan secara penuh kepada

pemangku kepentingan. Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa BAZNAS PROVINSI BENGKULU memiliki kinerja hasil masalah sebesar 0,750. Angka tersebut menunjukkan bahwa BAZNAS PROVINSI BENGKULU telah memberikan kemaslahatan kepada seluruh pemangku kepentingan yaitu karyawan, muzakki, mustahiq, maupun masyarakat sekitar.

**Tabel 7 Total Kinerja Hasil Kemaslahatan BAZNAS Provinsi Bengkulu**

No	Orientasi Kemaslahatan	Bobot	Jumlah Target	Pencapaian Target	Pencapaian
1	Orientasi Ibadah	0,166	3	3	0,166
2	Orientasi Proses Internal	0,166	2	1	0,083
3	Orientasi tenaga kerja Berbakat	0,166	2	1	0,083
4	Orientasi Pembelajaran	0,166	2	1	0,083
5	Orientasi Pelanggan	0,166	1	1	0,166
6	Oreintasi Harta Kekayaan	0,166	1	1	0,166
Total Bobot		1000	Total Kinerja Hasil		0,750

Sumber: Data diolah, 2017

### KESIMPULAN DAN SARAN

BAZNAS Provinsi Bengkulu telah menerapkan kinerja masalah dengan memenuhi orientasi ibadah, orientasi proses internal, orientasi tenaga kerja berbakat, orientasi pembelajaran, orientasi pelanggan, orientasi harta kekayaan. . Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa BAZNAS PROVINSI BENGKULU memiliki kinerja hasil masalah sebesar 0,750. Angka tersebut menunjukkan bahwa BAZNAS PROVINSI BENGKULU telah memberikan kemaslahatan kepada seluruh pemangku kepentingan yaitu karyawan, muzakki, mustahiq, maupun masyarakat sekitar. Selain itu, penilaian terhadap kinerja masalah BAZNAS ini juga didukung oleh pihak Kemenag yang menyatakan bahwa BAZNAS Provinsi Bengkulu memiliki progres yang sangat baik dari tahun ke tahun. BAZNAS selalu melakukan koordinasi kepada Kementerian Agama dalam pelaksanaan tugasnya. Hal ini dibuktikan dengan melibatkan pihak Kemenag dalam rapat koordinasi dan program-program BAZNAS lainnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan edukasi kepada masyarakat khususnya muzakki dalam memiliki kepercayaan kepada BAZNAS sebagai lembaga pengumpulan dan penyaluran dan zakat secara tepat. Kinerja pegawai yang telah sesuai dengan masalah performa dapat menjadi dasar kepercayaan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, M. Syafi'i, dkk., 2012, "An Analysis of Islamic Banking Performance; Maqasid Index Implementasi in Indonesia and Jordania", *Journal of Islamic Finance*, Vol. 1, No.1, (Malaysia: IIUM Institusi of Islamic Banking and Finance).
- Anwar, Zainal., 2015 , "Pemikiran Ushul Fikih Al-Ghazali tentang Masalah Al-Mursalah (Studi Eksplorasi terhadap Kitab al-Mustashfa' min 'Ilmi al-Ushul Karya Al-Ghazali)", *FITRAH*, Vol. 01, No. 1, Januari-Juni.

- Bakri, Asafri Jaya., 1996, Konsep Maqashid Syari'ah Menurut Al-Syatibi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bedoui, 2012, "Sharia Based Ethical Performance Measurement Framework, "Chair for Ethics and Financial Norms. Universitas Paris. Working Paper in Islamic Economics and Finance No. 1020.
- Fahmi, Irham., 2011, Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi, Bandung: ALFABETA.
- Firdaus, Achmad., 2012, "Masalah Scorecard, Sistem Pengukuran Kinerja Bisnis Berbasis Maqasid Shariah", paper dipresentasikan pada Call for Paper Islamic Banking & Finance Conference 2012, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayarullah, Jakarta, 15 September.
- Firdaus, Achmad., 2014, Masalah Performa (MaP); Sistem Kinerja Untuk Mewujudkan Organisasi Berkemaslahatan, Ed. 1, Cet. 1, Yogyakarta: Deepublish.
- Firdaus, Achmad., Achmad Mukhlis Yusuf., 2014, "Masalah Perfoma, Masalah Based Organization" paper ini dipresentasikan pada The 4th ISRA Internasional Colloquium for Islamic Finance (IICIF 2014), The Role Islamic Finance in Socio-Economic Development: Ideals and Realities, ISRA-Bank Negara Malaysia, Lanai Kijang, Bank Negara Malaysia, Kuala Lumpur, Malaysia, 3-4 September.
- Firdaus, Achmad., Ernawan., 2012, "Pengukuran Kinerja PT. Asuransi Takaful Keluarga dengan Menggunakan Sistem Pengukuran Kinerja Bisnis Masalah Scorecard (MaSC)", Paper dipresentasikan pada call for Paper Islamic Economics and Finance Research Forum (ISERF) New Era of Indonesian Islamic Economics and Finance, The Indonesian Association Of Islamic Economics, Bank Indonesia and Unversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, 21-22 November.
- Ghifari, Muhammad Al., dkk, 2015, "Analisis Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia dan Malaysia Dengan Pendekatan Maqashid Index", Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 3, No. 2, oktober, Depok: Sekolah Tinggi Ekonomi Islam SEBI.
- Kara, Muslimin., 2012, "Pemikiran Al-Syatibi tentang Masalah dan Implementasinya dalam Pengembangan Ekonomi Syariah", ASSETS, Vol. 2, No. 2.
- Mohammed, Mustafa Omar., Dzulastris Abdul Razak., 2008, "The Performance Measure of Islamic Banking Based on The Maqasid Framework" paper dipresentasikan pada The IIUM Internasional Accounting Conference (INTAC IV), Putra Jaya.
- Nasution., 1996, Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif, Bandung: Tarsito
- Sani, "A Conceptual Model of Measuring Performance Efficiency of Islamic Banks; Objectives of Islamic Law (Maqasid al-shariah) Approach", (online), <http://ssrn.com/abstract=2070397> , pada hari Senin, tanggal 30 januari 2017, 10.39 WIB.
- Sugiyono., 2013, Metode Penelitian pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitaitaif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sya'bani, Akmaludi., 2015 , "Maqasid Al-Syari'ah Sebagai Metode Ijtihad", Vol. VIII. No. 1, Januari-Juni
- Syarifuddin , Amir., 2008, Ushul Fiqh, Jakarta: KENCANA
- Yuwono, Sony., dkk., 2004, Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

# Pengukuran Kinerja Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu dengan Pendekatan Masalah Performa (MAP)

## ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://aliciakomputer.wordpress.com">aliciakomputer.wordpress.com</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://mysharing.co">mysharing.co</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://jimfeb.ub.ac.id">jimfeb.ub.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://litapdimas.kemenag.go.id">litapdimas.kemenag.go.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://worldzakatforum.org">worldzakatforum.org</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://urj.uin-malang.ac.id">urj.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://idr.uin-antasari.ac.id">idr.uin-antasari.ac.id</a> Internet Source	1%

Submitted to Universitas Brawijaya

9	Student Paper	1 %
10	<a href="http://ejournal.stebisigm.ac.id">ejournal.stebisigm.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://ejournal.unmuha.ac.id">ejournal.unmuha.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://gudangmakalah165.blogspot.com">gudangmakalah165.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://zombiedoc.com">zombiedoc.com</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://sabarmitrasukses.blogspot.com">sabarmitrasukses.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://www.banksyariahsafirbengkulu.com">www.banksyariahsafirbengkulu.com</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://profaza.blogspot.com">profaza.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://ejournal.iainpalopo.ac.id">ejournal.iainpalopo.ac.id</a> Internet Source	1 %
18	<a href="http://gudangilmusyariah.blogspot.com">gudangilmusyariah.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
19	<a href="http://inkarea.blogspot.com">inkarea.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
20	<a href="http://repository.syekhnurjati.ac.id">repository.syekhnurjati.ac.id</a> Internet Source	1 %

21	<a href="http://repository.uinjambi.ac.id">repository.uinjambi.ac.id</a> Internet Source	1 %
22	<a href="http://journal.lppm-unasman.ac.id">journal.lppm-unasman.ac.id</a> Internet Source	1 %
23	<a href="http://jurnal.untad.ac.id">jurnal.untad.ac.id</a> Internet Source	1 %
24	<a href="http://juddinarea.blogspot.com">juddinarea.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
25	<a href="http://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	1 %
26	<a href="http://a-research.upi.edu">a-research.upi.edu</a> Internet Source	1 %
27	<a href="http://stainmetro.ac.id">stainmetro.ac.id</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 22 words

Exclude bibliography  On