

**IMPLEMENTASI PRINSIP SYARIAH DALAM PENINGKATAN MUTU
PELAYANAN ZIS PADA MUALAF CENTER INDONESIA PEDULI REGIONAL
MEDAN**

SKRIPSI

***Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah***

Oleh

Muhammad Rofi Zulfikar
NPM: 2101280015



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT
atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, yang telah
mengantarkan saya hingga ke titik ini. Semoga ilmu yang telah
saya peroleh dapat bermanfaat bagi banyak orang. Aamiin.

Karya ilmiah ini saya persembahkan dengan penuh cinta
kepada keluarga tercinta dan tersayang:

Ayahanda Erwin Zulfikar,

Ibunda Nur Aisyiah

Kakak saya, Tari Putri Zulfikar

Yang tak pernah lelah memberikan doa, dukungan, serta
harapan terbaik untuk keberhasilan dan kesuksesan saya.
Semoga setiap langkah yang saya tempuh menjadi kebanggaan
bagi kalian.

Motto:

*Hidup-hidupilah hidup sehidup-
hidupnya.*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rofi Zulfikar

NPM : 2101280015

Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Implementasi Prinsip Syariah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Zis Pada Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan” merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 25 Juli 2025



Muhammad Rofi Zulfikar
2101280015

**IMPLEMENTASI PRINSIP SYARIAH DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN
ZIS PADA MUALAF CENTER INDONESIA PEDULI REGIONAL MEDAN**

SKRISPI

***Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah***

Oleh :

MUHAMMAD ROFI ZULFIKAR
NPM : 2101280015

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Pembimbing



Revita Sari, S.El., M.A

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

Medan, 25 Juli 2025

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi
Kepada Yth : **Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Muhammad Rofi Zulfikar** yang berjudul **"Implementasi Prinsip Syariah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Zis Pada Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Revita Sari, S.EI., M.A



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Sila kunjungi situs ini agar mengetahui
nomor dan tanggal

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUNAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 890/Sk/BAN-PT/Akred/PT/111/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi :
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.Si.
Dosen Pembimbing : Revita Sari, S.El., M.A

Nama Mahasiswa : Muhammad Rofi Zulrikar
Npm : 2101280015
Semester : 8 (Delapan)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Implementasi Prinsip Syariah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan
Zis Pada Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
11 Juli 2025	Bimbingan BAB IV	IRL	
14 Juli 2025	Revisi Pembahasan Penulisan	IRL	
20 Juli 2025	Revisi Penulisan Skripsi	IRL	
25 Juli 2025	Ace Skripsi	IRL	

Medan, 24 Juli 2025



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Isra Hayati, S.Pd.,
M.Si

Pembimbing Proposal

Revita Sari, S.El., M.A

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setuju untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : Muhammad Rofi Zulfikar
NPM : 2101280015
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah
JUDUL SKRIPSI : Implementasi Prinsip Syariah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Zis Pada Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan

Medan, 25 Juli 2025

Pembimbing

Revita Sari, S.EI., M.A

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI

Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [ig](#) umsumedan [t](#) umsumedan [y](#) umsumedan



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh

Nama Mahasiswa : **Muhammad Rofi Zulfikar**
NPM : **2101280015**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Skripsi : **Implementasi Prinsip Syariah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan
ZIS Pada Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 28 Juli 2025

Pembimbing

Revita Sari, S.El., M.A

**DISETUJUI OLEH :
KETUA PROGRAM STUDI**

Dr. Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Muhammad Rofi Zulfikar
NPM : 2101280015
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Semester : VIII
Tanggal Sidang : 30/08/2025
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PEMBIMBING : Revita Sari, S.EI.,MA
PENGUJI I : Dr. Rahmayati, M.EI
PENGUJI II : Uswah Hasanah, MA



PANITIA PENGUJI

Ketua, Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA


Assoc. Prof. Dr. Zailani, MA

ABSTRAK

M. Rofi Zulfikar, 2101280015, "Implementasi Prinsip Syariah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan ZIS Pada Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan." Pembimbing Revita Sari S.EI., MA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi cara menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam meningkatkan kualitas layanan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) di Mualaf Center Indonesia Peduli (MCIP) Regional Medan. Alasan mengapa penelitian ini dilakukan adalah karena pentingnya mengelola dana ZIS secara sesuai dengan aturan syariat Islam, sekaligus mampu membangun kepercayaan masyarakat dan memberi manfaat sosial serta spiritual bagi para mualaf. Untuk mengumpulkan data, penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip syariah seperti amanah, keadilan, transparansi, tanggung jawab sosial, dan kerja sama saling membantu telah diaplikasikan dalam berbagai program layanan MCIP, baik program konsumtif untuk mualaf baru maupun program produktif yang bertujuan membangun kemampuan mualaf. Transparansi dana ZIS diumumkan melalui media sosial, dan distribusi dana dilakukan dengan memverifikasi kebutuhan mualaf secara manusiawi. Meskipun menghadapi tantangan seperti keterbatasan tenaga dan kurangnya kerja sama dengan lembaga pemerintah, MCIP tetap menjaga prinsip-prinsip syariah dalam pelayanannya.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah secara konsisten berpengaruh besar terhadap kualitas layanan ZIS, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mendukung pemberdayaan mualaf secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Prinsip Syariah, Mutu Pelayanan, Zakat, Infak, Sedekah, Mualaf Center

ABSTRACT

M. Rofi Zulfikar, 2101280015. "Implementation of Sharia Principles in Improving the Quality of ZIS Services at Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan." Supervisor: Revita Sari, S.EI., MA.

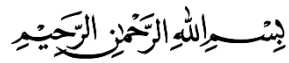
This study aims to explore how the implementation of sharia principles can enhance the quality of zakat, infaq, and sadaqah (ZIS) services at Mualaf Center Indonesia Peduli (MCIP) Regional Medan. The motivation behind this research lies in the importance of managing ZIS funds in accordance with Islamic law, while also building public trust and providing both social and spiritual benefits for new converts (muallaf). Data were collected using a qualitative approach through observation, interviews, and documentation techniques.

The findings reveal that key sharia principles such as trustworthiness (amanah), justice, transparency, social responsibility, and mutual cooperation (ta'awun) have been implemented in various MCIP service programs, including consumptive programs for new muallaf and productive programs aimed at empowering them. ZIS fund transparency is maintained through regular updates on social media, and fund distribution is carried out based on humane and personalized needs assessment. Despite facing challenges such as limited human resources and a lack of collaboration with governmental institutions, MCIP remains committed to upholding sharia values in its services.

The study concludes that consistent application of sharia principles significantly contributes to improving the quality of ZIS services, strengthening public trust, and supporting the sustainable empowerment of muallaf.

Keywords: Sharia Principles, Service Quality, Zakat, Infaq, Sadaqah, Mualaf Center

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada kehadiran Allah SWT. Tuhan Semesta Alam atas segala nikmat kesehatan, nikmat rezeki dan kelapangan waktu yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul "Implementasi Prinsip Syariah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan ZIS Pada Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan". Tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa penulis hanturkan atas junjungan Nabi Muhammad SAW semoga kelak kita memperoleh syafaatnya di akhir zaman nanti. Amin Ya Rabbal'alamin

Proposal ini merupakan salah satu tugas akhir sebagai satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Manajemen Bisnis Syariah Pada Fakultas Agama Islam Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan yang penulis miliki sehingga proposal ini masih banyak ditemui kekurangan. Penyelesaian proposal ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung, terutama dan teristimewa kepada kedua orang tua saya. Kepada Ayahanda Almarhum Erwin Zulfikar Ibunda Nur Aisyiah dan Kakak tersayang Tari Putri Zulfikar yang selama ini memberikan cinta dan kasih sayang yang tiada ternilai, memberikan doa, semangat serta dukungan baik moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa segala upaya yang penulis lakukan dalam menyusun skripsi ini tidak akan telaksana dengan baik tanpa ada bantuan dan bimbingan serta dorongan dari pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Assoc, Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc, Prof. Dr. Zailani, SPd.I., MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc, Prof. Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA., selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Isra Hayati, S. Pd., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Syahrul Amsari, SE,Sy., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Revita Sari, S.El., MA selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan proposal ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Seluruh teman seperjuangan kelas MBS A1 Pagi yang membersamai penulis dari awal hingga akhir semester yang membuat masa-masa perkuliahan menjadi lebih berwarna dan berkesan selama berkuliah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Kepada Abangda Fadlin Fajri Tanjung M.Pd dan Kakanda Frida Yanti Sirait M.E. yang sudah banyak memotivasi dan membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir.

Dengan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian penulisan proposal ini. Dengan kerendahan hati, penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis sendiri. Amin Ya Rabbal ‘ Alamin

Medan, 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II	
A. Kajian Pustaka	11
B. Kajian Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran	21
BAB III	
A. Pendekatan Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Sumber Data Penelitian	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Analisis Data.....	27
F. Teknik Keabsahan Data	25
BAB IV	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	28

B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	30
BAB V	
A. Simpulan.....	39
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA.....	18

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA**

**Nomor : 158 th. 1987
Nomor : 0453bJU/1987**

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	Ša	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
‘	Fathah	A	a
	Kasrah	I	i
’	Dammah	U	u

a. Huruf Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
‘-ئ	Fathah	Ai	a dan i
‘-و	Fathah	Au	a dan u

Contoh :

- kataba : كَتَبَ
- fa‘‘ala : فَعَمَ
- kaifa : كَيْفَ

b. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Huruf dan Tanda	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا-	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي-	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas

و	Dammah dan waw	ū	u dan garis di atas
---	----------------	---	---------------------

Contoh :

- قَم : qāla
- زو : ramā
- قَم : qīla

c. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua :

1) Ta marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dammah transliterasinya (t).

2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata terpisah, maka ta marbūtah itu di transliterasikan dengan ha (h)

Contoh :

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - rauḍatul aṭfāl : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
- al-Madīnah al-munawwarah : اَلْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ
- طَهَتْ : طَهَتْ

d. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau tasydid pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid transliterasinya ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh :

- Rabbanā : رَبَّ ب
- nazzala : نَزَّلَ
- al-birr : اَتْبَس
- al-hajj : اَحْج
- nu‘īma : عَى

e. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

- ar-rajulu : رَجُلٌ
- as-sayyidatu : اَنْضَدَة
- asy-syamsu : اَنْشْ
- al-qalamu : اَنْهَى

f. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tangan

dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- ta‘khuzūna : تبحر^a
- an-nau‘ : أنىء
- syai‘un : شيء
- inna : انا^a
- umirtu : ايسرث
- akala : اكم

g. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

h. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD. diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- Wa mamuhammadunillarasul
- nna
awwalabaitinwudi'alinnasilallažibibakkatamub
arakan
- Syahru Ramadan al-lazunzilafihi al-Qur'anu

- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'an
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh :

- Narummunallahi wafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahi-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in „alim

i. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zakat, infaq dan sedekah (ZIS) merupakan salah satu aliran amaliah dalam Islam yang bertujuan untuk mengatasi ketidakmampuan. Islam bertujuan untuk mencapai keadilan sosial melalui distribusi kekayaan dari yang kaya kepada yang miskin, sebagai aturan, Islam mengakui bahwa dalam milik orang kaya, ada hak-hak mereka yang membutuhkan. Zakat adalah sarana penting perpajakan Islam. Inti dari alat Zakat adalah menyediakan jaminan sosial dan kebutuhan dasar bagi orang miskin. Apalagi tujuan keberadaan zakat adalah untuk mencapai keadilan sosial ekonomi. Sejarah menunjukkan bahwa potensi zakat untuk mengurangi kemiskinan dan ketimpangan pendapatan sangat besar. Adapun zakat mempunyai dua fungsi. Yang pertama adalah untuk membersihkan harta, benda dan jiwa manusia supaya selalu dalam keadaan fitrah atau suci. Yang kedua, zakat berfungsi sebagai dana dari masyarakat yang dimanfaatkan untuk kepentingan sosial guna mengurangi kemiskinan atau masyarakat yang taraf kehidupannya dibawah rata-rata. Umumnya zakat yang diberikan oleh muzakki bersifat konsumtif yaitu hanya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, menutupi kebutuhan makanan dan sandang. Namun jika dipikir lebih panjang lagi hal ini kurang dapat membantu untuk jangka panjang. Karena zakat yang diberikan itu akan dimanfaatkan untuk kebutuhan sehari-hari dimana akan habis, setelah itu si mustahiq akan kembali lagi hidup dalam keadaan fakir. Oleh sebab itu maka munculah istilah zakat produktif atau zakat yang dapat dimanfaatkan oleh suatu lembaga agar dapat memberikan dampak dan nilai manfaat dalam jangka panjang bagi para mustahiq zakat. (Suwandi & Samri, 2022)

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, definisi zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak

menerimanya sesuai dengan syariat Islam. Dalam terminologi syariat, zakat merujuk pada sejumlah harta dengan ketentuan tertentu yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim setelah memenuhi syarat yang telah ditetapkan. Harta tersebut kemudian disalurkan kepada penerima yang berhak sesuai dengan aturan yang telah ditentukan oleh Allah. (Amsari et al., 2023)

Kata infak berasal dari bahasa Arab “*anfaqa-yunfiqu*” yang berarti membelanjakan atau membiayai. Makna infak menjadi lebih spesifik ketika dikaitkan dengan pelaksanaan perintah Allah SWT. Dalam terminologi syariat, infak diartikan sebagai pengeluaran sebagian harta atau pendapatan untuk kepentingan yang diperintahkan dalam ajaran Islam. Berbeda dengan zakat, infak tidak memiliki ketentuan nisab atau jumlah harta yang wajib dikeluarkan secara hukum. Pemahaman yang lebih jelas mengenai infak dapat ditemukan dalam firman Allah SWT dalam Surah Ali Imran ayat 134, yang menjelaskan bahwa infak adalah sebagian harta yang diberikan oleh seorang muslim untuk kepentingan yang bermanfaat. Selain itu, perbedaan utama antara infak dan zakat adalah bahwa infak dapat diberikan kepada siapa saja, tanpa terbatas pada delapan *asnaf* (golongan penerima zakat). (Ummah, 2019)

Secara etimologi, kata sedekah berasal dari bahasa Arab “*shodaqoh*”, yang memiliki makna tindakan yang benar. Dalam istilah terminologi, sedekah diartikan sebagai pemberian yang dilakukan seseorang dengan ikhlas kepada mereka yang berhak menerimanya, disertai dengan pahala dari Allah. Dalam hadis disebutkan yang artinya “*sedekah yang paling baik adalah sesuatu yang keluar dari orang kaya dan telah mencukupi kebutuhannya*” (Muttafaq Alaih). Hadis yang menganjurkan sedekah tidak sedikit jumlahnya. Di dalam salah satu hadis, Rasulullah bersabda “*Sebaik-baik orang di antara kamu adalah yang memberi makan dan menjawab salam.*” (HR Ahmad bin Hanbal). Maka sedekah tidak hanya berupa uang, namun juga dapat berupa fisik ataupun non-fisik. (Yunita, 2022)

Sejak Islam masuk ke Nusantara, pengumpulan dan pendistribusian zakat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat. Pada masa penjajahan Belanda, pemerintah tidak mencampuri pengelolaan zakat, sebagaimana diatur dalam Ordonantie Pemerintah Hindia Belanda Nomor 6200 tahun 1905. Setelah kemerdekaan, Kementerian Agama mulai mendorong pengawasan distribusi zakat melalui Surat Edaran tahun 1951. Baru pada tahun 1968, pemerintah membentuk Badan Amil Zakat (BAZ) dan bait al-mal melalui Peraturan Menteri Agama, di mana bait al-mal bertugas menerima dan menampung zakat, sementara BAZ mendistribusikannya. Aturan ini mendorong lahirnya berbagai Lembaga Amil Zakat, seperti BAMUIS BNI (1967), YDSF (1987), dan Dompot Dhuafa (1994). Pasca reformasi, hukum Islam semakin diakomodasi dalam legislasi. Pada tahun 1999, pemerintah dan DPR mengesahkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, yang diperkuat dengan berbagai peraturan pelaksana. UU ini mengakui dan memberikan perlindungan hukum bagi Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk oleh masyarakat, ormas, yayasan, atau institusi lain, dengan syarat harus dikukuhkan terlebih dahulu. (Fathony, 2019)

Definisi Lembaga Amil Zakat (LAZ) disebutkan secara eksplisit dan rinci dalam Pasal 1 poin 8 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat yang menyatakan bahwa Lembaga Amil Zakat yang selanjutnya disingkat LAZ adalah lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki tugas membantu pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. Berdasarkan definisi ini, apabila dilihat dari organ yang membentuknya, LAZ merupakan institusi yang bersifat infrastruktur, karena ia terbentuk atas prakarsa dari masyarakat. Fungsi lembaga zakat adalah untuk mendistribusikan dana zakat, infaq dan sadaqah yang diterima atau dikumpulkan dari muzakki oleh lembaga zakat kemudian disalurkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya (mustahik). Tujuan lembaga zakat:

- a) Meningkatkan pelayanan dalam menunaikan zakat, sesuai dengan tuntutan zaman.

- b) Meningkatnya fungsi dan peranan pranata keagamaan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial.
- c) Meningkatnya hasil daya guna dan daya guna zakat.

Manfaat lembaga zakat:

- a) Mempermudah muzakki dalam membayar zakat.
- b) Mempererat hubungan persaudaraan antar muslim.
- c) Menghindarkan diri dari sikap takabur.
- d) Melahirkan solidaritas kehidupan bermasyarakat.
- e) Dengan adanya amil zakat akan pemeratakan penikmatan dana zakat dari pada melakukan pembayaran zakat secara orang per-orang.

Menurut undang-undang ini, Lembaga Amil Zakat adalah institusi pengelolaan zakat yang sepenuhnya dibentuk atas prakarsa masyarakat dan oleh masyarakat yang bergerak di bidang dakwah, pendidikan, sosial, dan kemashlahatan umat Islam

Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang menjalankan fungsinya sebagai organisasi pengumpul, pengelola, dan pendistribusi zakat dalam operasionalnya harus selalu berusaha mengamalkan prinsip-prinsip; siddiq, amanah, tabligh, dan fathanah. Keempat prinsip tersebut merupakan karakter perilaku para Rasulullah. Siddiq dapat dimaknai perilaku yang mengedepankan kejujuran, tabligh yaitu perilaku keterbukaan dan transparansi, amanah merupakan perilaku yang senantiasa bertanggung jawab, dan fathanah adalah perilaku profesional yang selalu berusaha melakukan perbaikan secara terus menerus. Keempat karakter Rasulullah tersebut sebenarnya pada era organisasi modern diimplementasikan dalam prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik (*good governance*) yang meliputi transparansi, pertanggungjawaban, akuntabilitas, partisipasi, dan responsibilitas. Tata kelola lembaga zakat yang baik akan menjadikan LAZ mampu mendayagunakan zakat sesuai dengan prioritas programnya, demi mengembangkan dan membangun sosial dan ekonomi masyarakat yang berhak menerima. Pembangunan dan pengembangan sosial dan ekonomi

masyarakat miskin agar lebih mandiri harus menjadi prioritas LAZ karena ini merupakan misi utama lembaga zakat. Misi ini dapat terlihat dari zakat diperuntukkan untuk 8 golongan (*asnaf*) yang berhak menerima zakat yang terdiri dari fakir, miskin, amil, muallaf, budak, gharim, jihad fi sabilillah, dan musafir yang kehabisan bekal. (Ryandono & Wijayanti, 2019)

Imam Qurtubi dalam Hafidhuddin (2002:125) menyatakan bahwa Al- Amil adalah orang-orang yang ditugaskan (oleh imam/pemerintah) mengambil, menuliskan, menghitung, dan mencatatkan zakat yang diambilnya dari para muzakki untuk kemudian diberikan kepada yang berhak menerimanya. Peran amil tersebut saat ini dijalankan oleh Badan Amil Zakat atau Lembaga Amil Zakat. Menurut Ad-Dimasyqi (2005:279), pengertian amil zakat menurut terminologi fikih adalah orang-orang yang diangkat oleh imam (pemerintah) untuk mengatur urusan zakat, yang melingkupi proses pengumpulan, pencatatan, pendistribusian, dan sebagainya. (Hawari & Zen, 2021)

Beruntungnya, pengelolaan ZIS di Indonesia saat ini sudah ditangani oleh berbagai lembaga yang profesional. Akan tetapi, banyaknya pengelola zis di Indonesia menjadikan persaingan antar lembaga zis semakin ketat. Lembaga Amil Zakat (LAZ) di Indonesia menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan zakat yang optimal. Salah satu kendala utama adalah rendahnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui lembaga resmi, karena masih banyak yang lebih memilih menyalurkan secara langsung. Selain itu, regulasi yang ketat dari pemerintah, seperti persyaratan administratif untuk mendapatkan izin dari BAZNAS, sering menjadi hambatan bagi LAZ kecil. Transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana juga menjadi perhatian, mengingat kasus penyalahgunaan dana zakat dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya manusia yang belum optimal serta kurangnya pemanfaatan teknologi digital dalam penghimpunan dan distribusi zakat semakin memperburuk situasi. Distribusi zakat yang belum merata, dengan kecenderungan lebih banyak disalurkan di perkotaan dibandingkan daerah terpencil, juga menjadi

permasalahan serius. Selain itu, persaingan dengan lembaga filantropi lain mengharuskan LAZ lebih inovatif dalam menarik kepercayaan masyarakat. Kurangnya edukasi tentang zakat produktif membuat dana zakat belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk memberdayakan ekonomi mustahik. Terakhir, minimnya sinergi antara LAZ dengan pemerintah dan BAZNAS menyebabkan distribusi zakat kurang efektif dan terkoordinasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi, digitalisasi, serta kerja sama antara pemangku kepentingan agar zakat dapat dikelola lebih profesional, transparan, dan berdampak maksimal bagi kesejahteraan umat.

Mualaf center indonesia peduli regional medan merupakan salah satu dari sekian banyak pengelola zakat, infaq dan sedekah yang ada di kota medan. Mualaf center indonesia peduli regional medan memiliki tanggung jawab dalam mengelola dan menyalurkan dana zakat, infaq dan sedekah untuk pembinaan, pendampingan dan advokasi mualaf yang ada di kota medan dan sekitarnya. Mualaf center indonesia peduli regional medan berlokasi di jl. Amaliun no. 91, kota matsum iv, kec. Medan area kota medan, sumatera utara. Keberadaan mualaf center indonesia peduli regional medan berdampak positif terhadap pemberdayaan mualaf yang ada di kota medan. Pemberdayaan dan penyaluran dana ZIS untuk berbagai kepentingan umat, seperti berbagi bantuan sosial, khitan mualaf, beasiswa pendidikan, fardhu kifayah, layanan kesehatan mualaf, advokasi mualaf, pembebasan rumah dakwah mualaf merupakan program unggulan yang ditargetkan untuk membantu para mualaf agar dapat menjalani hidup mandiri pasca-islam.

Dalam konteks pelayanan zakat, infaq, dan sedekah, prinsip-prinsip syariah menjadi pondasi utama yang harus diimplementasikan oleh setiap lembaga amal zakat agar pengelolaan dana umat dilakukan sesuai dengan ajaran Islam. Menurut (Ryandono, M. N. H., & Wijayanti, I. (2019). 10(1), 2019), prinsip-prinsip syariah yang relevan dan wajib diterapkan meliputi:

1. *Siddiq* (jujur). Kejujuran dalam pengelolaan dana umat, baik dari segi pengumpulan, pencatatan, maupun pendistribusian.

2. *Amanah* (dapat dipercaya). Setiap pengelola harus bertanggung jawab penuh terhadap dana yang dikelola dan penggunaannya.
3. *Tabligh* (transparansi). Lembaga zakat wajib menyampaikan laporan kegiatan dan keuangan secara terbuka kepada masyarakat.
4. *Fathanah* (cerdas/profesional). Pengelolaan harus dilakukan secara profesional, efisien, dan berdasarkan strategi yang efektif.

Keempat prinsip ini tidak hanya mencerminkan akhlak Rasulullah SAW, tetapi juga sejalan dengan nilai-nilai *good governance* modern seperti akuntabilitas, transparansi, dan tanggung jawab publik. Pelayanan yang tidak dilandasi prinsip ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat, yang pada akhirnya akan berdampak pada menurunnya partisipasi muzakki serta efektivitas distribusi zakat kepada mustahik.

Dengan demikian, implementasi prinsip syariah menjadi indikator penting dalam peningkatan mutu pelayanan zakat. Lembaga seperti Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan dituntut untuk mengintegrasikan nilai-nilai syariah ini dalam setiap aspek layanan mulai dari penghimpunan dana, pengelolaan, hingga penyalurannya agar manfaat zakat tidak hanya dirasakan dalam jangka pendek, tetapi juga berkelanjutan secara sosial dan spiritual.

Berdasarkan dari uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana prinsip syariah dapat diimplementasikan dalam meningkatkan mutu pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan penghambat di dalam proses implementasinya. dengan memahami fenomena dan permasalahan yang ada, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan model pelayanan yang tidak hanya berkualitas, namun sesuai dengan nilai-nilai syariah yang sesuai dengan ajaran Al-Quran dan Hadis.

Atas penjelasan yang telah diuraikan penulis di atas, penulis tertarik untuk meneliti, membahas serta menetapkan judul penelitian yaitu **“Implementasi Prinsip Syariah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Zakat, Infaq Dan Sedekah Pada Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan.”**

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat penulis identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman tentang prinsip syariah. Banyak organisasi atau lembaga layanan belum memahami secara mendalam bagaimana prinsip syariah dapat diselaraskan ke dalam sistem pelayanan mereka.
2. Kesenjangan antara Teori dan Praktik. Meskipun prinsip syariah menawarkan nilai-nilai ideal seperti keadilan, kejujuran, dan transparansi, implementasinya dalam praktik seringkali tidak sesuai dengan teori.
3. Tantangan Pengukuran Mutu Pelayanan. Indikator mutu pelayanan konvensional cenderung bersifat kuantitatif dan materialistik, sementara prinsip syariah menekankan aspek kualitatif dan spiritual.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian idensertifikasi masalah di atas, maka penulis dapat menjabarkan rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk implementasi prinsip syariah di Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan?
2. Bagaimana implementasi prinsip syariah dalam meningkatkan mutu pelayanan zakat, infaq dan sedekah?
3. Apa saja tantangan dan hambatan dalam implementasi prinsip syariah dalam peningkatan mutu pelayanan ZIS di lembaga ini?

D. Tujuan Penelitian

Dari uraian rumusan masalah di atas, maka penulis dapat menjabarkan tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Menganalisis Implementasi Prinsip Syariah: Menjelaskan bagaimana prinsip syariah dapat diimplementasikan dalam meningkatkan mutu pelayanan di berbagai sektor.
2. Mengidentifikasi Faktor Pendukung dan Penghambat: Menemukan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi prinsip syariah dalam peningkatan mutu pelayanan.
3. Mengembangkan Indikator Mutu Pelayanan Berbasis Syariah: Merancang indikator yang dapat mengukur mutu pelayanan dengan mempertimbangkan nilai-nilai syariah, seperti keadilan, kejujuran, dan transparansi.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari di lakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

- Pengembangan Ilmu Pengetahuan: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pelayanan, khususnya dalam integrasi prinsip syariah ke dalam sistem manajemen mutu.
- Memperkaya Literatur. Hasil penelitian ini dapat menambah referensi akademis terkait implementasi prinsip syariah dalam konteks peningkatan mutu pelayanan, yang masih relatif terbatas.
- Pemahaman Holistik. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik tentang bagaimana nilai-nilai syariah dapat diintegrasikan dengan konsep mutu pelayanan modern.

b. Manfaat Praktis

- Memberikan wawasan bagi Mualaf Center Peduli Indonesia Regional Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ZIS sesuai dengan prinsip syariah.
- Menjadi panduan bagi lembaga amil zakat lainnya dalam menerapkan sistem pelayanan yang lebih profesional, transparan, dan sesuai dengan kaidah Islam.
- Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan para penerima manfaat serta donatur terhadap pengelolaan zakat, infaq, dan sedekah di lembaga tersebut.

F. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini, penulis akan mengikuti suatu sistematika dengan membagi penulisan menjadi III (Tiga) bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merangkum mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merangkum mengenai kajian pustaka, yang di mana di dalamnya meliputi tentang konsep prinsip syariah dan mutu pelayanan. Selain itu juga membahas mengenai kajian penelitian terdahulu, dan juga kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai deskripsi lokasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran dari penulisan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Prinsip-Prinsip Syariah

a. Pengertian Syariah

Imam Ibnu Atsir Al-Jazari mendefinisikan Syara' dan syariat kepada agama yang Allah syariatkan atas hamba-hamba-Nya, yaitu agama yang Allah tetapkan bagi mereka dan Allah wajibkan atas diri mereka. Sedangkan Dr. Umar bin Sulaiman Al-Asyqar mengungkapkan definisi yang lebih rinci bahwa syariat adalah hukum-hukum yang Allah tetapkan di dalam kitab-Nya atau datang kepada kita melalui jalan rasul-Nya di dalam sunnah beliau, tidak ada bedanya apakah hukum-hukum tersebut dalam bidang akidah, amal, ataupun akhlak. (Zikra & Tanjung, 2023). Dari kedua penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya syariah adalah aturan-aturan yang diturunkan oleh Allah swt. Agar dijalankan oleh umat manusia tercapainya tujuan syariah (*maqashid syariah*).

Adapun Maqashid Syariah mencakup pemahaman holistik tentang prinsip-prinsip moral dan spiritual Islam yang mencerminkan keadilan, kemanusiaan, dan kesejahteraan masyarakat. Pilar utama dalam Maqashid Syariah melibatkan perlindungan terhadap lima kepentingan dasar, yaitu: *Hifz an-Nafs* (perlindungan jiwa), *Hifz al-Mal* (perlindungan harta), *Hifz ad-Din* (perlindungan agama), *Hifz al-'Aql* (perlindungan akal), *Hifz an-Nasl* (perlindungan keturunan). Dalam konteks ekonomi, beberapa studi menunjukkan bahwa Maqashid Syariah menuntut distribusi kekayaan dan manfaat yang adil, pengentasan kemiskinan, serta pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. Selain itu, penerapan

Maqashid Syariah juga menekankan pentingnya keberlanjutan sosial dan lingkungan. (Hamidu et al., 2024)

b. Sumber Hukum

Dalam Islam, semua aktivitas manusia harus didasarkan pada hukum Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah. Jika kedua sumber utama ini tidak secara langsung mencakup permasalahan yang muncul akibat perkembangan zaman, para ulama dapat merujuk pada sumber hukum sekunder, seperti *Ijma'* (kesepakatan ulama atau konsensus masyarakat umum), *Qiyas* (analogi hukum dengan hukum lain yang serupa), *Istislah* (penalaran berdasarkan kepentingan umum), *Istihsan* (preferensi hukum untuk mencapai keadilan yang lebih baik), *Urf* (adat atau kebiasaan masyarakat yang tidak bertentangan dengan syariat), dan *Sadd al-Dhara'i* (mencegah sarana yang dapat mengarah pada kerusakan). (Harahap et al., 2023)

Sumber-sumber hukum ini digunakan oleh ulama untuk memastikan bahwa hukum Islam tetap relevan dalam menghadapi berbagai permasalahan kontemporer.

c. Prinsip Syariah

Prinsip syariah mengacu pada aturan dan nilai-nilai dalam hukum Islam yang membimbing perilaku umat Muslim dalam kehidupan sehari-hari. Prinsip-prinsip ini berasal dari sumber-sumber utama hukum Islam. Dalam eksistensinya, sumber hukum dalam Islam tidak hanya al-Qur'an saja, melainkan juga *Hadis*, *Ijma'* dan *Qiyas*. Ketiganya hanyalah sebagai sumber sekunder hukum-hukum Islam, sumber-sumber ini bukan berfungsi sebagai penyempurna al-Qur'an melainkan sebagai penyempurna pemahaman manusia akan maqasid al-syari'ah. Karena al-Qur'an telah sempurna sedangkan pemahaman manusia yang tidak sempurna, sehingga dibutuhkan penjelas sebagai tindakan

penjabaran tentang sesuatu yang belum dipahami secara seksama. (Supriyanto et al., 2023)

Prinsip syariah merupakan pedoman dasar dalam sistem ekonomi Islam yang mengatur berbagai aspek transaksi dan aktivitas keuangan agar sesuai dengan hukum Islam. Prinsip ini berlandaskan pada Al-Qur'an, Hadis, Ijma', dan Qiyas, dalam segala pelaksanaannya. Dalam konteks pelayanan ZIS, penerapan prinsip syariah sangat penting untuk memastikan pengelolaan yang transparan, akuntabel, dan bermanfaat bagi umat.

Ada beberapa prinsip syariah yang dapat diterapkan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di Muallal Center Peduli Indonesia Regional Medan :

1) Prinsip Amanah

Islam menganggap berbagai jenis sumber daya yang ada merupakan pemberian atau titipan Allah swt. Kepada manusia. Dalam ranah ekonomi, konsep amanah mengandung makna bahwa seluruh sumber daya sejatinya adalah milik Allah, sementara manusia diberi tanggung jawab untuk menjalankan amanah-Nya. Prinsip ini menanamkan nilai-nilai kepercayaan, kejujuran, dan tanggung jawab dalam pengelolaan aset. Dengan menerapkan amanah, lembaga yang berlandaskan prinsip syariah berupaya untuk menjaga transparansi, integritas, serta akuntabilitas dalam pengelolaan kekayaan, sehingga menciptakan ekosistem bisnis yang lebih etis dan berlandaskan keadilan. (Amalia et al., 2024)

2) Prinsip Kerjasama Dalam Kebaikan

Penggerak utama dalam Ekonomi Islam adalah prinsip kerjasama. Bagi muslim, baik sebagai pembeli, penjual, pekerja, pengusaha, atau pihak lainnya, harus menjalankan aktivitas ekonominya sesuai dengan tuntunan Allah SWT. Setiap usaha

yang dilakukan harus berlandaskan nilai-nilai Islam. Berbeda dengan sistem kapitalis yang mengabaikan prinsip ini, meskipun mereka juga menerapkan konsep kerjasama, tetapi orientasinya lebih kepada kepentingan pribadi. Dalam sistem kapitalis, keuntungan menjadi tujuan utama dalam setiap bentuk kemitraan, sehingga sering kali praktik bisnis dijalankan dengan cara apa pun demi meraih keuntungan, termasuk dengan menipu, menindas, atau memanfaatkan pihak lain secara tidak adil.

3) Prinsip Tanggung Jawab Sosial

Pemilikan kekayaan pribadi harus berperan sebagai kapital produktif yang akan meningkatkan besaran produk nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, Sistem Ekonomi Islam menolak terjadinya akumulasi kekayaan yang dikuasai oleh beberapa orang saja. Konsep ini berlawanan dengan Sistem Ekonomi Kapitalis, di mana kepemilikan industri didominasi oleh monopoli dan oligopoli, tidak terkecuali industri yang merupakan kepentingan umum. Sehingga kepemilikan kekayaan hanya terfokus pada segelintir orang saja. Yang akan terjadi, yang kaya makin kaya, yang miskin makin miskin.

4) Prinsip Keadilan

Lembaga pengelola zakat harus menyediakan laporan keuangan yang jelas dan terbuka agar masyarakat dapat mengetahui bagaimana dana dikelola dan disalurkan. Dana zakat tidak boleh hanya diberikan kepada satu kelompok tertentu, tetapi harus menjangkau berbagai golongan mustahik yang telah ditentukan dalam Islam. Standar operasional dalam pengelolaan zakat harus adil dan merata, tanpa membedakan status sosial penerima manfaat. Dengan menerapkan prinsip keadilan dalam pengelolaan ZIS, lembaga zakat dapat

meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat partisipasi dalam filantropi Islam, dan memastikan bahwa dana yang dihimpun memberikan dampak nyata bagi kesejahteraan umat.

2. Teori Mutu Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan atau membantu apa yang diperlukan seseorang. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono dalam Apriliana & Sukaris, 2022, pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Menurut Payne dalam Arfandy, 2016, pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh

penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok atau masyarakat.

b. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Ada beberapa bentuk pelayanan yang dapat di kategorikan dalam tiga bentuk, yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. (Ashari & Sallu, 2023)

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu adalah hasil-hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, baik dalam bentuk skripsi, maupun jurnal yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti. Berikut ini adalah 5 penelitian terdahulu yang sesuai dengan tema atau judul penelitian:

Tabel 1: Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Adinda Arafah, Dwi Anggraini	Implementasi Prinsip-Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah	Penelitian ini meninjau penerapan prinsip-prinsip syariah di lembaga keuangan syariah. Penelitian ini mengevaluasi sejauh mana kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam dalam praktiknya. Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) sangat penting untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Studi ini menyoroti perbedaan antara prinsip-prinsip teoritis dan praktik aktual dalam keuangan syariah. (Arafah et al., 2023)
2.	Abdullah Muslihuddin Khalwani	Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Membayar Zis Di	Studi ini menganalisis pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap niat masyarakat untuk membayar ZIS melalui LAZ Rumah Zakat Pusat.

		Laz Rumah Zakat Pusat	Kepercayaan dan kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi minat dalam membayar ZIS, dengan korelasi positif ditemukan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier ganda untuk mengevaluasi hubungan antar variabel. Temuan menunjukkan bahwa 60% variasi bunga untuk membayar ZIS dijelaskan oleh kepercayaan dan kualitas layanan.(Khalwani, 2024)
3.	Arief Budiono	Penerapan Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah dalam lembaga keuangan syariah sangat penting untuk memastikan segala transaksi terbebas dari <i>riba</i> , <i>gharar</i> dan <i>maysir</i> . Meskipun prinsip syariah telah menjadi landasan dalam operasional lembaga keuangan syariah, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya.(Budiono, 2017)
4.	Yusup Supriyanto, Aufa Nabila	Implementasi Prinsip Syariah Dalam Manajemen	Penelitian ini memberikan pandangan mengenai penerapan prinsip syariah

		Sumber Daya Manusia Di Pt. Piranti Teknik Indonesia	dalam pelayanan suatu lembaga. Prinsip seperti keadilan, amanah, dan transparansi menjadi elemen utama dalam penelitian. Studi ini juga menunjukkan dampak positif yang didapat oleh karyawan dan diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada penerima manfaat. Meski begitu, masih terdapat tantangan dalam penerapannya, seperti pemahaman yang belum merata serta pengelolaan yang mungkin belum optimal sesuai prinsip syariah.(Supriyanto et al., 2023)
5.	Muhamad Mustaqim	Prinsip Syariah Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Atas Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia UMKM di Kudus)	Penelitian ini menyikapi penerapan prinsip syariah dalam pengelolaan SDM. Hasilnya diperoleh bahwa prinsip syariah dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Implementasi prinsip syariah memiliki dampak positif dalam pengelolaan organisasi.(Mustaqim, 2016)

Dalam penulisan skripsi ini, ada beberapa jurnal mahasiswa atau mahasiswi sebelumnya yang penulis jadikan sebagai tinjauan pustaka. Namun perlu ditegaskan perbedaan antara masing-masing judul dan masalah yang dibahas, antara lain :

1. Konteks Penelitian

Penelitian ini berfokus pada bagaimana pengaplikasian prinsip syariah dapat berdampak positif dalam meningkatkan mutu pelayanan ZIS di Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan. Penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Adinda Arafah (2023) mempelajari sejauh mana kepatuhan penerapan prinsip-prinsip syariah dalam praktiknya.

2. Variabel yang Diteliti

Penelitian ini mengkaji implementasi prinsip syariah (amanah, adil, transparansi, ta'awun, dan tanggung jawab sosial) sebagai variabel utama terhadap peningkatan mutu pelayanan ZIS. Sebaliknya, penelitian Khalwani (2024) menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dua variabel bebas, yaitu kepercayaan dan kualitas pelayanan, serta satu variabel terikat yaitu minat membayar ZIS. Jadi, arah penelitian Khalwani lebih pada faktor pendorong donasi, bukan penerapan prinsip syariah dalam internal kelembagaan.

3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian Budiono (2017), subjek penelitian adalah Lembaga Keuangan Syariah secara umum, terutama sistem internal dan praktik operasionalnya. Tidak ada lokasi atau lembaga tertentu yang menjadi fokus studi lapangan. Perbedaan kali ini terletak pada subjeknya yakni Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan, dengan penerima layanan (mualaf) sebagai bagian dari data lapangan. Menjadikan penelitian lebih aplikatif dan kontekstual terhadap kelompok sasaran tertentu.

4. Tujuan Penelitian

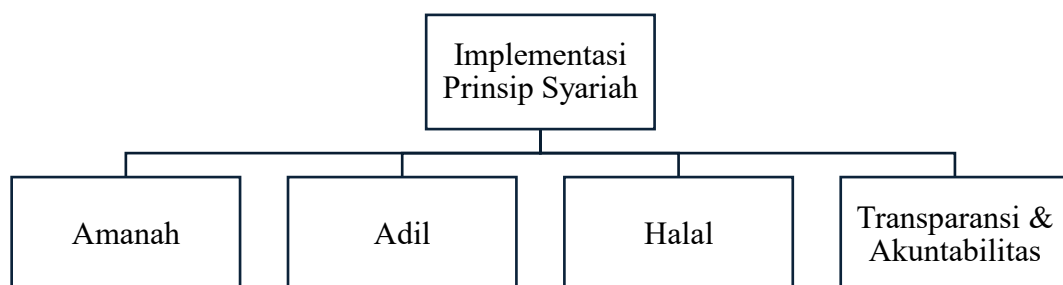
Tujuan dalam penelitian ini adalah mengobservasi sejauh mana implementasi prinsip syariah telah diterapkan dalam kegiatan penghimpunan, pendistribusian, dan pelaporan dana ZIS di lembaga Muallaf center indonesia peduli regional medan. Penelitian sebelumnya berfokus pada mengukur pengaruh kepercayaan dan pelayanan terhadap minat membayar ZIS serta mengevaluasi penerapan prinsip syariah di beberapa lembaga keuangan syariah.

5. Lokasi dan Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada lembaga sosial islam yakni Muallaf center indonesia peduli di kawasan kota medan. Sedangkan penelitian terdahulu umumnya mengambil lokasi atau subjek yang lebih luas atau berbeda, seperti pada Rumah Zakat.

C. Kerangka Pemikiran

Adapun dari beberapa penelitian terdahulu yang di lakukan sebelumnya terkait dengan topik serupa, maka kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat disajikan seperti gambar di bawah ini.



Gambar 1: Kerangka Pemikiran

Untuk mengukur mutu pelayanan ZIS, indikator yang relevan dan dapat menjadi penilaian implementasi prinsip syariah dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Amanah

- Pengelolaan dana ZIS dilakukan dengan penuh tanggung jawab.

- Tidak ada penyalahgunaan dana atau informasi.
- Menjaga kepercayaan muzakki dan mustahik.

2. Adil

- Distribusi ZIS dilakukan merata dan sesuai ketentuan asnaf.
- Tidak terjadi diskriminasi dalam pemberian layanan.
- Laporan keuangan disusun secara terbuka dan jelas.

3. Transparansi

- Pelaporan penggunaan dana dilakukan secara berkala.
- Informasi program dapat diakses publik/muzakki.
- Sistem pelayanan terbuka untuk evaluasi dan kritik.

4. Tanggung Jawab Sosial

- Program ZIS diarahkan untuk meningkatkan kemandirian mustahik (misal: beasiswa, khitanan, rumah dakwah).
- Fokus pada pemberdayaan mualaf secara berkelanjutan.
- Melibatkan masyarakat sekitar dalam kegiatan sosial.

5. Kerjasama dalam Kebaikan (Ta'awun)

- Melibatkan banyak pihak (donatur, relawan, komunitas).
- Meningkatkan partisipasi sosial dalam mendukung program.
- Berkolaborasi dengan instansi lain untuk memperluas manfaat.

Implementasi prinsip-prinsip syariah dalam peningkatan mutu pelayanan ZIS pada Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan berlandaskan nilai-nilai Islam seperti amanah, transparansi, keadilan, dan keberlanjutan. Prinsip-prinsip ini memastikan bahwa pengelolaan dana ZIS dilakukan secara profesional dan tepat sasaran demi kesejahteraan para mualaf. Untuk meningkatkan mutu layanan, strategi yang diterapkan mencakup efektivitas pengumpulan ZIS dengan meningkatkan kesadaran masyarakat, distribusi yang adil dan transparan, pemanfaatan teknologi dalam transaksi dan pengelolaan dana, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar layanan lebih profesional. Keberhasilan implementasi strategi ini sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan kepercayaan

masyarakat terhadap pengelolaan ZIS, kualitas transparansi lembaga, serta dukungan kebijakan dan regulasi yang jelas. Hasil dari penerapan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanan ZIS diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berzakat, menciptakan sistem pengelolaan yang akuntabel, serta meningkatkan kesejahteraan muallaf melalui distribusi dana yang efektif. Dengan demikian, layanan ZIS yang berbasis syariah tidak hanya berperan dalam aspek ibadah, tetapi juga sebagai instrumen sosial-ekonomi yang berkelanjutan bagi kemaslahatan umat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah tata cara atau prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif seperti narasi-narasi tertulis maupun yang tidak tertulis yang langsung bersumber dari objek atau pelaku yang diamati (Novia Sani, 2021). Tentang metode penelitian kualitatif, Creswell dalam Hadayani Daulay, 2021 mendefinisikannya sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Metode deskriptif sendiri bertujuan untuk memberi gambaran suatu keadaan atau kondisi tertentu yang berdasarkan fakta-fakta yang ada, mengumpulkan, mengklarifikasi, dan menginterpretasikan data sehingga hasilnya memberikan informasi untuk menganalisis masalah yang diselidiki.

Pendekatan Kualitatif ini diharapkan mampu memberikan hasil berupa suatu uraian yang mendalam tentang tulisan, ucapan atau perilaku yang dapat di amati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, atau suatu organisasi dalam suatu konteks tertentu yang di kaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Menurut Baswori dan Suwandi dalam Annisa, 2021, melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat mengenali subjek, ikut merasakan apa yang di alami subjek dalam kehidupan sehari hari.

Data pada penelitian kualitatif memiliki fokus pada kajian penelitian dan pokok persoalan yang akan di teliti melalui penjelasan aspek-aspek yang menjadi pusat perhatian topik secara mendalam dan tuntas. Maka kemudian dari hasil data tersebut, akan di tarik kesimpulan dari hasil analisis hingga terjawablah pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah penelitian ini.

Aktivitas penelitian tidak akan terlepas dari keberadaan data yang merupakan bahan baku informasi untuk memberikan gambaran spesifik mengenai obyek penelitian. Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Data penelitian dapat berasal dari berbagai sumber yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik selama kegiatan penelitian berlangsung. Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian ataupun suatu konsep.

1. Data Primer

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah ada sebelumnya yang di kumpulkan oleh pihak lain (Novia Sani, 2021). Pada penelitian ini sendiri data sekunder di dapat dari studi kepustakaan, buku-buku, artikel jurnal, *website*, yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian merupakan salah satu cara atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang relevan dengan topik yang di teliti (Novia Sani, 2021). Adapun pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan ada dua, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara, yaitu dialog antara penulis dengan responden penelitian, dialog ini berupa tanya jawab secara langsung yang di lakukan secara terstruktur yang dengan kata lain pedoman wawancara telah disiapkan oleh penulis sebelumnya.
2. Dokumentasi, yaitu berupa naskah-naskah atau data-data yang telah berlaku. Dokumentasi di lakukan dengan cara mencari data terkait hal-hal pada penelitian. Umumnya dalam bentuk tulisan seperti buku, majalah, jurnal, dokumen, laporan, dan bisa juga dalam bentuk gambar

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah cara menginterpretasikan data-data yang sebelumnya telah di kumpulkan dari lapangan dan telah di olah sehingga menghasilkan pola informasi tertentu. Analisis data kualitatif yaitu menganalisis data terhadap sekumpulan data-data yang tidak berbentuk angka dan umumnya tidak menggunakan statistik (Novia Sani, 2021).

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan metode reduksi data, yaitu proses menganalisis data dengan berfokus pada permasalahan utama sehingga dapat disimpulkan dan diuji kebenarannya. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian

kualitatif. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu.

F. Teknik Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kriteria triangulasi untuk memverifikasi data. Triangulasi adalah proses menguji keabsahan temuan dengan memperbaiki teori, metodologi, dan interpretasi penelitian dengan menggunakan faktor-faktor di luar data untuk memverifikasi atau membandingkan data. Tujuan penggunaan triangulasi dalam penelitian adalah:

- a) Penggunaan metode kualitatif dan kuantitatif dalam triangulasi adalah untuk mempelajari fenomena yang sama dan untuk tujuan meningkatkan kredibilitas penelitian. Hal ini menyebabkan beberapa penulis merujuk paradigma penelitian kualitatif dan kuantitatif termasuk yang dikombinasikan dalam studi/fenomena yang sama sehingga menunjukkan adanya hubungan paradigmatis.
- b) Mengkonfirmasi apakah instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu konsep telah tepat.
- c) Untuk keperluan kelengkapan. Peneliti menggunakan Triangulasi untuk meningkatkan kedalaman dan pemahamannya tentang fenomena yang sedang diselidiki dengan menggabungkan beberapa metode dan teori, karena fenomena yang diselidiki memiliki sedikit dasar teori. Selain itu penggunaan Triangulasi untuk kelengkapan, memperbesar dan memperdalam pemahaman tentang pertanyaan penelitian.
- d) Untuk meningkatkan akurasi penelitian, dalam hal ini triangulasi merupakan salah satu validitas.
- e) Untuk tujuan meningkatkan kredibilitas penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan

Mualaf Center Indonesia (MCI) merupakan sebuah yayasan swasta yang didirikan oleh Bapak Steven Indra Wibowo. Berdirinya yayasan ini di latar belakang oleh adanya rasa simpati dan empati kepada para mualaf dan sebagai wadah untuk mendalami Islam bagi mereka. Sebelum MCI terbentuk, Bapak Steven dan kolega beliau dari kalangan mualaf yang menimba ilmu agama Islam di Madinah. Setelah kembali ke Indonesia, beliau dan kolega merintis yayasan ini di Jakarta yang bergerak dibidang pembinaan mualaf.

Pada awal tahun 2003 beliau dan kolega membangun jaringan para mualaf di *Yahoo Groups* sebagai wadah komunikasi para mualaf, lalu berkembang dengan membuat dan mengelola *website* yang menyediakan pendaftaran untuk bersyahadat dan berupaya mendampingi mualaf untuk mempelajari Islam dengan mengisi form data diri yang telah disediakan di situs tersebut. Website ini terbentuk untuk membangun jaringan komunikasi yang lebih luas kepada para mualaf pada tahun 2004. Awal sebelum MCI menerima proses syahadat secara mandiri, peserta syahadat direferensikan ke masjid-masjid yang menerima proses syahadat. Kemudian setelah berjalannya waktu proses syahadat dilakukan di sekretariat yayasan MCI. Pada tahun 2013, MCI resmi mendapat izin operasional sebagai yayasan pembinaan mualaf dari lembaga Hak Asasi Manusia. Karena banyak mualaf yang tersebar di seluruh Indonesia. Lembaga MCI merekrut relawan pada beberapa daerah sehingga membentuk beberapa regional, termasuk di Kota Medan. Pada awal tahun 2021 MCI diresmikan di bawah binaan Bapak Aditya Vidyantara sebagai ketua. Dalam kegiatannya MCI Peduli Regional Medan telah bergerak dalam pembinaan mualaf dan bakti sosial di kota

maupun desa binaan. Diantara kegiatan yang telah terlaksana adalah pembinaan ke Islaman, program berbagi beras, pelatihan membaca Al-Quran dan kajian fiqh. Untuk selanjutnya kegiatan pembacaan syahadat, pendidikan atau pembinaan agama Islam dan berbagai macam keterampilan berguna mewujudkan mualaf yang mandiri yang diselenggarakan dengan dukungan dari seluruh pihak.

2. Visi, Misi dan Tujuan Mualaf Center Indonesia Peduli

Visi: Menjadikan mualaf sebagai muslim yang berakidah yang berdasarkan Al Qu'ran dan sunnah.

Misi: Melakukan pembinaan bimbingan dan perlindungan mualaf Kota Medan, memiliki kemandirian, akhlak mulia, dan berilmu, memiliki pemahaman akidah yang kuat, memiliki keluasaan pengetahuan tentang Al Qur'an dan sunnah dan menjalin tali silaturahmi kepada para mualaf dan muslim Kota Medan.

Tujuan: Memperkuat keimanan dan ketaqwaan para mualaf, melakukan pembinaan bimbingan dan perlindungan mualaf Kota Medan secara intensif dan berkesinambungan.

Logo :



Gambar 1 Logo Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan

3. Lokasi Kantor Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan

Pada akhir 2023 Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Kota Medan telah memiliki sekretariat dengan berlokasi di Jalan Amaliun No. 91 Kota Medan, Sumatera Utara. Sekretariat ini terletak di posisi strategis,

berdekatan dengan Masjid Raya Al-Mashun sebagai bangunan ikonik bagi umat islam di kota Medan.



Gambar 2 Lokasi Muallaf Center Indonesia Peduli Regional Medan

B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data yang relevan dan mendukung keperluan analisis. Data yang dihimpun melalui ketiga metode tersebut diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu data umum dan data spesifik.

Data umum mencakup informasi menyeluruh mengenai Muallaf Center Indonesia Peduli Regional Medan, yang diperoleh melalui proses wawancara dengan pihak terkait serta dokumentasi internal lembaga. Sementara itu, data spesifik yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian disajikan berdasarkan hasil pengamatan lapangan, wawancara mendalam, serta analisis terhadap dokumen pendukung. Rincian data spesifik tersebut akan dijelaskan dalam subbab berikut.

1. Bentuk Implementasi Prinsip Syariah Di Muallaf Center Indonesia Peduli Regional Medan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dari tanggal 13 Maret 2025 sampai dengan tanggal 14 April 2025, peneliti dapat menjabarkan hasil dari wawancara dengan pendiri muallaf center Indonesia

peduli regional medan mengenai bentuk implementasi prinsip syariah di mualaf center Indonesia peduli regional medan. Hasil yang didapat peneliti dari wawancara yang telah dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

Pendekatan pertama yang diterapkan MCIP adalah zakat dalam bentuk konsumtif, khususnya bagi mualaf baru yang berada dalam kondisi rentan secara ekonomi maupun sosial. Mayoritas dari mereka kehilangan akses terhadap dukungan keluarga atau komunitas sebelumnya setelah memeluk Islam. Dalam kondisi demikian, bantuan zakat yang bersifat konsumtif sangat krusial untuk menjamin kelangsungan hidup mereka.

Pendekatan konsumtif digunakan untuk membantu mualaf baru yang mengalami kesulitan ekonomi dan sosial setelah memeluk Islam, seperti kehilangan tempat tinggal, pekerjaan, atau dukungan keluarga. Bantuan ini diberikan dalam bentuk kebutuhan pokok, tempat tinggal sementara, dan bantuan medis. Sementara itu, pendekatan produktif dilakukan dalam bentuk pemberdayaan seperti pelatihan keterampilan, bantuan usaha kecil, dan pendampingan psikososial.

MCIP berupaya menjaga kepercayaan muzakki melalui transparansi dalam pengelolaan dana. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu pengelola:

"Organisasi menjaga amanah pengelolaan zakat dari para muzakki dengan melaporkan dana masuk secara transparan melalui sosial media."
(Wawancara, 2024)

Untuk memastikan zakat tersalurkan secara adil, MCIP melakukan penilaian terhadap kondisi mustahik melalui proses pendataan latar belakang, terutama untuk mualaf yang baru memeluk Islam. Penilaian ini bukan prosedur administratif yang kaku, melainkan dilakukan secara dialogis dan humanis:

"Mungkin bukan prosedur khusus, tetapi hanya sebatas mengetahui latar belakang mustahik sebelum memasuki Islam dan menanyakan kondisi mereka pasca memeluk agama Islam."

(Wawancara, 2024)

MCIP juga mengantisipasi potensi penyalahgunaan dana zakat dengan melakukan seleksi ketat terhadap calon penerima manfaat:

"Kami melakukan kemitraan dengan lembaga yang lebih kompeten dan juga seleksi terhadap para mustahik yang hanya memanfaatkan status mualaf untuk kepentingan pribadi."

(Wawancara, 2024)

Kerja sama dengan lembaga lain seperti Baitulmaal Muamalat menjadi wujud dari prinsip ta'awun, di mana kolaborasi memperluas jangkauan pelayanan dan efektivitas program zakat.

Infak di MCIP menjadi sumber penting untuk mendukung program-program non-zakat yang lebih fleksibel dan situasional. Infak digunakan untuk biaya kegiatan dakwah, pengajian, penyediaan perlengkapan ibadah, serta kebutuhan teknis yang tidak dapat dibiayai oleh zakat. Dana infak juga menunjang pelaksanaan layanan konseling keislaman, pendampingan rohani, hingga transportasi mualaf untuk kegiatan pembinaan.

Meski tidak secara eksplisit dibedakan oleh MCIP dalam pengelolaan administratif, pengelola mengakui bahwa sumber daya dari infak sangat membantu dalam keberlangsungan operasional lembaga. Transparansi tetap menjadi prinsip utama dalam penggunaannya:

"Laporan keuangan dan program lembaga disampaikan melalui media sosial sebagai upaya transparansi pengelolaan dana ZIS."

(Wawancara, 2024)

Melalui infak, lembaga dapat menjalankan program-program yang tidak tercakup dalam skema zakat, terutama kegiatan harian yang membutuhkan pendanaan cepat dan tidak bersyarat. Oleh karena itu, infak menjadi elemen penyeimbang yang memperkuat fleksibilitas dan kesinambungan pelayanan.

Berbeda dengan zakat dan infak, sedekah di MCIP lebih bersifat spontan dan meluas, mencakup pemberian dalam bentuk materi maupun non-materi. Banyak program MCIP yang terbantu dari bentuk sedekah seperti donasi barang, jasa, waktu, hingga tenaga relawan. Sebagian besar relawan yang terlibat dalam kegiatan MCIP berasal dari kalangan mualaf sendiri, yang menunjukkan transformasi peran dari mustahik menjadi pelayan umat.

"Kami beradaptasi dengan menarik teman-teman mualaf menjadi relawan yang dapat membantu operasional tim di saat-saat tertentu."
(Wawancara, 2024)

Hal ini mencerminkan nilai *ta'awun*, di mana solidaritas internal dibangun melalui semangat gotong royong dan kepedulian sesama mualaf. Sedekah juga menjadi sarana membangun kembali kepercayaan diri para mualaf dan membuktikan bahwa mereka mampu berkontribusi secara positif kepada masyarakat.

Bentuk sedekah lainnya datang dari masyarakat umum dalam bentuk barang, dukungan moril, dan layanan profesional, seperti konseling atau pelatihan. Meskipun lembaga mengakui keterbatasan dalam personel dan sumber daya, bentuk sedekah inilah yang menopang eksistensi MCIP secara berkelanjutan:

"Kekuatan yang kami miliki adalah fokus terhadap branding 'mualaf'... Kekurangan kami adalah keterbatasan jumlah personil untuk mengelola organisasi ini."
(Wawancara, 2024)

1. Prinsip Amanah: Menjaga Kepercayaan Publik

Prinsip amanah menjadi pilar fundamental dalam pengelolaan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS). Dalam temuan penelitian ini, terlihat bahwa lembaga pengelola ZIS berkomitmen untuk menjalankan prinsip tersebut dengan cara menerapkan keterbukaan dalam pelaporan dana yang diterima. Salah satu wujud nyata dari upaya tersebut adalah menyampaikan

informasi terkait pemasukan dana secara terbuka kepada publik, khususnya kepada para muzakki, melalui berbagai platform media sosial. Praktik ini tidak hanya mencerminkan semangat transparansi, tetapi juga menunjukkan tekad lembaga dalam menjaga integritas dan kredibilitas dalam mengelola dana umat.

Langkah ini menegaskan bahwa pengelolaan dana sosial tidak cukup hanya dengan akurasi administrasi, tetapi juga memerlukan akuntabilitas moral yang kuat. Keterbukaan informasi secara proaktif juga menjadi cara efektif untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan dari masyarakat, terutama mereka yang telah mempercayakan sebagian hartanya untuk kepentingan umat.

Temuan ini sejalan dengan pandangan (Budiono, 2017), yang menyatakan bahwa setiap lembaga keuangan syariah wajib beroperasi di atas prinsip-prinsip syariah, di antaranya adalah amanah dan kejujuran dalam seluruh aspek transaksi maupun pelayanan. Oleh karena itu, transparansi yang dilakukan bukan hanya sekadar formalitas administratif, melainkan bagian integral dari upaya menjunjung tinggi nilai-nilai Islam dalam praktik kelembagaan sehari-hari.

2. Prinsip Keadilan: Distribusi yang Proporsional dan Terukur

Proses distribusi dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) kepada para mustahik, khususnya mualaf, dilaksanakan dengan memperhatikan secara seksama kondisi sosial, ekonomi, serta latar belakang pribadi penerima. Verifikasi dilakukan tidak hanya setelah mualaf menyatakan diri masuk Islam, tetapi juga sejak sebelum proses tersebut berlangsung. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa bantuan yang diberikan benar-benar tepat sasaran dan mampu memenuhi kebutuhan dasar mualaf dalam masa transisi yang kerap penuh tantangan.

Dalam banyak kasus, perpindahan keyakinan menjadi seorang mualaf dapat berdampak signifikan terhadap kehidupan sosial seseorang. Tidak sedikit dari mereka yang mengalami penolakan bahkan pemutusan

hubungan keluarga, sehingga kehilangan tempat tinggal, dukungan finansial, maupun jaringan sosial yang sebelumnya dimiliki. Oleh karena itu, pendekatan yang sensitif dan menyeluruh diperlukan dalam proses penyaluran bantuan, agar para mualaf dapat tetap menjalani kehidupan dengan layak, bermartabat, dan mendapatkan pendampingan yang memadai, baik secara spiritual maupun material.

Pendekatan ini mencerminkan komitmen lembaga pengelola ZIS dalam menunaikan amanah secara menyeluruh bukan hanya sebagai bentuk distribusi harta, melainkan juga sebagai wujud empati dan solidaritas terhadap sesama umat Islam yang tengah membangun identitas barunya di tengah tantangan hidup.

3. Transparansi dan Akuntabilitas: Adaptasi Terhadap Perkembangan Teknologi

Transparansi merupakan elemen krusial dalam membangun akuntabilitas publik, terutama bagi lembaga yang mengelola dana sosial umat. Dalam studi ini, ditemukan bahwa lembaga pengelola ZIS memanfaatkan media sosial secara aktif sebagai saluran komunikasi publik untuk menyampaikan laporan keuangan dan kegiatan distribusi kepada para pemangku kepentingan, khususnya muzakki dan masyarakat umum. Pendekatan ini mencerminkan komitmen terhadap keterbukaan informasi dan membangun kepercayaan melalui akses yang mudah terhadap data dan aktivitas lembaga.

Praktik ini sejalan dengan temuan (Quttainah & BenSaid, 2023), yang menyatakan bahwa tingkat transparansi memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kinerja lembaga keuangan Islam. Semakin tinggi tingkat transparansi, semakin besar pula kemungkinan lembaga memperoleh dukungan, kepercayaan, serta partisipasi aktif dari masyarakat. Transparansi juga menjadi bentuk pertanggungjawaban moral dan spiritual yang memperkuat integritas lembaga dalam mengelola dana umat.

Lebih dari sekadar pelaporan administratif, transparansi dalam konteks ini juga berfungsi sebagai strategi komunikasi yang mampu menjangkau generasi digital yang mengandalkan media sosial sebagai sumber utama informasi. Dengan demikian, keterbukaan informasi tidak hanya memperkuat akuntabilitas, tetapi juga meningkatkan engagement publik dan memperluas dampak sosial dari program-program yang dijalankan.

4. Tanggung Jawab Sosial: Pemberdayaan Berbasis Spiritualitas

Lembaga juga menerapkan tanggung jawab sosial melalui program pemberdayaan yang bersifat holistik, mencakup kebutuhan dasar, pembinaan spiritual, serta pendampingan psikologis bagi para mualaf. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan dana ZIS tidak hanya bersifat karitatif, tetapi juga transformatif.

(Bhuiyan et al., 2022) menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam program CSR lembaga keuangan syariah. (Mahmuda & Muktadir-Al-Mukit, 2023) menambahkan bahwa pendekatan ini mampu meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian mustahik secara berkelanjutan.

5. Prinsip Ta'awun: Kolaborasi Strategis dalam Kerangka Syariah

Kolaborasi dengan berbagai lembaga seperti Baitul Maal dan organisasi zakat lainnya diimplementasikan dalam semangat ta'awun (saling membantu dalam kebaikan). Kerja sama ini tidak hanya memperluas jangkauan layanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi distribusi.

2. Implementasi Prinsip Syariah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Zakat, Infaq Dan Sedekah

Secara etimologis, kata *implementasi* berasal dari bahasa Inggris *to implement* yang berarti melaksanakan, menerapkan, atau mewujudkan sesuatu dalam tindakan nyata. Dalam konteks ilmiah dan akademik, implementasi merujuk pada proses pelaksanaan kebijakan, program, atau prinsip-prinsip tertentu ke dalam bentuk tindakan dan prosedur konkret

untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun prinsip syariah yang dapat di aplikasikan untuk meningkatkan mutu pelayanan zakat di mualaf center indonesia regional medan dapat penulis uraikan sebagai berikut:

1. Amanah

Dari hasil observasi dengan narasumber menunjukkan bahwa meskipun pelaporan sudah dilakukan secara berkala melalui media sosial, akan tetapi belum ada format pelaporan standar berbasis akuntansi syariah. Ini menjadi tantangan tersendiri dalam memperkuat persepsi publik terhadap profesionalisme pengelolaan dana ummat. (Khalwani, 2024) juga menekankan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan dana ummat akan meningkat ketika lembaga mampu menunjukkan integritas dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana.

2. Keadilan

Prinsip keadilan yang dilakukan oleh mualaf center indonesia peduli regional medan dengan melakukan penyaluran dana sesuai dengan latar belakang mustahik merupakan langkah yang baik. Namun belum disertai dengan prosedur baku yang terstandarisasi.

Ketidakhadiran SOP ini berpotensi menimbulkan bias dalam penilaian kelayakan, sebagaimana ditegaskan oleh (Herianingrum et al., 2020) bahwa distribusi zakat harus dilakukan dengan tolok ukur yang jelas dan terukur. Penelitian (Arafah et al., 2023) juga menunjukkan bahwa keadilan merupakan prinsip esensial yang harus dipatuhi oleh lembaga keuangan syariah agar terhindar dari unsur gharar dan ketidakpastian.

Oleh karena itu, lembaga perlu menyusun SOP distribusi mustahik berbasis indikator sosial-ekonomi yang jelas untuk memastikan objektivitas dan proporsionalitas dalam alokasi dana ZIS.

3. Transparansi Dan Akuntabilitas

Penelitian (Khalwani, 2024) menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap LAZ sangat dipengaruhi oleh kualitas pelaporan dan

keterbukaan informasi lembaga. Pelaporan yang telah dilakukan oleh Muallaf center indonesia peduli regional medan sejauh ini sudah cukup baik. Namun, pelaporan yang hanya dilakukan dalam bentuk narasi dan gambar di media sosial dinilai belum cukup mewakili laporan keuangan yang terstandar. Hal ini mengindikasikan perlunya pengembangan sistem pelaporan berbasis prinsip akuntansi syariah dan digitalisasi dokumen pelaporan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan.

4. Tanggungjawab Sosial

Pemberdayaan muallaf sebagai bentuk tanggung jawab sosial merupakan langkah strategis dan konkret yang dilakukan oleh Muallaf Center Indonesia Peduli Regional Medan dalam mengimplementasikan prinsip syariah, khususnya nilai *masalah* dan *ta'awun*. Program-program pemberdayaan yang mencakup pembinaan spiritual, pelatihan keterampilan, hingga penyediaan tempat tinggal sementara menjadi wujud nyata dari upaya lembaga untuk tidak hanya memberikan bantuan material sesaat, tetapi juga membekali para muallaf agar mampu mandiri secara ekonomi dan sosial dalam jangka panjang. Pendekatan ini selaras dengan paradigma keuangan sosial Islam yang tidak sekadar menyalurkan dana, tetapi juga mendorong transisi mustahik menjadi muzakki.

Namun demikian, di balik langkah mulia tersebut, masih terdapat kelemahan dalam aspek evaluasi dampak. Lembaga belum memiliki sistem evaluasi kuantitatif yang terstruktur untuk menilai efektivitas dan keberlanjutan program pemberdayaan secara menyeluruh. Padahal, menurut (Madah Marzuki et al., 2023), keberadaan indikator kuantitatif yang terukur sangat penting untuk memastikan bahwa program sosial berbasis keuangan Islam benar-benar memberikan dampak berkelanjutan bagi penerima manfaat. Tanpa adanya metrik yang jelas seperti tingkat peningkatan pendapatan, kemandirian ekonomi, atau integrasi sosial muallaf maka efektivitas program sulit dibuktikan secara ilmiah. Oleh karena itu, pengembangan instrumen evaluasi berbasis indikator keberlanjutan menjadi

agenda penting agar prinsip tanggung jawab sosial tidak hanya bersifat normatif, tetapi dapat diverifikasi dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

5. Taawun

Meskipun telah menjalankan berbagai inisiatif pemberdayaan, lembaga tersebut belum memiliki sistem evaluasi kuantitatif yang terstruktur guna menilai sejauh mana dampak program yang telah dilaksanakan. Hal ini menjadi tantangan dalam mengukur keberhasilan program secara objektif dan berkelanjutan. Menurut (Madah Marzuki et al., 2023), diperlukan adanya indikator keberlanjutan yang komprehensif untuk menilai efektivitas program-program sosial yang berbasis pada prinsip keuangan Islam. Indikator tersebut tidak hanya membantu dalam melakukan pemantauan secara periodik, tetapi juga menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis, perencanaan program lanjutan, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi lembaga dalam pengelolaan dana sosial.

Dengan adanya sistem evaluasi yang terukur dan berkelanjutan, lembaga diharapkan mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan program secara lebih mendalam, serta memastikan bahwa manfaat dari program pemberdayaan benar-benar dirasakan oleh kelompok sasaran dalam jangka panjang. Ini juga menjadi landasan penting dalam mewujudkan program yang tidak hanya bersifat karitatif, tetapi juga transformatif.

3. Tantangan dan hambatan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, peneliti melakukan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) yang dihadapi oleh Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah, khususnya dalam pengelolaan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS). Adapun tantangan yang dihadapi dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tantangan Internal:

1. Ketiadaan Format Pelaporan Standar Akuntansi Syariah.

Pelaporan keuangan masih dilakukan dalam bentuk narasi dan dokumentasi visual di media sosial, belum mengacu pada format akuntansi syariah yang profesional dan terverifikasi. Hal ini menyulitkan penilaian objektif terhadap efektivitas dan akuntabilitas lembaga.

2. SOP Distribusi Dana yang Belum Terstandarisasi.

Penyaluran dana masih dilakukan secara kualitatif berdasarkan pengamatan lapangan tanpa prosedur baku yang terdokumentasi. Ketidakhadiran SOP dapat menimbulkan bias dalam penentuan mustahik dan menyebabkan inkonsistensi pelayanan.

3. Sistem Evaluasi Program yang Minim.

Lembaga belum memiliki indikator kuantitatif untuk mengukur keberhasilan program pemberdayaan, seperti peningkatan penghasilan atau kemandirian mustahik. Padahal evaluasi berbasis data sangat penting untuk menjamin keberlanjutan dampak program.

4. Digitalisasi Administrasi Belum Optimal.

Sistem pelaporan dan pendataan masih bersifat manual, belum berbasis digital atau berbentuk dashboard real-time. Ini menyulitkan pemantauan dan pelaporan berkala yang akuntabel.

5. Ketergantungan pada Relasi Personal.

Validasi data mustahik dan pendistribusian bantuan masih bergantung pada relasi personal pengurus dan relawan, bukan sistem informasi yang terintegrasi dan terdokumentasi dengan baik.

Tantangan Eksternal dan Kontemporer:

1. Kesenjangan Digital dan Literasi Teknologi.

Minimnya sumber daya manusia yang menguasai teknologi menyebabkan keterlambatan dalam adopsi sistem pelaporan digital, e-payment ZIS, serta integrasi ke platform nasional seperti SIMBA (Sistem Informasi Manajemen Baznas).

2. Kurangnya Integrasi Data Nasional.

Tidak adanya keterhubungan data mustahik dengan lembaga zakat nasional dapat menyebabkan tumpang tindih bantuan dan ketidakefisienan distribusi. Padahal, sistem big data berbasis wilayah sangat diperlukan untuk pengelolaan zakat modern.

3. Isu Perlindungan Data Donatur dan Mustahik.

Dalam era digital, keamanan data menjadi isu krusial. Belum adanya sistem manajemen data yang mengacu pada UU No. 27/2022 tentang Perlindungan Data Pribadi berpotensi menurunkan kepercayaan donatur, khususnya dari kalangan profesional dan institusi.

4. Minimnya Pelibatan Generasi Muda.

Rendahnya pendekatan lembaga terhadap generasi milenial dan Gen-Z menjadi tantangan tersendiri. Generasi ini sebenarnya memiliki potensi besar sebagai muzakki maupun relawan, namun belum diakomodasi melalui strategi media sosial, gamifikasi, atau platform donasi digital yang menarik.

5. Kurangnya Pendekatan Interdisipliner dalam Program Pemberdayaan.

Program pemberdayaan muallaf masih terfokus pada aspek keagamaan dan logistik, belum menyentuh ranah psikososial, kewirausahaan, dan literasi digital yang diperlukan untuk menciptakan kemandirian holistik dalam jangka panjang.

4. Keterkaitan dengan Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian bahwa keberhasilan lembaga keuangan syariah sangat bergantung pada implementasi prinsip syariah secara substansial, bukan hanya simbolik. Selain itu, prinsip-prinsip seperti amanah, keadilan, transparansi, dan ta'awun terbukti menjadi fondasi penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan publik terhadap lembaga zakat.

5. Penutup

Pembahasan ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip syariah dapat diimplementasikan secara praktis dalam pengelolaan dana ZIS, baik dari sisi

operasional maupun strategis. Namun, peningkatan kualitas manajemen, sistem pelaporan, dan evaluasi program merupakan langkah lanjut yang penting untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas layanan zakat di masa mendatang.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai “Implementasi Prinsip Syariah dalam Peningkatan Mutu Pelayanan ZIS pada Mualaf Center Indonesia Peduli Regional Medan”, dapat disimpulkan bahwa lembaga pengelola ZIS telah mengimplementasikan nilai-nilai syariah secara cukup signifikan dalam pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah. Implementasi tersebut tercermin dalam komitmen terhadap prinsip amanah, keadilan, transparansi, dan ta’awun (saling membantu), yang menjadi pondasi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan serta memperkuat kepercayaan publik.

Temuan ini menguatkan hasil-hasil penelitian sebelumnya oleh (Budiono, 2017), (Arafah et al., 2023), dan (Mustaqim, 2016), yang menyatakan bahwa keberhasilan lembaga keuangan syariah sangat bergantung pada pengamalan prinsip-prinsip syariah secara substansial, bukan semata-mata simbolik. Dalam konteks operasional, lembaga telah menunjukkan upaya untuk menyelaraskan kegiatan distribusi dana, pelaporan keuangan, dan pelaksanaan program pemberdayaan sesuai dengan prinsip syariah.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya ruang perbaikan, terutama dalam aspek standarisasi distribusi, transparansi pelaporan keuangan, serta evaluasi dan monitoring terhadap program pemberdayaan yang telah dilaksanakan. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan manajemen dan pengembangan sistem internal masih dibutuhkan guna menjamin keberlanjutan dan efektivitas layanan zakat yang diberikan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip syariah dapat diimplementasikan secara praktis dan strategis dalam pengelolaan dana ZIS, dengan catatan bahwa peningkatan kapasitas

kelembagaan serta sistem kontrol dan evaluasi menjadi kunci utama dalam perbaikan berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Kapasitas Manajemen

Lembaga diharapkan dapat meningkatkan kapasitas manajerial dan sumber daya manusianya, khususnya dalam aspek pengelolaan dana dan pelaksanaan program pemberdayaan, agar pelaksanaan prinsip syariah tidak hanya simbolis tetapi juga implementatif dan terukur.

2. Standarisasi Sistem Distribusi dan Pelaporan

Diperlukan pengembangan sistem distribusi yang terstandarisasi serta pelaporan keuangan yang transparan dan akuntabel. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan internal, penerapan sistem informasi zakat digital, dan audit berkala.

3. Evaluasi Program Secara Periodik

Lembaga perlu menetapkan indikator evaluasi program yang jelas dan melakukan monitoring berkala terhadap program-program pemberdayaan agar dapat mengukur efektivitas dan dampaknya secara objektif.

4. Kolaborasi dengan Lembaga Syariah Lainnya

Diperlukan kerja sama dengan lembaga keuangan syariah atau institusi zakat lainnya untuk memperkuat jejaring distribusi, meningkatkan efisiensi program, serta memperluas cakupan penerima manfaat.

5. Edukasi dan Sosialisasi kepada Masyarakat

Untuk menumbuhkan kepercayaan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berzakat, infak, dan sedekah, maka edukasi tentang pentingnya ZIS dan transparansi pengelolaannya harus terus ditingkatkan melalui media sosial, seminar, dan kampanye publik.

Dengan perbaikan yang berkesinambungan dan berorientasi pada prinsip-prinsip syariah yang holistik, lembaga pengelola ZIS diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas hidup muallaf dan masyarakat luas secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., Bulutoding, L., & Sumarlin. (2024). Integrasi Konsep Amanah dalam Syariah Enterprise Theory : Tinjauan Literatur Komprehensif. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 09(01), 140–148. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i01.1151>
- Amsari, S., Sugianto, Afandi, A., & Husna, A. (2023). Analisis Makna Distribusi Kekayaan Perspektif Ekonomi Islam dalam Pandangan Al-Qur'an dan Hadits. *Ekonomis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 1403–1412. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.980>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Arafah, A., Anggraini, D., & Kinanti, S. C. (2023). Implementasi Prinsip-Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah. *Studia Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 186–193. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica186>
- Arfandy, W. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Begadai. *Repositori.Uma.Ac.Id*, 1–23. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/1403>
- Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik*, 7(1), 342–351. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>
- Bhuiyan, M. A. H., Darda, M. A., & Hossain, M. B. (2022). Corporate social responsibility (CSR) practices in Islamic banks of Bangladesh. *Social Responsibility Journal*, 18(5), 968–983.
- Budiono, A. (2017). Penerapan Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah. *Law and Justice*, 2(1), 54–65. <https://doi.org/10.23917/laj.v2i1.4337>

- Fathony, A. (2019). Optimizing the Role and Function of the Amil Zakat Institution in Carrying Out Social Functions. *Journal Hakam*, 02(01), 1–32.
- Hamidu, K., Amsalu, A., & Srifyan, J. H. (2024). Social Safety Concept : Exploring Human Values , Justice , and Sharia. *Solo International Colaboration and Publication of Social Sciences and Humanitieslaboration and Publication of Social Sciences and Humanities*, 2(1), 61–72.
<http://journal.walidem institute.com/index.php/sicopus/article/view/120>
- Harahap, B., Risfandy, T., & Futri, I. N. (2023). Islamic Law, Islamic Finance, and Sustainable Development Goals: A Systematic Literature Review. *Sustainability (Switzerland)*, 15(8). <https://doi.org/10.3390/su15086626>
- Hawari, M. D., & Zen, M. (2021). Pengelolaan Zakat Produktif Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Umat. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 8(1), 50–69.
<https://doi.org/10.15408/jmd.v8i1.19929>
- Herianingrum, S., Supriani, I., Sukmana, R., Effendie, E., Widiastuti, T., Fauzi, Q., & Shofawati, A. (2020). Zakat as an instrument of poverty reduction in Indonesia. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 11(10), 1889–1911.
- Khalwani, A. M. (2024). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Masyarakat Membayar ZIS di LAZ Rumah Zakat Pusat. *Likuid Jurnal Ekonomi Industri Halal*, 4(1), 18–31.
<https://doi.org/10.15575/likuid.v4i1.28124>
- Madah Marzuki, M., Nik Abdul Majid, W. Z., & Rosman, R. (2023). Corporate social responsibility and Islamic social finance impact on banking sustainability post-COVID-19 pandemic. *Heliyon*, 9(10), e20501.
- Mahmuda, N. A., & Muktadir-Al-Mukit, D. (2023). Corporate social responsibility disclosures and profitability of Islamic banks: an empirical study. *Social Responsibility Journal*, 19(6), 1142–1160.
- Mustaqim, M. (2016). *PRINSIP SYARIAH DALAM MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (Studi atas Implementasi Manajemen Sumber Daya*

*Manusia UMKM di Kudus) Muhamad Mustaqim STAIN Kudus Abstrak A .
Pendahuluan Perkembangan sistem ekonomi syariah di Indonesia dewasa ini
bisa dikatakan san. 10(2), 399–422.*

Quttainah, M. A., & BenSaid, Y. (2023). Shari'ah governance and transparency: evidence from stock price synchronicity of Islamic banks. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 16(3), 572–598.

Ryandono, M. N. H., & Wijayanti, I. (2019). 10(1), 135–155. (2019). Transformasi tata kelola lembaga zakat pada pemberdayaan social entrepreneur. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.18202/jamal.2019.04.1003>

Ryandono, M. N. H., & Wijayanti, I. (2019). Transformasi Tata Kelola Lembaga Zakat pada Pemberdayaan Social Entrepreneur. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 10(1), 135–155. <http://dx.doi.org/10.18202/jamal.2019.04.10008%0AJurnal>

Supriyanto, Y., Nabila, A., Fernanda, Y., & Albayan, A. (2023). Implementasi Prinsip Syariah Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Di Pt. Piranti Teknik Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (JESI)*, 2(2), 131–141. <https://doi.org/10.57171/jesi.v2i2.35>

Suwandi, A., & Samri, Y. (2022). Peran LAZISMU (Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Sadaqah Muhammadiyah) dalam Mengentaskan Kemiskinan Masyarakat Kota Medan. *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)*, 3(2), 15–30. <https://doi.org/10.15642/mzw.2022.3.2.15-30>

Tamodia, W. (2013). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Untuk Persediaan Barang Dagangan Pada Pt. Laris Manis Utama Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 20–29. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1366>

Ummah, M. S. (2019). Manajemen ZISWAF. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng->

8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu
rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484
_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Yunita, Y. (2022). KONSEP SEDEKAH DALAM ISLAM Yuyun Yunita. *Jurnal Pendidikan Dan Sosial Keagamaan*, 1(01), 59–72.

Zikra, A., & Tanjung, D. (2023). Pemahaman Syariah dan Aplikasinya dengan Kenyataan Real di Indonesia. *Journal on Education*, 5(2), 3137–3151.
<https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.977>

LAMPIRAN

Dokumentasi





Gambar 3 Proses pendampingan syahadah