

## **PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001: 2008 TERHADAP KINERJA AMILIN DI BAZNAS**

### **EFFECT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001: 2008 ON THE PERFORMANCE AMILIN IN BAZNAS**

**R. Wadah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35 Bogor 16720.

#### **ABSTRACT**

This study aims to determine the influence of the Quality Management System ISO 9001: 2008 on the performance amilin in BAZNAS Center. The method used is descriptive method with quantitative approach. Sampling technique using a convenience sampling. Analysis of the data used is logistic regression. The results showed that the variables that affect the performance of amilin there are six variable which is competence, education, expertise, skills, experiences and concerns. The variables that do not affect the performance of the variable amilin training and concern for the lack of quality procedures that describe these variables. Therefore in addition to the variable Quality Management System ISO 9001: 2008 affect amilin performance.

*Keywords: Quality Management System ISO 9001: 2008, performance.*

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 terhadap kinerja amilin di BAZNAS Pusat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Analisis data yang digunakan adalah regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi kinerja amilin terdapat enam yaitu variabel kompetensi, pendidikan, keahlian, keterampilan, pengalaman dan kepedulian. Adapun variabel yang tidak mempengaruhi kinerja amilin yaitu variabel kompetensi, pelatihan, dan kepedulian karena tidak adanya prosedur mutu yang menjelaskan tentang variabel tersebut. Maka dari itu selain variabel tersebut Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 mempengaruhi kinerja amilin.

*Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Kinerja.*

Wadah, Rohmatul. 2016. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Amilin Di BAZNAS. *Jurnal Syarikah 2 (1): 193- 213*

## PENDAHULUAN

Islam menganjurkan kepada seseorang bahwa tugas atau pekerjaan seharusnya memiliki keterampilan dan tingkat kemampuan tertentu. Keterampilan dan kemampuan seseorang tidak akan berjalan efektif tanpa adanya pengetahuan dan pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana dikerjakannya (Rivai, 2009). Sebagaimana dalam firman Allah SWT dijelaskan dalam surat Al-Isra ayat 84 sebagai berikut :

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ

أَهْدَىٰ سَبِيلًا

*"Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya."*

Dalam mengukur kemampuan seseorang bisa dilihat dari kinejanya, karena kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Oleh karena itu, kinerja sangatlah penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya (Rivai, 2009).

Kinerja amilin dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi, tidak jarang masyarakat memilih menyalurkan dana zakatnya kepada mustahik langsung dibanding ke lembaga pengelola zakat, lalu paradigma masyarakat lebih condong terhadap zakat fitrah dibanding zakat mal, sehingga dana yang terhimpun tidak seimbang dengan kebutuhan umat. Banyaknya lembaga zakat membuat masyarakat menjadi bingung untuk memilih menyalurkan dana zakatnya ke

lembaga. Selain itu, adanya penyimpangan dana dalam pengelolaan dana zakat di lembaga zakat. Hal ini disebabkan kurang percayanya masyarakat terhadap lembaga tersebut atau pelayanannya kurang memuaskan. Dengan adanya dampak permasalahan tersebut maka dalam kegiatan pengelolaah zakat seorang amilin dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada muzaki dan mustahiknya. Oleh karenanya diperlukan standar mutu yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan kinerja amilin secara profesional. Maka dari itu Badan Amil Zakat Nasional menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 demi tercapai pelayanan yang baik terhadap masyarakat, dengan peran sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di lembaga amil zakat nasional sebagai standar dalam menerapkan sistemnya dan meningkatkan mutu dalam organisasi.

Tujuan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di lembaga Amil Zakat Nasional ini untuk menjadikan program unggulan BAZNAS sebagai arus pertama program pendayagunaan lembaga amil zakat nasional, memaksimalkan partisipasi organisasi lembaga zakat dalam mendukung program bersama, penguatan sentralisasi data nasional dari muzaki maupun jumlah penghimpunan, meningkatkan kerjasama antar lembaga nasional dan internasional. Dengan demikian seharusnya peranan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di BAZNAS menjadikan kinerja amilin lebih efisien dalam proses pelayanan. Karena implementasi SMM ISO 9001:2008 secara konsisten akan meningkatkan mutu serta efisiensi dalam pengelolaan sumber daya

lembaga zakat. Sumber daya yang ada di lembaga ini adalah amilin terutama dalam kinerjanya. Maka dari itu diduga adanya pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu terhadap kinerja amilin.

## MATERI DAN METODE

### Sistem Manajemen Mutu dan ISO 9001:2008

#### Pengertian Sistem Manajemen Mutu dan ISO 9001:2008.

Sistem manajemen mutu adalah kumpulan unsur-unsur yang saling terkait atau berinteraksi dalam menetapkan kebijakan, sasaran, dan mengarahkan serta mengendalikan organisasi dalam hal mutu (SNI ISO 9000:2005, 2016). Menurut Gaspersz (2005), sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur dan praktik-praktik standar untuk manajemen sistem yang manajemen mutu secara konsisten bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satu sistem manajemen mutu yang saat ini sedang berkembang adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

ISO 9001 adalah suatu standar internasional yang mengatur sistem manajemen mutu. Adapun tulisan 2008 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001: 2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008 (Setyawan, 2016). ISO 9001: 2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001: 2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001: 2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas. Metode pembuatan sasaran mutu dalam ISO 9001: 2008 mempunyai prinsip SMART yaitu harus *specific* (spesifik),

*measurable* (terukur), *achievable* (dapat dicapai), *relevant* (relevan), *time-bound* (batas waktu)(Gaspersz,2001).

#### Manfaat Penerapan SMM ISO 9001: 2008

Penerapan SMM ISO 9001: 2008 pada sebuah organisasi sangat penting dilaksanakan. Organisasi yang memiliki sertifikasi ISO kemungkinan akan memenangkan persaingan pasar. Hal itu disebabkan karena adanya jaminan kualitas dari produk atau jasa yang ditawarkan, serta kepercayaan masyarakat akan *brand* terkait. Adapun manfaat yang akan diperoleh sebuah organisasi dengan adanya sertifikasi ISO 9001:2008 adalah:

1) Meningkatkan kredibilitas perusahaan serta kepercayaan pelanggan.

Dengan menerapkan sistem manajemen mutu, sebuah perusahaan akan dapat menjamin kredibilitas mereka. Kredibilitas adalah kendali proses dan prosedur sebuah perusahaan dimana memastikan apabila terdapat sesuatu yang tidak beres makaantisipasi akan dilakukan dengan cepat. Pada akhirnya kredibilitas ini akan menghasilkan nilai positif dalam kepuasan pelanggan.

2) Jaminan atas kualitas dengan standar internasional.

Untuk mendapatkan Standardisasi ISO sebuah perusahaan harus melalui sebuah siklus pasti yang dikenal dengan PDCA yakni identifikasi, analisa, dan eksekusi sebuah penyelesaian masalah untuk menjamin mutu internasional. Siklus atau prinsip ini adalah prinsip internasional yang juga diterapkan di segala jenis industri.

3. Menghemat biaya.

Standar ISO akan memungkinkan suatu perusahaan untuk menerapkan sistem manajemen khusus yang membantu mereka untuk mengetahui kinerja perusahaan secara menyeluruh. Jika ada

indikasi bahwa produk akan gagal atau kinerja perusahaan menurun makaantisipasi akan segera dilakukan. Hal itu juga secara tidak langsung berarti mencegah kemungkinan pemborosan anggaran terkait produk atau kinerja yang buruk tersebut.

4. Mengoptimalkan kinerja karyawan.  
Kembali kepada prinsip manajemen mutu, semua prinsip tersebut ditetapkan untuk dapat diikuti oleh seluruh karyawan dari level staf hingga level eksekutif dalam sebuah perusahaan. Hal ini akan memacu para karyawan untuk dapat menjaga kualitas, efisiensi, serta produktivitas mereka dalam standar ISO yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Meningkatkan *image* perusahaan  
Salah satu keuntungan paling jelas dari perusahaan yang telah mendapatkan sertifikasi ISO adalah tentunya *image* atau *brand* perusahaan akan menjadi jauh lebih positif (Nasution, 2016).

Sedangkan menurut Gasperz (2005), manfaat yang akan diperoleh apabila sebuah organisasi mengimplementasikan ISO 9001:2008 adalah:

- 1) Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dengan baik dan sistematis
- 2) Meningkatkan *brand image* perusahaan serta daya saing dalam memasuki pasar global
- 3) Meningkatkan mutu dan produktivitas dari manajemen melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, sistem pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena operasi internal menjadi lebih baik.
- 4) Sebagai sarana pelatihan secara sistematis kepada seluruh karyawan dan manajer organisasi melalui prosedur

dan instruksi yang terdefinisi secara baik.

- 5) Organisasi yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001: 2008 secara otomatis terdaftar pada lembaga registrasi, sehingga apabila pelanggan potensial ingin mencari pemasok bersertifikat ISO 9001: 2008, akan menghubungi lembaga registrasi.
- 6) Menghemat biaya dan mengurangi duplikasi audit sistem kualitas oleh pelanggan. Terjadi perubahan positif dalam hal budaya mutu dari anggota organisasi, karena manajemen dan karyawan terdorong untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001: 2008.

#### **Badan Amil Zakat**

Badan amil zakat adalah lembaga yang melakukan pengelolaan zakat meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengoordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat (UU RI No. 23 Tahun 2011). Dalam melaksanakan tugasnya, badan amil zakat membentuk susunan organisasi yang terdiri dari atas badan pelaksana, dewan pertimbangan, dan komisi pengawas. Adapun tugas dari masing-masing susunan organisasi tersebut adalah (Keppres RI No. 8 Tahun 2001):

- 1) Badan Pelaksana bertugas menyelenggarakan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat sesuai dengan ketentuan agama dan tugas lain berkenaan dengan pengelolaan zakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Dewan Pertimbangan bertugas memberikan pertimbangan berkenaan dengan pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat kepada Badan Pelaksana.

3) Komisi Pengawas bertugas menyelenggarakan pengawasan atas pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat oleh Badan Pelaksana.

### **Tugas dan Fungsi Badan Amil Zakat**

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, badan amil zakat dapat melakukan kerjasama dengan pihak-pihak yang dapat membantu meningkatkan pengelolaan zakat, baik ke lembaga maupun perusahaan-perusahaan. Badan amil zakat harus mampu menyelenggarakan fungsi-fungsinya sebagai berikut (UU No 23 Tahun 2011):

- 1) Perencanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.
- 2) Pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.
- 3) Pengendalian pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.
- 4) Pelaporan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.

### **Manajemen Pengelolaan Badan Amil Zakat**

Secara umum, tugas yang dilaksanakan oleh pihak manajemen adalah melaksanakan arah dan juga kebijakan umum dari badan amil zakat dan juga *merealisir* berbagai rencana yang sudah ditetapkan oleh pihak pengurus (Huda dkk, 2010). Selain itu, pengelolaan dilakukan oleh badan amil zakat meliputi pengumpulan, pendistribusian, pendayagunaan, dan pelaporan. Dalam melakukan pengumpulan, muzaki dapat melakukan penghitungan sendiri atas kewajiban zakatnya. Namun, apabila muzaki tidak dapat menghitung sendiri, maka dapat meminta bantuan kepada

badan amil zakat. Dalam pendistribusiannya, badan amil zakat harus mendistribusikan dana zakat berdasarkan skala prioritas dengan memperhatikan prinsip pemerataan dan keadilan. Pendistribusian zakat tersebut wajib didistribusikan kepada mustahik yang sesuai dengan syariat Islam. Sedangkan dalam melaksanakan pendayagunaan, badan amil zakat dapat menggunakan zakat untuk usaha produktif dalam rangka penanganan fakir miskin dan peningkatan kualitas umat. Pendayagunaan ini dilakukan apabila kebutuhan dasar mustahik telah terpenuhi (UU No 23 Tahun 2011).

Dalam manajemen badan amil zakat, terdapat dewan pengurus yang mengelola setiap kegiatan yang berkaitan dengan zakat. Adapun berbagai bagian yang ada di dalam dewan pengurus terdiri dari (Mahmudi dalam Huda dkk, 2010):

- 1) Ketua atau direktur. Tugas utama yang dilaksanakan memastikan pencapaian dari berbagai tujuan yang dilaksanakan oleh badan amil zakat;
- 2) Bagian penyaluran Zakat, infak dan shadaqah (ZIS). Bertugas membuat program kerja distribusi ZIS dan melaksanakan pendistribusian ZIS tersebut;
- 3) Bagian keuangan. Bertugas membuat laporan keuangan dari badan amil zakat dan juga melakukan pengelolaan aset-aset yang dimiliki oleh badan amil zakat. Dalam bagian keuangan juga terdapat bagian akuntansi, bendahara, dan juga internal audit;
- 4) Koordinator program. Bertugas menyusun dan melaksanakan berbagai program yang dilakukan oleh badan amil zakat, serta menyusun laporan kinerja badan amil zakat;

- 5) Bagian pembinaan mustahik. Bertugas melakukan pendataan mustahik yang ada dan kemudian mencatat dalam data mustahik yang dimiliki oleh badan amil zakat. Selain itu, juga melakukan pembinaan terhadap mustahik dan pemantauan terhadap berbagai program distribusi ZIS kepada para mustahik.
- 6) Bagian pengumpulan dana ZIS. Bertugas untuk melakukan pengumpulan dana ZIS di wilayah yang menjadi tanggung jawab serta menyetorkan berbagai dana ZIS tersebut kepada bendahara ZIS.

Penelitian yang dilakukan oleh Kholidatunnur (2011) mengenai "Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di Pondok Pesantren Modern Sahid" dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif berupa fokus pada studi dokumentasi menyimpulkan bahwa proses penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid yang dispesifikasikan kepada pembuatan *job description* yang jelas, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sumber daya pondok pesantren, perlu adanya komunikasi internal dan eksternal, dan perlu adanya supervisor/pengawasan, disusun dengan tahap-tahap yang sistematis sesuai dengan fungsi manajemen mutu yaitu PDCA (*Plan, Do, Check, and Act*). Dalam pelaksanaannya, proses penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, meliputi wewenang dan tanggungjawab (*Job description*) disusun berdasarkan struktur organisasi yang telah ditetapkan dan disahkan oleh pimpinan harian Pondok Pesantren Modern Sahid. Sedangkan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan ditetapkan pada

kebijakan mutu Pondok Pesantren Modern Sahid.

Wulandari (2009) melakukan penelitian mengenai kajian penerapan SMM ISO 9001:2000 pada PT. Unitex Tbk, Bogor. Permasalahan ditelusuri dari unsur-unsur dasar ISO 9001: 2000, yang terdiri dari SMM, tanggungjawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk serta pengukuran, analisis dan peningkatan. Analisis permasalahan di atas dilakukan dengan menyusun suatu model hirarki (AHP). Pengolahan data menunjukkan bahwa kriteria masalah yang dihadapi paling tinggi terdapat pada SMM dengan bobot 0,307 dan paling rendah ditemukan pada faktor pengukuran, analisis dan peningkatan dengan bobot 0,105. Kesalahan yang muncul berupa kesalahan dalam hal pendokumentasian, akibat kurang pemahannya karyawan terhadap sistem manajemen yang dijalankan. Untuk itu, perusahaan harus memperbaiki sistem pendokumentasian, agar karyawan dapat dengan mudah memahami ketentuan yang berlaku.

Irma Riswanti (2013) melakukan penelitian yang berjudul "pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 terhadap kualitas kinerja Widyaiswara di Badan Pendidikan dan Penelitian Daerah Provinsi Jawa Barat". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Dari hasil penelitian ini dikatakan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang telah diterapkan lembaga akan meningkat 0,745 terhadap kualitas kinerja mengajar Widyaiswara dengan perubahan positif sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh

yang kuat terkait Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja mengajar Widyaiswara di Badan Pendidikan dan Penelitian Daerah Provinsi Jawa Barat.

Penerapan dan pengelolaan manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2008 seharusnya lebih sistematis dan terstruktur sehingga mampu mengeksplorasi amilin secara efektif dan efisien. Untuk dapat mencapai hasil yang berkualitas serta berdaya saing tinggi, diperlukan pengelolaan yang baik terhadap input-input manajemen mutu. Maka amilin harus mampu melaksanakan pekerjaan dan mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk. Kesesuaian terhadap persyaratan dapat dipengaruhi secara langsung maupun tidak langsung oleh amilin yang melaksanakan dan menerapkan persyaratan dalam manajemen mutu.

Kinerja amilin sangatlah penting untuk mencapai kesesuaian SMM ISO 9001: 2008. Dalam SMM ISO 9001: 2008, faktor yang mempengaruhi kinerja pada amilin yaitu kompetensi, pendidikan dan pelatihan, keterampilan dan keahlian, pengalaman, dan kepedulian. Faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain. Oleh karena itu, faktor-faktor tersebut menjadi penting dalam mempengaruhi kinerja amilin di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014).

Penelitian kuantitatif pada umumnya lebih menekankan pada keleluasan informasi, (bukan kedalaman) sehingga metode ini cocok digunakan untuk populasi yang luas dengan variabel yang terbatas (Sugiyono, 2014). Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif bertujuan untuk memberikan penjelasan secara terperinci tentang pengaruh penerapan SMM ISO 9001: 2008 terhadap kinerja amilin di Badan Amil Zakat Nasional sehingga diharapkan dapat sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Langkah-langkah:

1. Populasi dan sampel, Populasi dalam penelitian ini adalah Amilin BAZNAS pusat yang berjumlah 70 orang, adapun pengambilan sampel ditentukan berdasarkan metode *non probability sampling* dalam bentuk *convenience sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kenyamanan dan berkaitan dengan penyediaan data yang mudah diperoleh, elemen populasi yang dipilih tidak terbatas sehingga peneliti bebas menentukan sampel yang paling cepat dan mudah sesuai dengan yang dibutuhkan (Supomo dan Indriantoro dalam Hafidloh, 2015).
2. Jenis dan sumber data, Data Primer, yaitu Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, dan kuesioner yang diberikan kepada amilin BAZNAS. Data Sekunder, yaitu Data sekunder diperoleh dari data-data internal BAZNAS, buku-buku, jurnal, dan bahan pustaka lainnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.
3. Teknik Pengumpulan Data, Kuesioner, kuesioner digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan SMM ISO 9001: 2008 terhadap amilin di BAZNAS. Wawancara, wawancara yang digunakan

peneliti adalah wawancara semi terstruktur.

4. Teknik Sampling, teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode teknik non probabilitas sampling (sampling non peluang).
5. Teknik Analisis Data: Uji validitas, Adapun pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* yaitu (Riduwan dan Akdon, 2010).

Rumus uji validitas:

$$= \frac{\sum xy - \left\{ \sum x \right\} \left\{ \sum y \right\}}{N} \\ = \frac{\left\{ \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right\}}{\sqrt{\left\{ \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : koefisien korelasi antara x dan y  $r_{xy}$

N : Jumlah Subyek

X : Skor item

Y : Skor total

$\sum X$  : Jumlah skor item

$\sum Y$  : Jumlah skor total

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor total

Uji reliabilitas, Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Alpha*. Rumus *Alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas yang skornya bukan 1 dan 0. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Dimana :

$r_{11}$  = Nilai reliabilitas

$\sum S_i$  = Jumlah varian skor tiap tiap item

$S_t$  = Varians total

k = Jumlah item

Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Sugiyono, 2011). Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator dan dari indikator dijabarkan menjadi subindikator yang dapat diukur. Akhirnya subindikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membantu suatu pertanyaan/pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini pertanyaan yang ada diberikan skor dari 4,3, 2, 1. Pengukurannya sendiri terdiri atas:

- a. Sangat setuju (SS) = 4
- b. Setuju (S) = 3
- c. Tidak Setuju = 2
- d. Sangat Tidak Setuju = 1

Pengukuran ordinal digunakan dalam skala likert karena dapat membuat rangking (peringkat), tetapi tidak dapat diketahui berapa kali satu responden lebih baik atau lebih buruk dari responden lainnya didalam skala (Nazir, 1983:397). Berikut pengukuran untuk mengukur ordinal.

Tabel 3.1. Tabel Penghitungan Untuk Pengukuran Ordinal Bagi Variabel Pengaruh

Nilai	Kriteria
4	Sangat Setuju
3	Setuju
2	Kurang Setuju
1	Tidak Setuju

Dari pemberian skor yang didapatkan, diperoleh interval antara satu kriteria dengan yang lainnya sebagai berikut:

Standar Penilaian 1-4



$$\frac{4 - 1}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Yang menjadi patokan untuk memperoleh kriteria berdasarkan pengaruh adalah:

- i. Untuk jawaban sangat setuju pada angka 3,25-4,00.
- ii. Untuk jawaban setuju angka 2,49-3,24.
- iii. Untuk jawaban kurang setuju pada angka 1,73-2,48.
- iv. Untuk jawaban tidak setuju pada angka 0,97-1,72.

Tabel 3.2. Tabel Penghitungan Untuk Pengukuran Ordinal Bagi Variabel Pengaruh.

Nilai	Kriteria
4	Sangat penting
3	Penting
2	Kurang penting
1	Tidak penting

Dari pemberian skor yang didapatkan, diperoleh interval antara satu kriteria dengan yang lainnya sebagai berikut:

Standar Penilaian 1-4

$$\frac{4 - 1}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Yang menjadi patokan untuk memperoleh kriteria berdasarkan persepsi adalah:

- i. Untuk jawaban sangat setuju pada angka 3,25-4,00.
- ii. Untuk jawaban setuju angka 2,49-3,24.
- iii. Untuk jawaban kurang setuju pada angka 1,73-2,48.
- iv. Untuk jawaban tidak setuju pada angka 0,97-1,72.

Tabel 3.3. Tabel Perhitungan Untuk Pengukuran Ordinal Bagi Variabel Pengaruh.

Nilai	Kriteria
4	Sangat Sesuai
3	Sesuai
2	Kurang sesuai
1	Tidak sesuai

Dari pemberian skor yang didapatkan, diperoleh interval antara satu kriteria dengan yang lainnya sebagai berikut:

Standar Penilaian 1-4

$$\frac{4 - 1}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Yang menjadi patokan untuk memperoleh kriteria berdasarkan persepsi adalah:

- i. Untuk jawaban sangat setuju pada angka 3,25-4,00.
- ii. Untuk jawaban setuju angka 2,49-3,24.
- iii. Untuk jawaban kurang setuju pada angka 1,73-2,48.
- iv. Untuk jawaban tidak setuju pada angka 0,97-1,72.

Regresi logistik dimana analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja amilin (Gujarati, 1997:287). Terdapat 7 variabel kategori dalam penelitian ini yang harus ditransformasi kedalam *dummy* variabel, yaitu variabel kompetensi, pendidikan, pelatihan, keterampilan, keahlian, pengalaman, dan kepedulian.

Berdasarkan tabel *dummy* variabel, maka model analisis penelitian ini untuk variabel kompetensi yaitu:

$$Y_i = \alpha + \beta X_i + \mu_i$$

Keterangan:

$Y_i$  = Kinerja amilin

$X_i$  = Kompetensi

$\alpha, \beta$  = Konstanta atau parameter

$\mu_i$  = Standar Error

Model analisis penelitian untuk variabel pendidikan, yaitu:

$$Y_i = \alpha + \beta X_2 + \mu_i$$

Keterangan:

$Y_i$  = Kinerja amilin

$X_i$  = Pendidikan  
 $\alpha, \beta$  = Konstanta atau parameter  
 $\mu_i$  = Standar Error

Adapun model analisis dari variabel pelatihan, adalah:

$$Y_i = \alpha + \beta X_3 + \mu_i$$

Keterangan:

$Y_i$  = Kinerja amilin  
 $X_3$  = Pelatihan  
 $\alpha, \beta$  = Konstanta atau parameter  
 $\mu_i$  = Standar Error

Model analisis untuk variabel keterampilan adalah:

$$Y_i = \alpha + \beta X_4 + \mu_i$$

Keterangan:

$Y_i$  = Kinerja amilin  
 $X_4$  = Keterampilan  
 $\alpha, \beta$  = Konstanta atau parameter  
 $\mu_i$  = Standar Error

Model analisis untuk variabel keahlian, adalah:

$$Y_i = \alpha + \beta X_5 + \mu_i$$

Keterangan:

$Y_i$  = Kinerja amilin  
 $X_5$  = Keahlian  
 $\alpha, \beta$  = Konstanta atau parameter  
 $\mu_i$  = Standar Error

Model analisis dari variabel pengalaman adalah:

$$Y_i = \alpha + \beta X_6 + \mu_i$$

Keterangan:

$Y_i$  = Kinerja amilin  
 $X_6$  = Pengalaman  
 $\alpha, \beta$  = Konstanta atau parameter  
 $\mu_i$  = Standar Error

Sedangkan model analisis dari variabel kepedulian adalah:

$$Y_i = \alpha + \beta X_7 + \mu_i$$

Keterangan:

$Y_i$  = Kinerja amilin  
 $X_7$  = Kepedulian  
 $\alpha, \beta$  = Konstanta atau parameter  
 $\mu_i$  = Standar Error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Sejarah dan Profil Singkat

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) adalah lembaga yang melakukan pengelolaan zakat meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengoordinasian dalam penghimpunan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat (UU RI No. 23 Tahun 2011). Dalam melaksanakan tugasnya, badan amil zakat membentuk susunan organisasi yang terdiri dari atas badan pelaksana, dewan pertimbangan, dan komisi pengawas. (Keppres RI No. 8 Tahun 2001).

Dari sejarah singkat dan latar belakang berdirinya BAZNAS ini, dapat kita lihat bahwa awal berdirinya BAZNAS memang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisien pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

### Visi dan Misi

Baznas juga memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Visi dari Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) ini adalah *"Menjadi Badan Zakat Nasional yang Amanah, Transparan dan Profesional."* Disamping visi tersebut BAZNAS juga memiliki misi-

misi yang ingin dicapai dalam perjalanannya, misi tersebut antara lain:

- 1) Meningkatkan kesadaran umat untuk berzakat melalui amil zakat.
- 2) Meningkatkan penghimpunan dan pendayagunaan zakat nasional sesuai dengan ketentuan syariah dan prinsip manajemen modern.
- 3) Menumbuh kembangkan pengelola/amil zakat yang amanah, transparan, profesional, dan terintegrasi.
- 4) Mewujudkan pusat data zakat nasional.
- 5) Memaksimalkan peran zakat dalam menanggulangi kemiskinan di Indonesia melalui sinergi dan koordinasi dengan lembaga terkait.

Untuk menopang pencapaian dan misi lembaga bertekad mendapatkan kebijakan mutu yang diukur secara objektif melalui tujuan dan target mutu lembaga dengan mengutamakan prinsip mutu yang berlandaskan moral dan amanah, tanggung jawab kepada Allah SWT dan masyarakat sebagai *stakeholder*. BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang melaksanakan tugas pengelolaan zakat secara nasional berupaya melakukan:

- 1) Pembinaan, pengembangan dan penyadaran kewajiban berzakat demi meningkatkan kesejahteraan serta kualitas kehidupan masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan yang terbaik bagi muzaki dan mustahik BAZNAS.
- 3) Membuat program pendayagunaan yang terancam dan berkesinambungan dalam meningkatkan taraf hidup mustahik menjadi muzaki.
- 4) Menyajikan data penerimaan dan pendayagunaan zakat yang akurat karena didukung oleh amil yang bekerja secara profesional.
- 5) Manajemen yang fokus terhadap pembinaan dan pengembangan sumber

daya manusia sebagai amil yang menjalankan amanah.

- 6) Selalu mengedepankan keselamatan dan kesehatan kerja bagi seluruh amil BAZNAS.

Adapun tujuan kebijakan mutu yaitu sebagai berikut:

- 1) Menjadikan program unggulan BAZNAS sebagai mainstream ( arus utama) program pendayagunaan Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) seluruh Indonesia.
- 2) Memaksimalkan partisipasi organisasi pengelola zakat dalam mendukung program bersama pendayagunaan zakat nasional.
- 3) Fokus kepada instansi pemerintah, BUMN dan luar negeri melalui penguatan regulasi.
- 4) Penguatan sentralisasi data nasional baik muzaki maupun jumlah penghimpunan.
- 5) Melakukan sosialisasi dan edukasi bersama.
- 6) Optimalisasi KKI (Koordinasi, Konsultasi, Informasi) melalui penyusunan mekanisme dan sistem koordinasi, penguatan lembaga serta SDM OPZ.
- 7) Meningkatkan kerjasama antar lembaga nasional dan internasional.
- 8) Intensifikasi dan ekstensifikasi hubungan kemitraan dan koordinasi dengan instansi pemerintah, BUMN, perbankan syariah, dan organisasi sosial/keagamaan di dalam dan luar negeri.
- 9) Penyempurnaan Regulasi dan SOP.
- 10) Peningkatan sumber dana dan sumber daya.
- 11) Reorganisasi dan konsolidasi organisasi.

### **Karakteristik Responden**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diketahui jenis kelamin dari 30 amilin, dimana yang berjenis kelamin laki-laki terdapat 18 orang (60%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 12 orang (40%). Dari hasil penelitian tersebut, dapat memberikan gambaran mengenai karakteristik amilin berdasarkan jenis kelamin, dimana jenis kelamin laki-laki mendominasi dibandingkan dengan perempuan.

Pendidikan dari 30 amilin di BAZNAS, didominasi oleh lulusan dari sarjana sementara lulusan dari SMA dan dibawahnya tidak ada sama sekali, Diploma terdapat 3 orang (10%), S1 terdapat 27 orang (90%). Hal ini menunjukkan bahwa untuk menjadi amilin di BAZNAS terdapat kategori atau kriteria yang harus dipenuhi terutama dari aspek pendidikan dengan minimal tingkat pendidikan diploma. Jumlah diploma yang hanya 10 persen dari total amilin di BAZNAS juga menggambarkan bahwa kriteria pendidikan lulusan S1 menjadi kriteria utama dalam penerimaan amilin di BAZNAS. Tingkat pendidikan secara umum dapat mempengaruhi perilaku dan pola pikir amilin. Hal ini tentunya akan mempengaruhi kinerja. Sistem manajemen ISO 2001: 2008 mempersyaratkan adanya pengaturan penyediaan sumber daya manusia pada klausul 6.2.2 tentang kompetensi, pelatihan dan kepedulian pada catatan dinyatakan bahwa kesesuaian terhadap persyaratan produk/jasa dapat dipengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh personel dalam sistem manajemen mutu dan pada butir e dinyatakan bahwa memelihara rekaman yang sesuai tentang pendidikan, pelatihan dan pengalaman (ISO 2001: 2008)

Berdasarkan hasil kuisioner dapat diketahui usia dari 30 amilin BAZNAS dimana untuk usia 18 sampai 25 tahun terdapat sebanyak 12 orang (40%), usia 26 sampai 30 tahun terdapat 10 orang (33,33%), usia 31 sampai 35 tahun terdapat 5 orang (16,67%), usia 36 sampai 40 tahun terdapat 2 orang (6,7%), usia 41 sampai 50 terdapat 1 orang (3,3%) dan yang lebih dari 50 tahun tidak ada sama sekali. Sampel yang didapatkan dalam penelitian ini, yang lebih banyak yaitu usia muda 18 sampai 25 tahun, usia ini merupakan kelompok usia produktif dimana setiap orang dapat bekerja secara optimal untuk memajukan visi dan misi serta tujuan lembaga tersebut.

Berdasarkan hasil olahan kuisioner, dapat di ketahui bahwa bidang keahlian 30 amilin di BAZNAS yaitu bidang Ekonomi paling banyak yaitu terdapat 14 orang (46,67%) dan bidang ekonomi Islam terdapat 2 orang (6,66%) adapun bidang pendidikan terdapat 5 orang (16.67%) dan bidang lainnya terdapat 9 orang (30%). Zakat merupakan bidang dari program Studi Ekonomi Islam namun penggunaan lulusan Ekonomi Islam masih relatif rendah di BAZNAS. Hal tersebut mungkin disebabkan karena orang lulusan ekonomi Islam masih relatif terbatas dibandingkan dengan lulusan program studi Ekonomi dan program studi lainnya. Seperti yang dicantumkan dalam klausul SMM ISO 2001: 2008 bahwa nomor 6.2.2 a. yang menetapkan bahwa kompetensi yang diperlukan bagi personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk/jasa. Dengan demikian rendahnya jumlah sumber daya manusia yang berasal dari program studi Ekonomi Islam harus menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen puncak

karena kesesuaian pendidikan akan mempengaruhi kesesuaian produk/jasa yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil kuisioner, dapat diketahui bahwa jabatan amilin di BAZNAS, bahwa yang jabatannya sebagai manajer sebanyak 4 orang (13,33%), dan selebihnya jabatan yang dimiliki oleh 26 orang (86,67%) yaitu official, kepala divisi, bidang penelitian. Hal tersebut mungkin disebabkan banyaknya amilin yang bekerja dibidang keahliannya masing-masing.

Pada penelitian ini uji realibilitas dilakukan dengan melihat koefisien *Cronbach Alpha* yang dapat diartikan sebagai hubungan positif antara pertanyaan satu dengan lainnya. suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika memiliki nilai Alpha berkisar antara 0,60 – 0,70. Dasar pengambilan keputusan adalah: jika *Cronbach Alpha* > 0,60 – *construct reliable*. Jika *Cronbach Alpha* < 0,60 – *construct not reliable*. (Yvonne dan Robert,2013).

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 22 nilai *Cronbach Alpha* menunjukkan nilai statistik sebesar 0,967. Sehingga ini menunjukkan bahwa untuk 32 pertanyaan yang diajukan responden adalah reliabel, karena sesuai dengan dasar pengambilan keputusan bahwa  $0,967 > 0,60$ .

Untuk uji validitas sendiri ditentukan berdasarkan koefisien korelasi (r), dimana jika r hitung > r tabel, maka instrumen tes yang diuji cobakan tersebut dinyatakan valid. (Nurgiyantoro, Gunawan, dan Marzuki, 2012:341). Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat validitas juga menggunakan SPSS 22, dimana tingkat validitas dapat dilihat pada *Correted Item-Total Correlation* yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai r hitung) dibandingkan dengan nilai r

tabel. Dengan menggunakan distribusi (Tabel r) untuk  $\alpha = 0,05$  dengan derajat kebebasan ( $dk = n - 1 = 30 - 1 = 29$ ) sehingga didapat r tabel = 0,367 (Riduwan dkk, 2013:208).

Berdasarkan data yang sudah diterima, bahwa terdapat kolom *Correted Item-Total Correlation* yang menunjukkan nilai validitas dari pertanyaan nomor 1 (p1) sampai dengan pernyataan nomor 32 (p32). Dikolom tersebut nilai statistik yang dihasilkan dari mulai p1 sampai dengan p32 lebih besar dari 0,367. Sehingga semua pernyataan yang dipakai untuk mengetahui pengaruh SMM ISO 9001-2008 terhadap kinerja amilin di BAZNAS adalah valid.

### Deskriptif Variabel SMM ISO 9001-2008

#### 1. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Indikator Kompetensi.

Variabel SMM ISO 9001-2008 dengan indikator Kompetensi diberikan enam pertanyaan dan tanggapan responden pada setiap pertanyaan. Tanggapan sangat setuju (SS) sebesar 9 responden terhadap pertanyaan “memastikan bahwa kompetensi yang diperlukan telah tercapai”, tanggapan setuju (S) sebesar 20 dari pertanyaan yang **pertama** adanya prosedur mutu/SOP tentang kompetensi, **kedua**, Menentukan kompetensi personal yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian persyaratan mutu. **Ketiga**, Memastikan bahwa kompetensi yang diperlukan telah tercapai. Tanggapan Kurang Setuju (KS) sebesar 10 responden dengan pertanyaan “ISO 9001: 2008 ini menentukan kejelasan kompetensi”. Dan tanggapan tidak setuju (TS) dengan pertanyaan “ISO 9001:2008 ini menentukan kejelasan kompetensi”.

2. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Indikator Pendidikan.

Variabel SMM ISO 9001-2008 dengan indikator Pendidikan diberikan empat pertanyaan dan tanggapan responden pada setiap pertanyaan menunjukkan bahwa persentase dari tanggapan responden terhadap keempat instrumen pertanyaan pada indikator pendidikan. Tanggapan Sangat Setuju (SS) sebesar 10 dengan pertanyaan "Pendidikan memberikan kemampuan kepada Bapak/Ibu untuk memecahkan masalah". Tanggapan setuju (S) sebesar 24 terhadap pertanyaan "Kesesuaian pekerjaan dengan pendidikan Bapak/Ibu". Tanggapan Kurang Setuju (KS) sebesar 3 terhadap pertanyaan "Apakah pendidikan Bapak/Ibu sudah sesuai dengan prosedur mutu/SOP di BAZNAS". Dan tanggapan Tidak Setuju (TS) sebesar 1 respon terhadap pertanyaan "Adanya Prosedur Mutu terkait dengan Pendidikan".

3. Tanggapan Responden berkaitan dengan Pelatihan.

Variabel SMM ISO 9001-2008 dengan indikator Pelatihan diberikan delapan pertanyaan dan tanggapan responden pada setiap pertanyaan menunjukkan bahwa persentase dari tanggapan responden terhadap kedelapan instrument pertanyaan pada indikator pelatihan Tanggapan Sangat Setuju (SS) sebesar 12 dengan pertanyaan "Menyediakan pelatihan atau mengambil tindakan lain untuk memenuhi kompetensi yang diperlukan". Tanggapan setuju (S) sebesar 25 terhadap pertanyaan "Adanya prosedur mutu/SOP tentang pelatihan". Tanggapan Kurang Setuju (KS) sebesar 3 terhadap pertanyaan

"Apakah prosedur mutu/SOP membantu mempermudah jalannya pelatihan". Dan tanggapan Tidak Setuju (TS) sebesar 2 respon terhadap pertanyaan "Apakah pelatihan yang diberikan oleh BAZNAS sudah sesuai dengan prosedur mutu/SOP" dan "Apakah prosedur mutu/SOP membantu mempermudah jalannya pelatihan".

4. Tanggapan Responden terkait dengan keterampilan

Variabel SMM ISO 9001-2008 dengan indikator Keterampilan diberikan tiga pertanyaan dan tanggapan responden pada setiap pertanyaan menunjukkan bahwa persentase dari tanggapan responden terhadap kedelapan instrumen pertanyaan pada indikator keterampilan. Tanggapan Sangat Setuju (SS) sebesar 10 respon terhadap pertanyaan "Memastikan personal sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan dan bagaimana peranan dalam mencapai mutu". Tanggapan Setuju (S) sebesar 22 terhadap pertanyaan "Adanya prosedur mutu/SOP tentang keterampilan". Tanggapan Kurang Setuju (KS) sebesar 7 terhadap pertanyaan "Apakah keterampilan yang dimiliki Bapak/Ibu sudah sesuai dengan prosedur mutu/SOP". Dan tanggapan Tidak Setuju (TS) sebesar 1 respon terhadap pertanyaan "adanya prosedur mutu/SOP terkait dengan keterampilan".

5. Tanggapan terkait tentang Indikator Keahlian.

Variabel SMM ISO 9001-2008 dengan indikator Keahlian diberikan tiga pertanyaan dan tanggapan responden pada setiap pertanyaan

menunjukkan bahwa persentase dari tanggapan responden terhadap ketiga instrumen pertanyaan pada indikator keahlian. Tanggapan Sangat Setuju (SS) sebesar 10 respon terhadap pertanyaan “Memastikan personal sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan dan bagaimana peranan dalam mencapai mutu”. Tanggapan Setuju (S) sebesar 22 terhadap pertanyaan “Adanya prosedur mutu/SOP tentang keahlian”. Tanggapan Kurang Setuju (KS) sebesar 4 terhadap pertanyaan “Apakah keterampilan yang dimiliki Bapak/Ibu sudah sesuai dengan prosedur mutu/SOP”. Dan tanggapan Tidak Setuju (TS) sebesar 1 respon terhadap pertanyaan “adanya prosedur mutu/SOP terkait dengan keterampilan”.

#### 6. Tanggapan terkait tentang Indikator Pengalaman

Variabel SMM ISO 9001-2008 dengan indikator Pengalaman diberikan tiga pertanyaan dan tanggapan responden pada setiap pertanyaan menunjukkan bahwa persentase dari tanggapan responden terhadap ketiga instrumen pertanyaan pada indikator Pengalaman. Tanggapan Sangat Setuju (SS) sebesar 9 respon terhadap pertanyaan “Pengalaman Bapak/Ibu membuat lebih terampil dalam bekerja”. Tanggapan Setuju (S) sebesar 22 terhadap pertanyaan “Adanya prosedur mutu/SOP tentang Pengalaman”. Tanggapan Kurang Setuju (KS) sebesar 3 terhadap pertanyaan “Pengalaman Bapak/Ibu membuat lebih terampil dalam bekerja”. Dan “Pengalaman Bapak/Ibu sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan”. Tanggapan

Tidak Setuju (TS) sebesar 1 respon terhadap pertanyaan “adanya prosedur mutu/SOP terkait dengan Pengalaman”.

#### 7. Tanggapan terkait dengan Indikator Kepedulian.

Variabel SMM ISO 9001-2008 dengan indikator kepedulian diberikan tiga pertanyaan dan tanggapan responden pada setiap pertanyaan menunjukkan bahwa persentase dari tanggapan responden terhadap keempat instrumen pertanyaan pada indikator Kepedulian. Tanggapan Sangat Setuju (SS) sebesar 11 respon terhadap pertanyaan “Lembaga harus memberikan sarana prasarana yang mendukung pekerjaan Bapak/Ibu”. Tanggapan Setuju (S) sebesar 22 terhadap pertanyaan “Tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kinerja bapak/Ibu”. Tanggapan Kurang Setuju (KS) sebesar 10 respon terhadap pertanyaan “Apakah Bapak/Ibu merasa prosedur mutu/SOP yang jelas”. Tanggapan Tidak Setuju (TS) sebesar 3 respon terhadap pertanyaan “Apakah Bapak/Ibu merasa prosedur mutu/SOP yang jelas”.

### **Analisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja amilin.**

Selanjutnya analisis regresi logistik, dimana pada bagian ini akan dilihat pengaruh dari setiap variabel Sistem Manajemen Mutu terhadap kinerja amilin, dimana pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan regresi *logistic* atau logit. Model regresi ini dipilih karena data didalam penelitian ini menggunakan data nominal dan data interval. Variabel terikat (dependen)

merupakan data nominal sedangkan variabel bebas (independen) merupakan data interval (skala likert) sehingga regresi logistiklah yang tepat untuk digunakan pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik terdapat variabel yang tidak berpengaruh terhadap kinerja amilin, yang ditunjukkan dengan nilai sig  $0.271 > 0.05$ . nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kompetensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja amilin. Hal ini dikarenakan Prosedur mutu pada divisi sumberdaya manusia tidak menjelaskan adanya variabel kompetensi dalam prosedur, seharusnya ada prosedur mutu yang terkait dengan kompetensi dalam SMM ISO 9001: 2008. Terkait dengan kompetensi ini, telah dijelaskan dalam Al'Quran surat Ar-Rahman ayat 33 yaitu:

يَمَعَشَرَ الْجِنِّ وَالْإِنْسِ إِنَّ اسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ  
أَقْطَارِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ فَانْفُذُوا ۚ لَا تَنْفُذُونَ  
إِلَّا بِسُلْطَنِ ۖ

Artinya: "Hai jama'ah jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, Maka lintasilah, kamu tidak dapat menembusnya kecuali dengan kekuatan".

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan bahwa pentingnya ilmu pengetahuan, karena orang yang beriman dan berilmu pengetahuan akan diangkat derajatnya oleh Allah SWT dan dihormati oleh orang lain, diberikan kepercayaan untuk mengendalikan atau mengelola pekerjaan yang diberikan. Akan tetapi orang yang berilmu namun tidak kompeten maka dia akan kalah bersaing dengan orang yang berkompetensi. Oleh karena itu,

kompetensi seseorang yang tidak didasari atas ilmu pengetahuan tidak akan kuat, begitupun sebaliknya, orang yang berilmu, tetapi tidak kompeten, ia akan tersesat. Karena ilmu yang dimiliki bisa jadi tidak untuk kebaikan sesama. Dengan demikian seharusnya BAZNAS memilih amilin yang memiliki kompetensi yang bisa memberikan kepuasan dalam bekerja.

Kompetensi sangat penting bagi perusahaan khususnya bagi karyawan karena dengan adanya kompetensi ini maka karyawan dituntut oleh pekerjaan untuk menghasilkan tugas yang memuaskan di tempat kerja, hal ini juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki setiap individu yang mampu melakukan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam bekerja. Seperti yang tercantum pada persyaratan SMM ISO 2001: 2008 tentang kompetensi. Kejelasan kompetensi sangat mempengaruhi produk atau jasa yang dihasilkan.

### Analisis Pengaruh Pendidikan terhadap Kinerja Amilin

Berdasarkan data yang telah diolah nilai signifikan  $0.029 < 0.05$  yang berarti variabel pendidikan memberikan pengaruh terhadap kinerja amilin di BAZNAS. Kolom B menunjukkan nilai koefisien dari variabel pendidikan, sehingga model yang dapat dibentuk dari hasil analisis ini adalah sebagai berikut:

$$Y_i = \alpha + \beta X_2 + \mu_i$$

$$Y_i = 2.398 \text{ Pendidikan}$$

Nilai  $\text{Exp}(B)$  dalam variabel pendidikan sebanyak 11.000 kali lebih tinggi pengaruhnya dibandingkan dengan yang tidak sesuai dengan prosedur mutu untuk pendidikan. Hal ini berarti bahwa tingkat pendidikan yang sesuai akan memberikan 11 kali kinerja yang lebih baik



dibandingkan dengan tingkat pendidikan yang tidak sesuai dengan jenis pekerjaan. Didalam surat Al-Mujadalah ayat 11 yaitu:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا قِيْلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوْا فِى الْمَجٰلِسِ فَاَفْسَحُوْا يَفْسَحِ اللّٰهُ لَكُمْ وَاِذَا قِيْلَ اُدْشُرُوْا فَاَنْشُرُوْا يَرْفَعِ اللّٰهُ الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا مِنْكُمْ وَالَّذِيْنَ اُوْتُوْا الْعِلْمَ دَرَجٰتٍ وَاللّٰهُ بِمَا تَعْمَلُوْنَ حَبِيْرٌ

Artinya: *"Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang- lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan".*

Berdasarkan pengertian ayat di atas menjelaskan bahwa orang yang beriman dan berilmu pengetahuan akan diangkat derajatnya oleh Allah SWT. orang yang memiliki ilmu pengetahuan luas akan dihormati oleh orang lain karena kemampuannya melakukan pekerjaan. Ini artinya tingkat orang yang beriman dan berilmu lebih tinggi dibandingkan dengan orang yang tidak berilmu karena orang yang tidak berilmu tapi tidak beriman, ia akan tersesat. Maka dari itu pendidikan penting untuk dijadikan dasar kehidupan didunia kerja maupun sehari-hari. BAZNAS sudah tepat memilih karyawan yang berpendidikan tinggi untuk dijadikan amilin. Sehingga pendidikan menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

### Hasil Analisis pengaruh Pelatihan terhadap kinerja amilin

Hasil analisis menunjukkan nilai  $0.008 < 0.05$  yang berarti variabel pelatihan memberikan pengaruh terhadap kinerja amilin di BAZNAS. Kolom B menunjukkan nilai koefisien dari variabel pelatihan, sehingga model yang dapat dibentuk dari hasil analisis ini adalah sebagai berikut:

$$Y_i = \alpha + \beta X_2 + \mu_i$$

$$Y_i = -3.379 \text{ pelatihan}$$

Pada tabel ini terdapat kolom  $\text{Exp}(B)$  dalam variabel pelatihan sebanyak 0.034 kali lebih tinggi pengaruhnya dibandingkan dengan yang tidak sesuai dengan prosedur mutu untuk mengikuti pelatihan. Maka dari itu tingkat pelatihan lebih tinggi akan mempengaruhi kualitas kerja. Dengan demikian, proses sistematis pengubahan tingkah laku para karyawan dalam suatu arah di BAZNAS untuk meningkatkan upaya pencapaian tujuan-tujuan BAZNAS. Karena dalam pelatihan dapat memperoleh sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaannya. Sehingga dengan adanya pelatihan bisa membantu individu, lembaga dan hubungan sosial dalam kelompok kerja.

### Hasil Analisis pengaruh Keterampilan terhadap kinerja amilin

Berdasarkan hasil olahan data nilai signifikansi terdapat variabel yang tidak berpengaruh terhadap kinerja amilin, yang ditunjukkan dengan nilai  $\text{sig } 0.052 > 0.05$ . nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel keterampilan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja amilin. Hal ini dikarenakan Prosedur mutu pada divisi sumber daya manusia tidak menjelaskan adanya variabel keterampilan dalam prosedur, seharusnya ada prosedur mutu yang terkait dengan keterampilan dalam

SMM ISO 9001: 2008. Karena sudah Dijelaskan dalam surat An-Nahl ayat 78 yaitu:

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ  
شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ  
تَشْكُرُونَ

Artinya: "Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam Keadaan tidak mengetahui sesuatupun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati, agar kamu bersyukur."

Dengan demikian, amilin yang mempunyai keterampilan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, begitupun sebaliknya amilin yang tidak terampil akan memperlambat tujuan organisasi.

#### Hasil Analisis pengaruh keahlian terhadap kinerja amilin

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik maka nilai signifikansi yang diperoleh adalah nilai  $0.015 < 0.05$  yang berarti variabel keahlian memberikan pengaruh terhadap kinerja amilin di BAZNAS. Nilai koefisien dari variabel keahlian menunjukkan model yang dapat dibentuk dari hasil analisis ini adalah sebagai berikut:

$$Y_i = \alpha + \beta X_2 + \mu_i$$

$$Y_i = 2.398 \text{ keahlian}$$

Nilai  $\text{Exp}(B)$  dalam variabel keahlian sebanyak 0.058 kali lebih tinggi pengaruhnya dibandingkan dengan yang tidak mempunyai keahlian yang sesuai dengan bidangnya, sesuai pendidikannya. Maka dari itu pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keahliannya akan meningkatkan kinerja. Dalam surat An-Nisa ayat 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ  
أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا  
بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ  
كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat".

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan tentang sebuah amanat yang wajib disampaikan kepada yang berhak menerimanya bermaksud memberikan amanat kepada ahlinya. Yaitu orang-orang yang benar-benar mempunyai keahlian dibidang tersebut. Jadi dalam penempatan seorang pegawai juga harus dilihat dari kemampuan dan keahlian seorang pegawai tersebut. Sehingga apabila seorang pegawai ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya, maka ia akan lebih mudah dan cepat dalam menjalankan dan menyelesaikan segala tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya. Sehingga tujuan dari lembaga tersebut sudah tercapai.

#### Hasil Analisis pengaruh Pengalaman terhadap kinerja amilin

Berdasarkan nilai signifikan  $0.014 < 0.05$  yang berarti variabel pengalaman memberikan pengaruh terhadap kinerja amilin di BAZNAS. Kolom B menunjukkan nilai koefisien dari variabel pengalaman, sehingga model yang dapat dibentuk dari hasil analisis ini adalah sebagai berikut:

$$Y_i = \alpha + \beta X_2 + \mu_i$$

$$Y_i = -3.045 \text{ pengalaman}$$

Nilai Exp(B) dalam variabel pengalaman sebanyak 0.045 kali lebih tinggi pengaruhnya dibandingkan dengan yang tidak berpengalaman. Pengalaman diharapkan dapat menangani kesulitan terkait dengan pekerjaan yang dilakukan, sehingga siap menghadapi beragam tantangan, dan memiliki rasa percaya diri yang cukup besar, sehingga akan mempengaruhi kualitas kinerja, yang pada akhirnya berpengaruh pada kinerja.

### Hasil Analisis Pengaruh Kepedulian terhadap Kinerja Amilin.

Variabel kepedulian dianalisis menjadi bagian dari kinerja amilin sebagai cara untuk menunjukkan sisi empati sumber daya manusia. Nilai signifikansi variabel  $0.866 > 0.05$ . Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kepedulian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja amilin. Hal ini dikarenakan tidak adanya kepekaan dan kepedulian terhadap orang lain, lebih mengedepankan pendapat sendiri tanpa memperhatikan pendapat orang lain, hal ini bisa saja mengganggu kinerja kerja tim yang tidak kompak dan tidak searah sehingga pekerjaan yang dikerjakan kurang efektif. Dalam Islam dijelaskan bahwa kepedulian terhadap sesama penting untuk menjaga silaturahmi, karena amal ibadah yang banyak dilakukan yaitu dengan manusia. Islam sebagai agama *rahmatan lil'alamin* telah memberikan petunjuk-petunjuk untuk berinteraksi sosial dan mengatur hak-hak individu dengan yang lainnya dan petunjuk muamalah lainnya merupakan ajaran-ajaran kepekaan dan kepedulian sosial. Tertera dalam Hadits:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً مِنْ

كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْ كُرْبَةٍ مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ. (أخرجه مسل)

*Dari Abu Hurairah ra, Nabi SAW, bersabda. "Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat. Barang siapa yang menutupi aib seorang muslim, pasti Allah akan menutupi aibnya di dunia dan di akhirat. Allah senantiasa menolong hamba Nya selama hamba Nya itu suka menolong saudaranya"* (HR. Muslim).

Berdasarkan hadits di atas maka, jika kita mampu berbuat sesuatu untuk menolong kesulitan orang lain, maka segeralah lakukan, segera beri pertolongan. Terlebih jika orang itu telah memintanya kepada kita. Karena pertolongan yang kita berikan, akan sangat berarti bagi orang yang sedang kesulitan, dan sesungguhnya Allah SWT sangat mencintai orang yang mau memberikan kebahagiaan kepada orang lain dan menghapuskan kesulitan orang lain.

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap amilin di BAZNAS. Maka kesimpulan yang dapat dihasilkan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi logistik diperoleh dari variabel *dummy* yaitu, dalam variabel pendidikan nilai koefisien regresi 2.398 (sig=0.029). Pada tingkat signifikansi  $0.029 < 0.05$ , variabel pelatihan -3.379 (sig=0.008). Pada

tingkat signifikansi  $0.008 < 0.05$ , variabel keahlian  $-2.848$  ( $\text{sig}=0.015$ ). Pada tingkat signifikansi  $0.015 < 0.05$ , variabel pengalaman  $-3.045$  ( $\text{sig}=0.014$ ). Pada tingkat signifikansi  $0.014 < 0.05$ . Dengan banyaknya variabel *dummy* yang signifikan maka  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman mempengaruhi kinerja amilin di BAZNAS pusat. Atau dengan kata lain SMM ISO 9001: 2008 mempengaruhi kinerja amilin. Adapun variabel yang tidak mempengaruhi kinerja amilin di BAZNAS yaitu variabel kompetensi, keterampilan dan kepedulian.

2. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 terhadap Kinerja Amilin di BAZNAS dapat disimpulkan bahwa hanya pendidikan, pelatihan, keahlian, dan pengalaman yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Amilin di BAZNAS. Hal tersebut dikarenakan bahwa pendidikan memiliki peranan penting untuk menunjang pekerjaan amilin di BAZNAS, pendidikan yang memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang luas, pelatihan yang menambah keahlian dalam bekerja, keahlian memberikan kemudahan dalam tugas yang sudah diberikan. Pengalaman yang banyak memberikan kemudahan dalam memecahkan masalah dan menambah percaya diri yang tinggi sehingga semua dapat mempengaruhi kinerja Amilin dengan baik. Adapun variabel yang tidak berpengaruh yaitu kompetensi, keterampilan dan pengalaman.

Adapun implikasi dari penelitian ini adalah:

1. Badan Amil Zakat Nasional harus memberikan pengetahuan tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 kepada seluruh karyawan dengan mensosialisasikan secara merinci, sehingga karyawan mengetahui SMM ISO 9001:2008 yang ada di BAZNAS dan pekerjaannya sesuai dengan standar mutu yang sudah ditetapkan.
3. Badan Amil Zakat Nasional harus mencantumkan prosedur mutu yang terkait dengan kompetensi, keterampilan dan kepedulian dalam ISO. Sehingga dengan adanya kompetensi maka karyawan akan lebih kompeten dalam bekerja, keterampilan yang dimiliki amilin akan mempermudah jalannya program-program kerja di BAZNAS dan peduli atas pekerjaan yang lain dan kepedulian atas keperluan yang bersangkutan memberikan manfaat bagi lembaga dan bisa bekerja Tim dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Augustine, Yvonne dan Kristaung, Robert. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Akuntansi*. Dian Rakyat: Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Kholidatunur. 2011. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di Pondok Pesantren Modern Syahid*. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Islamic Human Capital Dari Teori ke Praktik Manajemen Sumber Daya Islami*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Rusdiana, Febriyan. 2010. *Analisis Penerapan ISO 9001:2000 Pada Badan Amil Zakat Nasional, Jakarta*. Skripsi.

Fakultas Ekonomi dan Manajemen  
Institut Pertanian Bogor.

Simanjuntak, j. Payama. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI

Hafidloh. 2015. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja LKMS (studi 11 BMT di Kabupaten Kubu Raya dan Kota Pontianak Kalimantan Barat)*

Riswanti, Irma. 2013. *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Terhadap Kualitas Kinerja Mengajar Widyaiswara di Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat.*