

Budaya dan Kinerja Organisasi Lembaga Amil Zakat

Ari Purwanti
UIN Raden Intan Lampung
Email:purwanti_324@gmail.com

Abstract

This article examines how far the organizational culture has significant influences on the performance of an organization. The results of research on LAZNAS Yatim Mandiri Lampung explain that the organizational culture and employee performance that was built, developed and inherited by this institution were based on the TRUST (True, Responsibility, Upgradeble, Service Excelent, Trust) value and FAST (Fathanah, Amanah, Shiddiq, Tabligh) values. The cultural values above have strong driving forces in improving organizational performance and has direct impacts on the economic performance of the organization in the long term.

Keywords: *Organizational Culture, Performance*

Abstrak

Artikel ini mengkaji sejauh mana budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sebuah organisasi. Bernagkat dari hasil penelitian terhadap LAZNAS Yatim Mandiri Lampung ditemukan budaya organisasi dan kinerja karyawan yang dibangun, dikembangkan dan diwariskan oleh lembaga ini berbasis nilai TRUST (True, Responsibility, Upgradeble, Service Excelent, Trust) dan nilai FAST (Fathanah, Amanah, Shiddiq, Tabligh) Nilai-nilai budaya di atas, memiliki daya dorong yang kuat dalam meningkatkan kinerja organisasi yang kemudian juga memberikan dampak langsung pada prestasi kerja ekonomi oraganisasi dalam jangka waktu yang panjang.

Kata Kunci: *Budaya Organisasi, Kinerja*

PENDAHULUAN

Budaya menjadi konsep penting dalam memahami kelompok manusia dalam waktu yang panjang. Budaya dominan dengan mengungkapkan nilai-nilai inti yang dianut bersama oleh mayoritas anggota untuk mencerminkan masalah, situasi atau pengalaman bersama yang dihadapi oleh para anggota atau karyawan. Jika suatu organisasi tidak memiliki budaya dominan, nilai budaya organisasi sebagai suatu variabel independen akan sangat berkurang karena tidak akan ada penafsiran yang seragam atas apa yang menggambarkan perilaku yang tepat dan tidak tepat.

Budaya organisasi mempunyai kedudukan yang cukup berarti, karena mempelajari bagaimana organisasi berhubungan dengan lingkungan sehingga dapat meningkatkan komitmen organisasi serta konsistensi dari perilaku anggotanya. Dengan adanya budaya organisasi juga, dapat memberikan dampak pada prestasi kerja ekonomi suatu perusahaan atau organisasi dalam jangka waktu yang panjang. Budaya organisasi bahkan mungkin merupakan faktor yang lebih penting dalam menentukan sukses atau gagalnya perusahaan dalam masa mendatang. Walaupun budaya sulit diubah, budaya dalam suatu organisasi bisa diubah untuk lebih meningkatkan prestasi.

Budaya organisasi juga dapat menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi yang lain. Budaya juga memandu serta membentuk sikap dan perilaku karyawan. Oleh karenanya, budaya sangat bernilai untuk organisasi atau karyawan. Budaya meningkatkan komitmen organisasi, konsistensi serta perilaku karyawan.

Berdasarkan hasil pra survei yang peneliti lakukan di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung, dari hasil wawancara dengan Bapak Ade bahwasannya salah satu budaya organisasi yang diterapkan di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung sangat memberikan dampak yang baik untuk peningkatan hasil kinerja para karyawan. Penelitian lainnya terkait seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja juga tampak pada penelitian yang dilakukan oleh Nurwahidah dkk¹,

¹Nurwahidah dkk, "Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Kerja, dan Perilaku Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bantaeng", *"YUME, Journal of Management"*, Vol 1, No 1 (2018).

penelitian Baharuddin Indrawan dkk² dan penelitian Karsono dkk.³ Dari hasil penelitian yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan.

Nilai dan budaya yang dianut pada lembaga amil zakat nasional Yatim Mandiri cabang Lampung berfokus pada perbaikan akhlak yang islami bagi masyarakat organisasi yang ada di dalamnya. Yang dimaksudkan sebagai perbaikan akhlak karena segala macam budaya atau kebiasaan islami yang diterapkan selalu mengajarkan untuk bertingkah baik sebagaimana yang di syariatkan oleh Islam. Budaya organisasi yang diterapkan di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung, menjadi menarik untuk untuk dikaji, karena meskipun belum lama berdiri LAZNAS Yatim Mandiri Lampung memperoleh penganugerahan sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional terbaik Yatim Mandiri seluruh Indonesia.

PEMBAHASAN

Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah seperangkat asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota-anggota organisasi, kemudian dikembangkan dan diwariskan guna mengatasi masalah-masalah adaptasi eksternal dan masalah integrasi internal.⁴ Budaya organisasi merupakan suatu kebiasaan yang telah berlangsung lama dan dipakai serta diterapkan dalam kehidupan aktivitas kerja sebagai salah satu pendorong untuk meningkatkan kualitas kerja para karyawan dan manajer perusahaan.⁵

Dua definisi di atas, memiliki kesamaan definisi sebagaimana pandangan Edgar Schein. Ia mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan dan dikembangkan oleh kelompok tertentu saat belajar menghadapi

²Baharuddin Indrawan dkk, “Pengaruh Budaya Kerja dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan BCA KCU Kendari”, *SIGMA, Journal of Economic and Business*, Vol 1, No 1 (2018).

³Karsono dkk, “Pengaruh Budaya Kerja, Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT. KAI DAOP 5 Purwokerto”, *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, Vol. 3, No. 1 (2017)

⁴Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja*, (Bumi Aksara : Jakarta, 2005), h. 4-5

⁵Irfan Fahmi, *Op.Cit* h. 47

masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang telah berjalan cukup baik untuk dianggap valid dan oleh karena itu, untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk berpersepsi, berfikir dan berperasaan sehubungan dengan masalah yang dihadapinya.⁶ Begitu pula definisi yang diungkapkan oleh Pithi Sithi Amnuai bahwa budaya organisasi adalah seperangkat asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota-anggota organisasi, kemudian dikembangkan dan diwariskan guna mengatasi masalah-masalah adaptasi eksternal dan masalah-masalah integrasi internal.⁷

Dari beberapa definisi menurut para pakar di atas, dapat disimpulkan bahwasannya budaya organisasi adalah seperangkat asumsi dasar atau pola kegiatan manusia yang dikembangkan dan diwariskan dari generasi kegenerasi untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal maupun masalah integrasi internal guna untuk meningkatkan kualitas kerja para karyawan.

Jenis-Jenis Budaya Organisasi Berdasarkan Proses Informasi

Robert E. Quinn dan Michael R. Mc Grath membagi budaya organisasi berdasarkan proses informasi sebagai berikut: a) Budaya Rasional, b) Budaya Ideologis c) Budaya Konsensus, d) Budaya Hierarkis.⁸

Indikator Budaya

Jerome Want menyatakan sepuluh indikator budaya perusahaan, yaitu sebaga berikut: a) Misi dan strategi (*Mission and strategy*).b) Efektifitas kepemimpinan dan manajemen (*Leadership and management effectiveness*).c) Komunikasi dan pengambilan keputusan (*Communications and decision making*).d) Desain dan struktur organisasi (*Organization design and structure*).e) Perilaku organisasi (*Organizational behavior*).f) Pengetahuan dan kompetensi (*Knowledge and competence*).g) Intervensi bisnis dan organisasi (*Business and organizational interventions*).h) Inovasi dan pengambilan resiko (*Innovation and rask taking*).i) Kinerja (*Performance*).j) Kesiapan perubahan dan manajemen (*Change readiness and management*).⁹

⁶John M. Ivancevic, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*, (Gelora Aksara Pratama : Jakarta, 2006), h. 44

⁷Khaerul Umam, *Loc.Cit.* h. 128

⁸Moh. Pabundu Tika, *Op.Cit.* 7.

⁹Wibowo, *Op.Cit.* h. 370-371

Budaya organisasi yang mendorong kemajuan organisasi adalah budaya yang mengarah pada peningkatan prestasi organisasi. Menurut Victor S.L Tan, ada delapan *core values* atau nilai inti yang kuat dalam membangun budaya berprestasi, yaitu: a) *Result oriented* (Orientasi pada hasil). b) *Superior customer service* (Pelayanan pelanggan unggul). c) *Innovation* (Inovasi). d) *Fairness* (kejujuran). e) *Respect* (Rasa hormat). f) *Change responsive* (Responsif terhadap perubahan). g) *Accountability* (Akuntabilitas). h) *Passion* (Keinginan besar).¹⁰

Pewarisan Budaya Organisasi

Pewarisan (*learning*) diartikan sebagai proses pembelajaran untuk melestarikan budaya organisasi dari pimpinan/pendiri organisasi dan/atau anggota kelompok kepada anggota-anggota baru dengan maksud agar budaya organisasi dapat dipakai sebagai pedoman berperilaku oleh seluruh anggota kelompok dalam organisasi. Proses pewarisan budaya organisasi dilakukan dengan ; a) Berbagi Nilai (*Value Sharing*). b) Seleksi, c) Tindakan Manajemen Puncak, d) Sosialisasi.

Penanamann Budaya Organisasi

Untuk menanamkan budaya kedalam suatu organisasi, R. Kreitner dan A. Kinicki menggunakan mekanisme berikut: a) Pernyataan filosofi formal, visi, misi, nilai dan material organisasi yang digunakan untuk rekrutmen, seleksi dan sosialisasi. b) Desain ruangan fisik, lingkungan kerja dan bangunan. c) Slogan, bahasa, akronim dan perkataan. d) Pembentukan peranan secara berhati-hati, program pelatihan, pengajaran dan pelatihan oleh para manajer dan supervisor. e) Penghargaan eksplisit, simbol status (misalnya gelar) dan kriteria promosi. f) Cerita, legenda dan mitos mengenai suatu peristiwa dan orang-orang penting. g) Aktifitas, proses atau hasil organisasi yang juga diperhatikan, diukur dan dikendalikan pimpinan. h) Reaksi pimpinan terhadap insiden yang kritis dan krisis organisasi. i) Struktur organisasi dan aliran kerja. j) Sistem dan prosedur organisasi. k) Tujuan organisasi dan kriteria gabungan yang digunakan untuk rekrutmen, seleksi, pengembangan, promosi, pemberhentian, dan pengunduran diri karyawan.

Media Pewarisan Budaya Organisasi

Menurut S.P. Robbins, ada beberapa media yang dapat digunakan dalam proses pembentukan dan pewarisan budaya

¹⁰John M. Ivancevish, Robert Konopaske, Michael T. Matteson,, *Op.Cit.* h. 45

organisasi, yaitu 1)cerita; Cerita merupakan suatu narasi peristiwa pimpinan organisasi, pendiriorganisasi, keputusan-keputusan penting yang member dampak terhadap jalannya organisasi di masa yang akan datang dan mengenai manajemen puncak saat ini.2)ritual; Ritual merupakan kegiatan periodik yang mengungkapkan dan memperkuat nilai-nilai utama organisasi itu, tujuan apakah yang paling penting, orang-orang manakah yang penting dan mana yang dapat dikorbankan. Aktivitas seperti seremonial pengakuan dan pemberian penghargaan, pesta kecil pada hari tertentu serta piknik/rekreasi tahunan perusahaan adalah ritual yang mengungkapkan dan memperkuat inti budaya organisasi tersebut.3)simbol; Simbol material dapat berupa desain serta pemanfaatan fisik ruangan dan gedung, perabot kantor, kebiasaan eksekutif, cara berpakaian dan sebagainya. Simbol ini mengungkapkan kepada para pegawai siapa/orang mana saja yang penting, tingkat derajat kesamaan yang diinginkan oleh manajemen puncak dan perilaku tertentu yang sesuai seperti pengambilan resiko, konservatif, otoriter, partisipatif individualistis, sosial dan sebagainya.4)material; Organisasi menggunakan bahasa sebagai suatu cara untuk mengidentifikasi anggota suatu budaya atau anak budaya. Banyak organisasi mengembangkan istilah-istilah unik untuk menggambarkan perlengkapan, kantor, orang-orang penting, pemasok, pelanggan atau produk yang berkaitan dengan bisnisnya..¹¹

Budaya Organisasi Yatim Mandiri Lampung

a. Budaya TRUST/FAST

Budaya yang dibangun dan dikembangkan di Yatim Mandiri selalu mengutamakan pada perbaikan akhlak para karyawannya. Karena lembaga Yatim Mandiri adalah lembaga sosial yang berkeinginan mulia yakni memandirikan anak-anak yatim. Jika berbicara akhlak yang tolok ukurnya adalah Al-qur'an dan Hadits Rasulullah SAW, maka akhlak itu berhubungan erat dengan iman. Artinya akhlak itu pada dasarnya adalah bukti dari keimanan seseorang. Karena menurut Al-qur'an dan Hadits Rasulullah SAW, perbuatan baik dan buruk seseorang itu adalah wujud dari keimanannya pada Allah dan hari akhir.

Adapun budaya organisasi yang diterapkan di Yayasan Yatim Mandiri yaitu “Akhlak TRUST (*True, Responsibility, Upgradeble, Service Excelent, Trust*)”. Secara konseptual budaya TRUST dapat diderivasikan

¹¹Moh. Pabundu Tika, *Op.Cit.* h. 61.

dengan prinsip-prinsip kepemimpinan Nabi SAW yang menjadi sifat yang utuh melekat pada diri Nabi dan telah teraktualisasikan dalam segala lini kehidupan Nabi yang dapat disingkat dengan *FAST* (*Fatbanah, Amanah, Shiddiq, Tabliq*)”.

b. *True (Benar) / Sidiq (Benar)*

Yatim Mandiri menanamkan kepada seluruh sumber daya manusia untuk selalu bersikap jujur dan tidak melakukan kecurangan karena Yatim Mandiri adalah lembaga sosial yang menghimpun uang umat, maka kejujuran adalah modal utama yang harus diterapkan oleh para karyawannya.

Dalam organisasi atau dalam ruang sosial apapun, kejujuran merupakan sikap terpuji yang mutlak diperlukan. Seseorang muslim yang jujur akan selalu mendasarkan perbuatannya pada ajaran Islam. Tidak ada kontradiksi antara ucapan dan perbuatannya. Karena itu Allah senantiasa memerintah kita untuk selalu bersama orang yang benar (jujur). Dalam hadits nabi diriwayatkan sebagai berikut:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ ، فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ ، وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ ، وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَصْدُقُ وَيَتَحَرَّى الصِّدْقَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ صِدْقًا ، وَإِيَّاكُمْ وَالْكَذِبَ ، فَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ ، وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ ، وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَكْذِبُ وَيَتَحَرَّى الْكَذِبَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ كَذَابًا

Artinya : Dari Abdullah bin Mas'ud dari Nabi SAW beliau bersabda: "Sesungguhnya jujur itu membawa jalan kebajikan dan sesungguhnya jalan kebajikan itu membawa kejalan syurga. Dan sesungguhnya seseorang yang senantiasa jujur sehingga di catat di sisi Allah sebagai orang yang jujur. Dan sesungguhnya bohong itu membawa jalan kedurhakaan, dan sesungguhnya kedurhakaan itu membawa ke neraka. Dan sesungguhnya seseorang yang senantiasa bohong sehingga dicatat di sisi Allah sebagai seorang pembongong." (HR. Bukhori Muslim)

Kejujuran yang menjadi budaya keseharian mulai dari individu, kelompok akan memiliki daya dorong untuk mengarahkan kepada kebaikan-kebaikan. Dalam konteks dunia kerja, kejujuran dapat di tampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketepatan janji, waktu, pelaporan, pelayanan, mengakui kekurangan dan kelemahan (tidak menutup-nutupi) serta menjauhkan diri dari perbuatan bohong. Indikator-indikator di atas merupakan parameter meningkatnya kinerja karyawan.

c. *Responsibility (Tanggung Jawab) / Trust (Kepercayaan) / Amanah (Dapat Dipercaya)*

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ مَسْلَمَةَ عَنْ مَالِكٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَلَا كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ عَلَيْهِمْ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Artinya: Ibn umar r.a berkata : saya telah mendengar rasulullah saw bersabda : setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami akan ditanya perihal keluarga yang dipimpinnya. Seorang isteri yang memelihara rumah tangga suaminya akan ditanya perihal tanggungjawab dan tugasnya. Bahkan seorang pembantu/pekerja rumah tangga bertugas memelihara barang milik majikannya juga akan ditanya dari hal yang dipimpinnya. Dan kamu sekalian pemimpin dan akan ditanya (diminta pertanggung jawaban) darihal hal yang dipimpinnya. (H.R. Bukhari muslim)

Hadits di atas menegaskan bahwa kepemimpinan tidak harus dalam organisasi formal. Pada level kepemimpinan apapun, tuntutan tanggungjawab tidak bisa dihindari. Kepemimpinan yang abai terhadap tanggungjawab tentu akan ditinggalkan oleh orang atau pihak yang memberikan kepercayaan kepadanya. Pada prakteknya dalam menjaga kepercayaan *muzakki* Laznas Yatim Mandiri sangat responsif terkait tanggapan para donatur. Contoh pada pelayanan misalnya keuangan yang melayani divisi itu mungkin ada yang kurang pas dan langsung ditangani dengan cepat. Selain itu respon cepat tanggap terhadap kejadian-kejadian sekitarnya perlu. Seperti aksi galang dana untuk korban bencana alam. Kemudian menjadi lembaga kepercayaan maksudnya selalu ada pelaporan penyaluran dana ZISWAF setiap bulannya, dalam penentuan penyaluran dana ZISWAF selalu mengusahakan tepat sasaran.

d. *Upgradeble (Peningkatan Kapasitas) / Fathanah (Cerdas)*

Budaya organisasi yang dikembangkan oleh Laznas Yatim Mandiri yang ketiga adalah budaya *upgradeble*. Budaya ini merupakan upaya manajemen Lembaga dalam meningkatkan kapasitas atau kemampuan dan keterampilan karyawan agar tujuan organisasi

tercapai. Budaya ini dilandasi oleh nilai-nilai atau prinsip-prinsip manajemen Islam yang dielaborasi dari hadits berikut:

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ قَالَ: وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

Artinya: Dari Abu Hurairah radhiallahu'anhu, sesungguhnya Rasulullah shallallahu'alaibi wasallam bersabda: "Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga." (H.R Muslim)

Yatim Mandiri merupakan lembaga yang konsen pada pengembangan dan pembinaan pada setiap karyawan. Maka dari itu salah satu bentuk kegiatan pembinaan untuk karyawannya adalah mengikuti ta'lim. Untuk pengembangan, karyawan Yatim mandiri akan diberikan pelatihan baik dari cabang maupun pelatihan dari nasional yang bertujuan untuk menambah serta mengupgrade pemahaman para karyawan.¹²

Pada agenda ta'lim, para karyawan setelah absen pagi langsung berkumpul membentuk lingkaran. Rangkaian acaranya seperti berikut:1) Pembukaan,2) Pembacaan alfathih ke Almarhum-Almarhum pendiri yayasan yatim mandiri.3) Pembacaan alfatihah untuk program-programnya di yayasan yatim mandiri supaya mendapat kebarokahan.4) Pembacaan alfatihah kepada para karyawan dan membacakan titipan do'a dari para donatur.5) Membaca wirid pagi secara berjama'ah.6) Pembacaan ayat suci al-qur'an yang dipandu oleh 1 orang yang bertugas lalu diikuti oleh karyawan yang lain, kemudian dilanjut dengan pembacaan terjemahnya.7) Membaca Al-qur'an secara berjamaah yang dipimpin oleh satu orang yang telah dijadwalkan secara bergilir yang kemudian ditirukan oleh karyawan yang lain setelah beberapa ayat selesai kemudian dibacakan artinya.8) Taushiyah oleh petugas yang telah terjadwalkan.9) cerita atau inspirasi pagi.10) Penutup.

Kebiasaan ta'lim sangat membantu menunjang kinerja karyawan di yatim Mandiri, selain meng upgrade ilmu budaya ini juga mengupgrade iman para karyawan.¹³ kondisi ibadah (amalan yaumiyah) diri pun sangat berpengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan pengalaman

¹²Nursyamsiyah dan Marthalina, Staff Admin dan ZISCO, Wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung, 10 Juli 2018.

¹³Usman Ahmad Wardana, Marthalina dan Anisa Apriyani, Zisco, wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung, 1 Mei 2018.

pribadi, ketika ibadah mulai menurun/mengendur penjemputan donasi pun tidak optimal.¹⁴

e. *Service Excellent* (Pelayanan Prima) / *Tabliq* (Menyampaikan)

Yayasan yatim Mandiri berusaha melayani secara prima baik pada donatur maupun rekan lembaga. Yatim Mandiri merupakan lembaga yang paling banyak memiliki daftar donatur karena para ZISCO siap melakukan aksi jemput donasi kerumah ataupun tempat yang diminta oleh pihak donatur. Pelayanan ini dilakukan dengan sebaik-baiknya pelayanan, misal ketika donatur meminta menghitung zakat maka ZISCO harus melayaninya, dan terkadang ada donatur yang ingin *sharing*/curhat/konsultasi masalah agama dengan pihak ZISCO maka ZISCO tersebut harus mendengarkannya meskipun pada hari itu juga belum memberikan solusi.¹⁵

Kepuasan para donatur, binaan atau masyarakat sekitar dalam hala pelayanan adalah tujuan para karyawan. kebiasaan 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) wajib mereka lakukan.

Pelayanan prima lainnya juga diberikan kepada binaan seperti dalam menjalankan program kerja untuk cek kesehatan, walaupun gratis namun Yatim mandiri selalu berusaha menyediakan dokter-dokter yang telah memiliki izin praktek, misalkan perawat yaki perawat yang telah memiliki izin dokter dan memiliki surat tugas. Begitu pula dengan kampus kemandirian yang berada di Surabaya, Yatim Mandiri berusaha selalu untuk memberikan pelayanan prima, baik dari tempat tinggal, kebersihan dan lainnya selalu mengusahakan yang sebaik mungkin, karena anak-anak binaan yang berasal dari berbagai provinsi termasuk Lampung maka Yatim mandiri berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin.¹⁶

Dalam kitab Shahih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

¹⁴Anisa Apriyani, Zisco, wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung, 1 Mei 2018.

¹⁵Anisa Apriyani, ZISCO, Wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri lampung, 10 Juli 2018.

¹⁶Erma Yuswari, Staf Programer, wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung, 1 Mei 2018.

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا ، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ ، يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا ، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبِيدِ ، مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَعِيْبِهِ ، وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا ، سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ ، يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ ، وَيَتَدَارَسُونَهُ بَيْنَهُمْ ، إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ ، وَغَشِيَتْهُمُ الرَّحْمَةُ ، وَحَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ ، وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ ، وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ ، لَمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ .

Artinya: "Barangsiapa melapangkan seorang mukmin dari salah satu kesusaban dunia, maka Allah akan melapangkannya dari salah satu kesusaban di hari kiamat. Dan barangsiapa meringankan penderitaan orang lain, maka Allah akan meringankan penderitaannya di dunia dan akhirat. Dan barangsiapa menutupi (cacat) seorang Muslim, maka Allah akan menutupi (cacatnya) di dunia dan akhirat. Dan Allah akan selalu memberi pertolongan kepada seseorang selama orang tersebut suka membantu kawannya. Dan barangsiapa melintasi suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga. Dan tiada berkumpul satu kaum dalam sebuah rumah di antara rumah-rumah Allah untuk membaca Al-Qur'an dan mengkajinya bersama-sama, melainkan ketenangan akan turun kepada mereka, rahmat akan menyelimuti mereka, dan malaikat akan mengerumuni mereka, serta oleh Allah mereka akan ditempatkan di kalangan orang-orang yang berada di sisi-Nya. Sedang siapa yang memperlambat pengamalan (ilmu)nya, maka dia tidak akan dipercepat oleh nasab keturunannya (tidak lekas naik derajat)." (HR. Bukhari dan Muslim).¹⁷

Pewarisan Budaya Organisasi Yatim Mandiri

Dalam mewariskan nilai-nilai ataupun budaya di Yatim Mandiri Lampung yakni sebagai berikut:

- a) Berbagi Nilai (*Value Sharing*); Yatim Mandiri Lampung merupakan lembaga sosial non Profit yang mana untuk menjaga kekompakan antar pegawai, Yatim Mandiri mempunyai seragam harian untuk kantor dalam bentuk Pakaian Dasar Harian (PDH). Selain PDH, setiap pegawai Yatim Mandiri memiliki identitas berupa name tage, rompi Yatim Mandiri, kaos Yatim Mandiri, paper bag Yatim Mandiri serta majalah Yatim Mandiri.¹⁸
- b) Seleksi ;Proses seleksi ini yakni tindakan dimana ketika melakukan *open recruitment* yang mana informasi disebar luaskan melalui media-media yang digunakan yakni dengan mencantumkan persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan.

¹⁷Achmad Sjamsudin, et. Al. *Anda dan Pencipta Panduan Praktis Pembinaan Taubid, Ibadah, Akhlak Untuk karyawan yatim Mandiri*, (Surabaya: 2017), h. 21-22.

¹⁸Dokumentasi, Atribut Karyawan Yatim Mandiri Lampung.

Berikut persyaratan/kualifikasi untuk calon zisco Yatim Mandiri Lampung yakni sebagai berikut :¹⁹
1)Muslim/Muslimah,2) Usia Maksimal 35 tahun.3) Lulusan SMA/D3/S1 semua jurusan.4) Memiliki kendaraan.5) Memiliki SIM C, 6) Bisa membaca al-qur'an.7) Siap kerja tim,8) Menguasai komputer dan internet.9) Berjiwa sosial dan memiliki loyalitas tinggi.

Kualifikasi untuk calon Staff Program Yatim Mandiri yakni sebagai berikut:²⁰1) Pria/Wanita 2)Lulusan minimal S1.3)Usia maksimal 40 tahun 4) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 5)Suka tantangan dan belajar hal baru.6) Berpenampilan menarik.7)Bersedia mematuhi tata tertib lembaga. Adapun kualifikasi untuk calon fundraiser Ramadhan Yatim Mandiri Lampung yakni sebagai berikut:²¹1) Muslim/muslimah.2) Usia maksimal 40 tahun.3) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.4) Suka tantangan dan belajar hal baru.5) Berpenampilan menarik.6) Bersedia bekerja dibulan Ramadhan.7) Bersedia taat aturan dan tata tertib lembaga.

c) Tindakan Manajemen Puncak

Sikap saling menghargai dan saling menerima telah tertanam disetiap diri para karyawan Yatim Mandiri. Begitu pula sikap dan perilaku kepala cabang yang selalu menjadi panutan bagi setiap karyawannya. Baik dari segi kedisiplinan, sikap menghargai tamu, dalam bertutur kata dan lain sebagainya.²²

d) Sosialisasi

Pegawai baru yang baru mulai bergabung dengan Yatim Mandiri mulai dikenalkan dengan sejarah berdirinya Yatim Mandiri dengan cerita-cerita perjalanan para pendiri terdahulu. Kemudian dilanjutkan dengan Visi, Misi, Tujuan, kemudian pengenalan jargon untuk karyawan yakni "Yatim Mandiri, Berkarya Peduli, Sukses Mulia, Allahu Akbar".

¹⁹Dokumentasi, Pamflet Open Recruitment Zisco, Yatim Mandiri Lampung.

²⁰Dokumentasi, Pamflet Open Recruitment Staff Program, Yatim Mandiri.

²¹Dokumentasi, Pamflet Open Recruitment Fundraiser Ramadhan, Yatim Mandiri.

²²Observasi, Penulis Berkunjung ke Yatim Mandiri Lampung.

Nilai-nilai yang ditanamkan di masing-masing diri sertiap individu karyawan Yatim Mandiri Lampung adalah nilai-nilai islami sebagaimana setiap karyawan Yatim Mandiri memiliki buku saku yang berjudul “ Anda dan Pencipta Panduan Praktis Pembinaan Tauhid, ibadah, Akhlak Untuk Karyawan Yatim Mandiri”. Dimana dengan adanya buku panduan tersebut dapat memudahkan para karyawan memahami serta menanamkan nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh Yatim Mandiri lampung.

Para pegawai baru pun akan mendapatkan pelatihan untuk menunjang keilmuannya dalam menjalankan pekerjaannya. Dan pegawa baru memiliki masa percobaan dalam bekerja yakni selama tiga bulan. Jika pegawai tersebut mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh lembaga maka pegawai tersebut lulus dalam masa percobaan. Kriteria selama masa percobaan untuk zisco baru yakni memiliki target perolehan selama tiga bulan pertama sebesar Rp 3.000.000,- dan akan naik sesuai dengan perolehan selama 3 bulan terakhir. Untuk membantu zisco baru agar semangat dalam bekerja, pihak lembaga memberikan data para donatur terdahulu yang sempet tidak ter *follow up* yang mana data tersebut biasanya data donatur milik zisco sebelumnya yang sudah tidak bekerja lagi di Yatim Mandiri.

Oleh karena itu, ini menjadi kesempatan untuk zisco baru mem*follow up* kembali dan tentunya menjadi sumber pemasukan untuk mereka mampu mencapai target yang telah ditentukan. Selain memperoleh dat donatur dari zisco terdahulu, zisco baru juga terjun kelapangan sendiri untuk mendidik para masyarakat tentang ZISWAF dan mau menjadi donatur di Yatim Mandiri.

Setiap para zisco wajib berkunjung ke 10 orang donatur setiap harinya. Kunjungan ini bisa langsung tatap muka atau melalui media sosial. Dilakukan melalui media sosial jika ada beberapa alasan yang menguatkan. Misal jarak lokasi yang jauh yang tidak memungkinkan zisco untuk berkunjung satu persatu dalam sehari. Setiap zisco akan diberikan buku kendali yang mana buku tersebut digunakan untuk catatan harian berupa laporan data donatur yang telah dikunjungi dalam satu hari tersebut.

Dan pada satu bulan sekali seluruh pegawai Yatim Mandiri Lampung mengadakan rapat pertemuan, yakni rapat evaluasi. Dimana rapat tersebut akan membahas perjalanan setiap karyawan serta melihat pencapaian target oleh masing-masing karyawan. Evaluasi ini juga digunakan untuk mencari solusi dari setiap permasalahan yang ada

Kinerja Karyawan

Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.²³ Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki.²⁴ Definisi lainnya menjelaskan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi yang ditampilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.²⁵

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwasannya kinerja adalah suatu hasil yang diperoleh sebagai wujud dari pelaksanaan tugas karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Berkaitan dengan pentingnya memperhatikan kinerja, Allah telah mensinyalir dalam firman-Nya berikut:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : "Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (QS At-Taubah [9] : 105)

Konsep Kinerja

Menurut Rumler dan Brache mengemukakan ada tiga level kinerja²⁶ yaitu sebagai berikut : a) Kinerja organisasi; merupakan pencapaian hasil (*out come*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi dan manajemen organisasi. b) Kinerja proses;

²³Irfan Fahmi, *Loc.Cit.* h. 2

²⁴Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala, *Loc.Cit.* h. 604.

²⁵Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala, *Ibid.* h. 548-549

²⁶Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 7-8.

merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses dan manajemen proses. c) Kinerja individu/pekerjaan; merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

Aspek-Aspek Kinerja

Ada beberapa aspek kinerja menurut Hasibuan mengemukakan bahwa aspek-aspek kinerja adalah sebagai berikut : a) Kesetiaan, b) Prestasi kerja, c) Kedisiplinan, d) Kreatifitas, e) Kerjasama, f) Kecakapan, g) Tanggung jawab. Adapun ciri-ciri kinerja yang baik menurut Umar meliputi beberapa aspek yaitu : Mutu pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerja sama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu. Ada enam indikator menurut Robbins yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, yaitu : a) Kualitas, b) Kuantitas, c) Ketepatan waktu, d) Efektivitas, e) Kemandirian.²⁷

Budaya Organisasi Yatim Mmandiri Lampung dalam Membangun Budaya Berprestasi

Berdasarkan pemaparan teori pada bab-bab sebelumnya, dapat dikatakan bahwa setiap lembaga, perusahaan maupun organisasi memiliki kebiasaan atau budaya masing-masing sesuai kepercayaan yang dianggap baik yang mampu memberikan dampak positif saat ini maupun kedepan bagi keberlangsungan lembaga atau organisasi. Budaya yang dibentuk layaknya adalah budaya yang mampu menunjang keberhasilan organisasi.

Menurut Pithi Sithi Amnuai menerangkan budaya organisasi adalah seperangkat asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota-anggota organisasi, kemudian dikembangkan dan diwariskan guna mengatasi masalah-masalah adaptasi eksternal dan masalah-masalah integrasi internal. Menurut Hasibuan menguraikan aspek-aspek kinerja ada tujuh yakni kesetiaan, prestasi kerja, kedisiplinan, kreatifitas, kerjasama, kecakapan dan tanggung jawab.

²⁷Muchlisin Riadi, *Pengertian, Indikator dan Faktor yang Mempengaruhi Kinerja*. Minggu 12 Januari 2014 <https://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html>

Telah di ketahui bahwasannya karyawan di Yatim Mandiri memiliki latar belakang yang berbeda-beda, maka dari itu agar tujuan organisasi atau lembaga dapat tercapai dengan baik maka dibentuklah budaya organisasi yakni *TRUST/FAST*.

Korelasi antara True (Benar) / Sidiq (Benar) dengan Prestasi Kerja dan Tanggung Jawab

1) *True* (Benar) / *sidiq* (Benar) dengan Kesetiaan

Yatim Mandiri merupakan lembaga sosial penghimpun dana umat yang memiliki jargon “Yatim Mandiri, Berkarya Peduli, Sukses Mulia, Allahu Akbar” ini secara tidak langsung jargon tersebut membangun nilai-nilai yang menguatkan kesetiaan atau keyakinan untuk bertindak oleh setiap karyawannya.

Kata “Yatim Mandiri” disini ditanamkan nilai kebanggaan setiap karyawan akan lembaga yang dijunjungnya. Kata “Berkarya Peduli” menanamkan rasa kebanggaan kepada setiap diri karyawannya bahwasannya usia selama hidupnya selalu ia gunakan untuk kebaikan menolong sesama. Kata “sukses mulia” disini memabangun keyakinan bahwasannya pekerjaannya adalah pekerjaan mulia, yakni menolong anak-anak yatim dhuafa yang mana telah Allah janjikan balasan-balasan kebaikan kepada siapa saja yang menolong serta memuliakan anak yatim. Kata “Allhu Akbar” yakni bukti ke Esaan Allah yang telah menciptakan manusia dengan segala kemampuannya, yang tidak ada Tuhan yang waj disembah selain Dia.

2) *True* (Benar) / *sidiq* (Benar) dengan Prestasi Kerja

Yatim Mandiri merupakan lembaga pengumpulan dana umat yang mana sangat membutuhkan kejujuran serta tanggung jawab setiap karyawannya Budaya *true/sidiq* yang dibangun dapat membuat prestasi kerja. Nilai tersebut muncul karena sikap jujur akan selalu menjadi sikap pertama yang harus dimiliki oleh setiap individu. Kejujuran akan selalu melahirkan kebaikan-kebaikan/keuntungan.

3) *True* (Benar) / *sidiq* (Benar) dengan Tanggung Jawab

True/shidiq berarti benar. Yakni nilai yang ditanamkan kepada seluruh karyawan Yatim Mandiri bukan hanya perkataannya yang benar, tapi juga perbuatannya benar, sejalan dengan ucapannya. Dan tiadalah yang diucapkan itu kebaikan-kebaikan menurut kemauan hawa nafsunya.

Dari budaya *True/Shidiq* dapat dilihat bahwasannya maksud dari dibentuknya budaya tersebut yakni untuk membangun nilai kejujuran (*fairness*) para karyawan dimana Yatim Mandiri merupakan lembaga

sosial yang menghimpun dana/uang umat, maka kejujuran adalah modal utama yang harus dimiliki oleh para karyawannya.

Seperti halnya dengan semisal ketika para donatur meminta kepada zisco untuk dihitung besarnya zakat yang harus dikeluarkan oleh donatur tersebut, maka seorang zisco harus mampu menghitungnya dengan benar karena aturan pengeluaran untuk zakat sudah ada perhitungannya sendiri maka dari sini akan muncul rasa tanggung jawab dalam memberikan perhitungan besarnya zakat yang harus dikeluarkan. tanggung jawab ini baik dihadapan manusia maupun dihadapan Allah.

Korelasi antara Responsibility (Tanggung jawab) /Trust (Kepercayaan) /Amanah (Dapat dipercaya) dengan Prestasi Kerja, Kedisiplinan dan Tanggung Jawab

1) *Responsibility* (tanggung jawab) /*Trust* (kepercayaan) /*Amanah* (dapat dipercaya) dengan Prestasi Kerja

Responsibility/Trust/Amanah yang berarti bertanggung jawab/dapat dipercaya yakni sebuah nilai budaya yang dibangun yang memiliki hubungan penting dengan prestasi kerja. Jika seseorang telah diberi suatu tugas atau pekerjaan dan mereka bisa melaksanakan dan bertanggung jawab dengan baik apa yang telah ditugaskan/amanahkan tersebut maka secara tidak langsung mereka akan melaksanakan tugas itu dengan sebaik-baiknya.

Nilai budaya *Responsibility/Trust/Amanah* ini berorientasi pada hasil (*result oriented*). Maksudnya, di Yatim Mandiri setiap karyawan mempunyai targetan pengumpulan donasi masing-masing sesuai dengan besar pengumpulan di bulan-bulan sebelumnya. Maka disini secara tidak langsung terbangunlah nilai *result oriented* dalam diri karyawan untuk mencapai target tersebut.

Budaya *responsibility/trust/amanah* adalah budaya yang dibangun yang mampu melahirkan prestasi kerja, yakni penangan yang cepat dan tepat akan mendukung karyawan/lembaga dalam pencapaian prestasi kinerja.

2) *Responsibility* (tanggung jawab) /*Trust* (kepercayaan) /*Amanah* (dapat dipercaya) dengan Kedisiplinan

Responsibility/Trust/Amanah akan membangun nilai kedisiplinan yakni ketika seseorang diberi tugas, kemudian dapat menjalankannya dengan sebaik mungkin, secara tidak langsung dalam penyelesaian tugas tersebut seseorang tersebut mempunyai perencanaan yang matang atau bisa disebut memiliki targetan-targetan yang sudah direncanakan untuk pencapaian penyelesaian tugasnya tersebut.

Targetan targetan tersebutlah yang secara tidak langsung akan membentuk nilai kedisiplinan seseorang dalam pelaksanaan tugasnya.

3) *Responsibility* (tanggung jawab) / *Trust* (kepercayaan) / *Amanah* (dapat dipercaya) dengan Tanggung Jawab

Responsibility yang berarti bertanggung jawab, *Trust* yang artinya benar dan *Amanah* yang artinya benar-benar bisa dipercaya. Maksudnya Jika satu urusan diserahkan kepadanya, niscaya orang percaya bahwa urusan itu akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Dari budaya yang ditetapkan ini adalah suatu nilai yang dibangun untuk membentuk akuntabilitas seorang karyawan, yang artinya berfungsinya seluruh penggerak jalannya kegiatan lembaga sesuai tugas dan kewenangannya masing-masing

Korelasi antara Upgradable (Peningkatan kapasitas) / Fathanah (Cerdas) dengan Prestasi Kerja, Kedisiplinan, Kreatifitas, Kerjasama dan Kecakapan

1) *Upgradable* (Peningkatan kapasitas) / *Fathanah* (Cerdas) dengan Prestasi Kerja

Upgradable/Fathanah merupakan nilai yang harus dimiliki oleh sorang karyawan. *Fathanah* yang berarti cerdas sangat dibutuhkan oleh lembaga. Kecerdasan para karyawan akan menjadikan karyawan-karyawan mampu bersaing didunia kerja, dan dari kecerdasan ini salah satunya akan terwujudnya prestasi kerja.

Dari keseluruhan nilai-nilai budaya yang dibangun di Yatim Mandiri tentunya memiliki *passion* (keinginan besar) untuk mewujudkan visinya yang mana bisa dilihat dari kinerja dan semangat para karyawannya dalam menjalankan tugasnya masing-masing dan *passion* (keinginan besar) ini dapat mendukung karyawan untuk menyelesaikan tugasnya dengan hasil sebaik mungkin.

2) *Upgradable* (Peningkatan kapasitas) / *Fathanah* (Cerdas) dengan Kedisiplinan

Upgradable/Fathanah dapat membentuk nilai kedisiplinan. Hal ini terjadi karena Yatim Mandiri mewajibkan kepada seluruh sumber daya manusi (SDM) Yatim Mandiri untuk mengikuti kegiatan ta'lim setiap paginya. Secara tidak langsung dari budaya ini dapat memberikan dampak besar untuk membangun dan melatih kedisiplinan para karyawannya. Karyawan yang tidak mengikuti agenda ta'lim akan mendapatkan teguran, maka secara tidak langsung setiap karyawan akan selalu berusa datang tepat waktu dan akan selalu membudayakan konfirmasi jika belum bisa mengikuti agenda ta'lim tersebut.

3) *Upgradable* (Peningkatan kapasitas) / *Fathanah* (Cerdas) dengan Kreatifitas

Kreatifitas seorang karyawan bisa terbentuk karena tuntutan perubahan zaman, yang mana setiap karyawan akan diberikan pelatihan dan pembinaan. Semakin bertambah banyaknya lembaga-lembaga sosial di Lampung maka diperlukan kreatifitas-kreatifitas dari para karyawan agar Yatim Mandiri tetap mampu bersaing dan dikenal oleh seluruh masyarakat.

Upgradable/fathanah adalah tindakan mengganti sebuah produk dengan versi yang lebih baru, dan sering lebih maju dari produk sejenis. Nilai budaya tersebut dibangun yakni untuk membangun inovasi (*innovation*) para karyawan agar lembaga yang sedang mereka junjung akan selalu terdepan dan dikenal oleh seluruh masyarakat.

Nilai lain yang terkandung dari budaya *upgradable/fathanah* adalah responsif terhadap perubahan (*change responsive*). Yakni kemampuan menyelaraskan perubahan internal pada kekuatan eksternal perubahan, seperti kompetisi dan teknologi yang selalu berkembang. Maksud dari kompetisi dan teknologi yang selalu berkembang yakni banyak lembaga-lembaga sosial di Lampung yang telah dikenal masyarakat, artinya dari keadaan tersebut bagaimana usaha dari seluruh karyawan Yatim Mandiri untuk tetap mengenalkan Yatim Mandiri sebagai lembaga sosial agar masyarakat tetap dan mau berdonasi di Yatim Mandiri.

Hal ini bisa dilakukan melalui peran zisco yang turun kelapangan untuk mengudakasi masyarakat agar faham ZISWAF. Secara tidak langsung, zisco telah memasarkan Yatim Mandiri kepada masyarakat agar mau berdonasi atau menjadi donatur ke Yatim Mandiri. Pengenalan lain juga bisa dilakukan melalui media seperti facebook, instagram, website, melalui baner-baner yang dipasang dipinggir-pinggir jalan, brosur, majalah dan aksi turun kemasyarakat untuk melakukan pengenalan program-program dari Yatim Mandiri contohnya seperti melakukan aksi tarhib ramadhan, qurban dll.

4) *Upgradable* (Peningkatan kapasitas) / *Fathanah* (Cerdas) dengan Kerjasama

Upgradable/Fathanah dapat membentuk nilai kerjasama karena di Yatim Mandiri dari setiap diri karyawannya dalam pencapai target masing-masing seorang zisco tidak menganggap itu adalah persaingan. Mereka menganggap bahwasannya hasil pekerjaannya tersebut adalah hasil dari kerja keras masing-masing yang dimana ketika salah satu karyawan memiliki target pencapaian yang tinggi berarti memang karyawan tersebut memiliki kualitas yang bagus baik dari kecakapan dalam bersosialisasi dengan masyarakat maupun hubungan baik

dengan Allah (*habbluminallah*). Dari inilah muncul nilai kerjasama yakni setiap karyawan saling bertukar pengalaman dan saling mendoakan.

5) *Upgradable* (Peningkatan kapasitas) / *Fathonah* (Cerdas) dengan Kecakapan

Budaya *upgradable/fathonah* seperti pada bab sebelumnya telah dijelaskan salah satunya yakni untuk pembinaan para karyawannya, maka dari itu dibentuklah kebiasaan ta'lim. Kebiasaan ta'lim ini dibuat dan dikembangkan dapat memberikan dampak besar bagi kinerja karyawan Yatim Mandiri Lampung.

Ta'lim selain sangat memberikan dampak besar bagi perbaikan akhlak karyawannya, selain meng *upgrade* iman dan ilmu kebiasaan ini juga secara tidak langsung membangun diri untuk disiplin. Karena jika setiap karyawan tidak mengikuti agenda tersebut kecuali tanpa alasan syar'i akan diberi peringatan langsung dari kepala cabang. Ta'lim juga membangun nilai-nilai kejujuran, inovasi serta membangun pelayanan prima kepada para donatur. Hal ini terjadi karena dalam agenda ta'lim akan diselipkan agenda evaluasi. Evaluasi dilakukan satu kali dalam satu bulan dan tepatnya pada akhir bulan.

Pada saat evaluasi, setiap individu melaporkan kejadian-kejadian yang telah dialaminya tanpa ada yang ditutup-tutupi. Maka dari sinilah terbentuk nilai-nilai kejujuran pada diri setiap karyawan. Setelah setiap individu menyampaikan peristiwa yang telah terjadi maka dicarilah solusi terbaik. Dalam proses tersebutlah terbangun inovasi dari para karyawan untuk kebaikan lembaga Yatim Mandiri kedepan.

Dalam membangun kecakapan karyawan tidak hanya dengan ta'lim saja, namun ada pelatihan-pelatihan yang harus diikuti oleh karyawan baik yang diadakan oleh lembaga maupun dari kantor pusat.

Korelasi antara Service Excellent (Pelayanan Prima) / Tabligh (Menyampaikan) dengan Prestasi Kerja, Kreatifitas, Kerjasama, Kecakapan dan Tanggung Jawab

1) *Service Excellent* (Pelayanan Prima) / *Tabligh* (Menyampaikan) dengan Prestasi Kerja

Service excellent atau sering dikenal dengan pelayanan prima adalah suatu pola pelayanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Yang pada dasarnya *Service excellent* adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.

Tabligh artinya menyampaikan. Segala firman Allah yang ditujukan oleh manusia, disampaikan oleh Nabi. Tidak ada yang

disembunyikan meskipun itu menginggung Nabi. Maksudnya sekalipun kabaihan atau perkataan tersebut menyindir diri sendiri harus tetap disampaikan.

Nilai yang tertanam dari budaya ini adalah pelayanan pelanggan unggul (*superior customer service*), yang mana selalu *reliable* yakni mengusahakan pengalaman yang dapat diperkirakan, konsisten dan menyenangkan. Yakni karyawan selalu belajar dari pengalaman yang telah terjadi untuk selalu diperbaiki dan konsisten dengan apa yang telah diyakini.

Kemudian selalu *relentless effort* yakni secara tetap memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan. Maksudnya yakni dengan pelayanan ramah tamah yang dapat menyenangkan hati pihak pelanggan/donatur dan program-program yang telah dibuat oleh Yatim mandiri mampu memberikan nilai yang dapat memberikan kepuasan tersendiri oleh para pelanggan/donatur.

Selanjutnya nilai *valuable*, artinya sangat dihargai oleh pelanggan. Dengan adanya program-program yang mampu menjawab keresahan permasalahan masyarakat saat ini masyarakat/donatur mempercayai Yatim Mandiri dapat mengalokasikan uang umat untuk hal sebaik-baiknya. Dari nilai-nilai tersebutlah dapat terbentuk prestasi kerja karena Yatim Mandiri selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk pihak donatur maupun masyarakat disekitarnya.

2) *Service Excellent* (Pelayanan Prima) / *Tabligh* (Menyampaikan) dengan Kreatifitas

Service Excellent/Tabligh dapat membentuk kreatifitas pada karyawan maupun lembaga karena memiliki nilai *differentiated* yakni bersifat unik dan berada diluar kompetisi pasar. Contohnya adalah layanan jemput donasi. Layanan ini memberikan nilai tersendiri bahwasannya Yatim Mandiri tidak memaksakan pihak donatur untuk datang ke lembaga serta memudahkan para donatur untuk berdonasi.

3) *Service Excellent* (Pelayanan Prima) / *Tabligh* (Menyampaikan) dengan Kerjasama

Service Excellent/Tabligh dapat membentuk nilai kerjasama karena dalam memberikan pelayanan yang prima tidak bisa dilakukan sendiri, namun butuh kerjasama dari seluruh tim. Artinya ketika lembaga Yatim Mandiri mampu dipercaya oleh seluruh donaturnya berarti dibutuhkan oleh setiap diri masing-masing karyawan pelayanan terbaik/perilaku terbaik dalam bersosialisasi

dengan masyarakat agar tidak ada pencemaran nama baik mengenai lembaga Yatim Mandiri karena perilaku karyawannya.

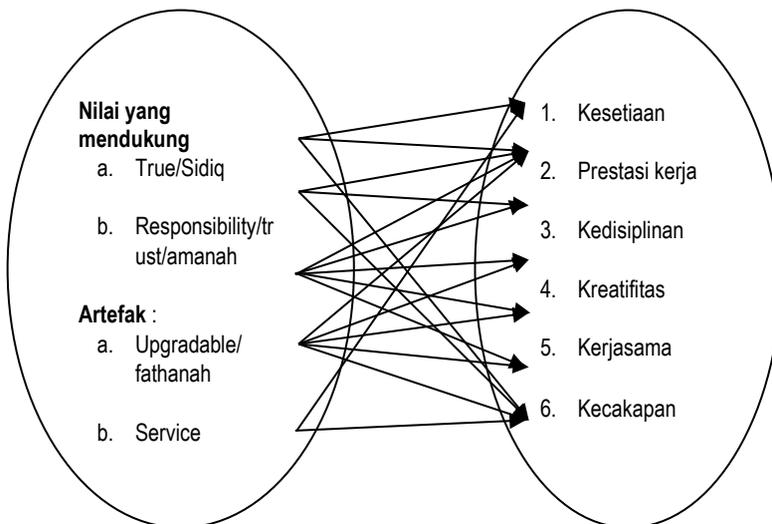
- 4) *Service Excellent* (Pelayanan Prima) / *Tabligh* (Menyampaikan) dengan Kecakapan

Kecakapan akan terbentuk karena pelayanan prima membutuhkan keahlian dari setiap diri karyawannya dalam berinteraksi baik dari kecakapan berbicara maupun kecakapan berbahasa tubuh.

- 5) *Service Excellent* (Pelayanan Prima) / *Tabligh* (Menyampaikan) dengan Tanggung Jawab

Service Excellent/Tabligh mampu membentuk nilai tanggung jawab pada diri setiap karyawan karena setiap tindakan atau tingkah laku perlu pertanggung jawaban dari setiap diri dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin. Jika ada donatur yang protes dengan kinerja zisco maka zisco tersebut harus bertanggung jawab, bukan membiarkannya.

Dari pembahasan diatas, dapat penulis gambarkan korelasi keterkaitan antara aspek budaya Yatim Mandiri dengan kinerja dalam skema berikut ini :



KESIMPULAN

Ada empat budaya organisasi yang terbentuk di Yatim Mandiri yaitu pertama T singkatan dari *True/Sidiq* yang berarti Benar. Yatim Mandiri menanamkan diseluruh sumber daya manusianya untuk selalu jujur dan tidak melakukan tindakan kecurangan. Kedua R singkatan dari *Responsibility/Trust/Amanah*. Yatim Mandiri jadi setiap ada sesuatu yang tidak sesuai segera ditangani walaupun itu masalah eksternal maupun internal. Ketiga U singkatan *Upgradeable/Fathabah* Bahwa Yatim Mandiri konsen pada pengembangan dan pembinaan pada karyawan. Maka dari itu di setiap pagi para karyawan wajib mengikuti agenda ta'lim, pelatihan baik di cabang maupun pelatihan secara nasional untuk *upgrade* pemahaman para karywan.. Keempat S singkatan dari *Service excellent/Tabliq* yakni yayasan yatim Mandiri berusaha melayani secara prima baik pada donatur maupun rekan lembaga.

Dari keempat budaya tersebut *TRUST (True, Responsibility, Upgradeable, Service Excelent, Trust)* yang mudah-mudahan merupakan "Akhlak *FAST (Fathabah, Amanah, Shiddiq, Tabliq)*" sangat memiliki hubungan erat dengan kinerja para karyawannya. Budaya *True/Sidiq* mampu membentuk kesetiaan, prestasi kerja dan tanggung jawab. Budaya *Responsibility/Trust/Amanah* mampu membentuk prestasi kerja, kedisiplinan serta tanggung jawab. Budaya *Upgradable/Fathabah* mampu membentuk prestasi kerja, kedisiplinan, kreatifitas, kerjasama serta kecakapan. Dan budaya *Service Excellent/Tabliq* mampu membentuk prestasi kerja, kreatifitas, kerjasama, kecakapan dan tanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sjamsudin, et. Al. *Anda dan Pencipta Panduan Praktis Pembinaan Tauhid, Ibadah, Akhlak Untuk karyawan yatim Mandiri*, Surabaya: 2017.
- Baharuddin Indrawan dkk, "Pengaruh Budaya Kerja dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan BCA KCU Kendari", "*SIGMA, Journal of Economic and Business*, Vol 1, No 1 (2018).
- Irfan Fahmi. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfa Beta, 2011.

- John M. Ivancevic, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*, Gelora Aksara Pratama : Jakarta, 2006.
- Karsono dkk, “Pengaruh Budaya Kerja, Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT. KAI DAOP 5 Purwokerto”, *The Indonesian Journal of Public Admnistration (IJPA)*, Vol. 3, No. 1 (2017)
- Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja*, Bumi Aksara : Jakarta, 2005.
- Muchlisin Riadi, *Pengertian, Indikator dan Faktor yang Mempengaruhi Kinerja*. Minggu 12 Januari 2014
<https://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html>
- Nurwahidah dkk, “Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Kerja, dan Perilaku Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bantaeng”, *“YUME, Journal of Management”*, Vol 1, No 1 (2018).
- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 7-8.
- Veithzal Rivai dan Mulyadi, Deddy. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*.