

**BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN**  
**(Study Pada Lembaga Amil Zakat Nasional**  
**Yatim Mandiri Lampung)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat**  
**Guna Mendapat Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**  
**Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

**Oleh :**

**ARI PURWANTI**  
**NPM. 1441030004**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN**

**LAMPUNG**

**1440 H/2018 M**

**BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN**  
**(Study Pada Lembaga Amil Zakat Nasional**  
**Yatim Mandiri Lampung)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat**  
**Guna Mendapat Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**  
**Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



**Oleh :**

**ARI PURWANTI**  
**NPM. 1441030004**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**Pembimbing 1 : Dr. Hasan Mukmin, M.A**

**Pembimbing 2 : Mulyadi, S.Ag., M.Sos.I**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN**

**LAMPUNG**

**1440 H/2018 M**

**ABSTRAK**  
**BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN**  
**(STUDY PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL**  
**YATIM MANDIRI LAMPUNG)**

**Oleh**  
**Ari Purwanti**

Budaya organisasi sebagai kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari, sebagai pengambilan keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi. 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.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan LAZNAS Yatim Mandiri Lampung. Sampel yang digunakan teknik *purposive sampling* atau pengambilan sampel yang berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu. Pengumpulan data menggunakan metode interview, observasi, dokumentasi dan analisis data.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan yang dibangun, dikembangkan dan diwariskan Oleh LAZNAS Yatim Mandiri Lampung.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa budaya organisasi LAZNAS Yatim Mandiri Lampung memiliki Budaya *TRUST (True, Responsibility, Upgradeble, Service Excelent, Trust)* yang mudah-mudahan merupakan “Akhlak *FAST (Fathanah, Amanah, Shiddiq, Tabliq)*”. Budaya tersebut 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/Fathanah* mampu membentuk prestasi kerja, kedisiplinan, kreatifitas, kerjasama serta kecakapan. Dan budaya *Service Excellent/Tabliq* mampu membentuk prestasi kerja, kreatifitas, kerjasama, kecakapan dan tanggung jawab.

Kata Kunci: *Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan*





**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I Bandar Lampung Telp. (0721) 704030**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN  
(STUDY PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL  
YATIM MANDIRI LAMPUNG)**

**Nama : ARI PURWANTI  
NPM : 1441030004  
Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH  
Fakultas : DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**MENYETUJUI**

**Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing Akademik I,**

**Pembimbing Akademik II,**

**Dr. Hasan Mukmin, MA  
NIP: 196104211994031002**

**Mulyadi, S. Ag., M. Sos. I  
NIP: 197403261999031002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag  
NIP. 197206161997032002**





**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung Telp. (0721) 704030

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi**

**:BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA  
 KARYAWAN (STUDY PADA LEMBAGA AMIL  
 ZAKAT NASIONAL YATIM MANDIRI  
 LAMPUNG)**

**Nama  
 NPM**

**: ARI PURWANTI  
 : 1441030004**

**Jurusan  
 Fakultas**

**: MANAJEMEN DAKWAH  
 : DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
 Pada hari Kamis, 27 September 2018

**TIM DEWAN PENGUJI**

**Ketua Sidang**

**: Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag** (.....)

**Sekretaris**

**: M. Husaini, MT** (.....)

**Penguji I**

**: Dr. Tontowi Jauhari, MM** (.....)

**Penguji II**

**: Dr. Hasan Mukmin, MA** (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**

**NIP.196104091990031002**



## MOTTO

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَىٰكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya: “Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal”. (QS Al-Hujurat [49]:13)

وَلِكُلِّ دَرَجَةٍ عَمَلٌ وَلِيُؤْتِيَهُمْ أَجْرَهُمْ وَهُمْ لَا يَظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Artinya: “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”. (QS. Al-Ahqaaf [46]:19)

## PERSEMBAHAN

*Subhanallah walhamdulillah walailahailallah, Allahu Akbar.* Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah subhanahu wata'ala, skripsi sederhana ini kupersembahkan sebagai tanda cinta, sayang dan ucapan terimakasih yang mendalam kepada:

1. Kedua orang tuaku yang kusayangi dan kucintai, Bapak Sarmin dan Mamak Jamiah, kedua malaikat yang tulus membimbing dan menemani setiap pengorbanan dalam menempuh pendidikan ini. Cinta yang tak pernah padam dan kasih sayang yang tak pernah pudar, yang telah mencurahkan setiap butir-butir cintanya kepadaku dalam setiap sujud panjangnya.
2. Untuk kakak-kakakku yang saya sayangi, Sutrisno beserta istri, Edi Kiswanto beserta Istri dan Sueni terimakasih telah memberikan semangat dan Do'anya, serta untuk kedua almarhumah adikku (Eva Noviana binti Sarmin dan Sri Wahyuni Binti Sarmin) terimakasih banyak telah menjadi sosok penyemangat hidup untukku, semoga Allah menempatkan kalian disisi-Nya. Aamiin
3. Pembimbing akademikku Bapak Mulyadi, S.Ag., M.Sos.I dan Bapak Dr. Hasan Mukmin, M.A yang senantiasa sabar dalam membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan persoalan akademik dari semester satu hingga selesainya skripsi ini.
4. Para dosen tercinta di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada umumnya dan khususnya kepada dosen-dosen di Jurusan Manajemen Dakwah serta guru-guruku

mulai dari guru ngaji, guru SDN, SMP, SMK yang telah memberikan ilmunya selama ini.

5. Untuk seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dorongan moril maupun materiil agar saya bisa menyelesaikan pendidikan.
6. Untuk sahabat dan teman-temanku Indah Safitri, Evi Muningsih, Lailatul Khasanah, Eka Retno, Devi Yulianti, Binti Listiani, Indri Sri utami, Yuyun Christian, Rini Pujiati, Kusmanto, Edi Wiyono, Arjun Bayu Pratama, Mardiyanto, Aldo, dan Fajar Maulana.
7. Teman-teman seperjuanganku MD A angkatan 2014 atas persahabatan dan kebersamaannya. Terus berkarya dan berprestasi.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan jurusan KPI, PMI, BKI angkatan 2014 yang telah menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
9. Sahabat-sahabat KKN 215 tahun 2017: Destik, Udin, Bulan, Adel, Ririh, Intan, Ema, Widya, Mansur dan Syarif yang sama-sama berjuang mengabdikan di masyarakat.
10. Saudara-saudaraku dikepengurusan intra kampus, Presidium UKMF RABBANI 2015-2016; Alm. Kak Febri Irawan, Mba Desna, Mba Daeng, Mba Fitra, Mba Nyi Ayu, Mb Annisa, kak Andri dan kak Atsil. Presidium UKMF RABBANI 2016-2017; Ridho Setiawan, M. Amin Fatulloh, Lutfi Firmansyah, Sumantri, Nurkholis, Meirisa Aulia, Indriani Sri Utami, Eka Retno, Andhana Riswari, Lailatul Khasanah, Donawati, Ayu Noviana. Adik-adik seperjuangan UKMF



Rabbani Ma'wa, Mira, Desi, Rita, Nabila, Resta, Fardila, Mufida, Rukiyah, Diana, Rudi, Saferi, Adam, Nungki dan masih banyak lagi. Untuk teman-teman seperjuangan KM BAPINDA, Ridho Setiawan, Khairul Anam, Abdullah Sungkar, Tri Sektiono, Abdi Novianto, Irfan Nurfatin, Wiwid Sugiarto, Ahmad Afini, Faisol Adi, Debi Permana, Abdul Halim, Debi Pranata, Adelia Anindita, Lutfiaturrofiqoh, Sarianti, Resti Yustisia, Desi Nurlaela, Anggi Lucyana, Lara Fajrianti, Siti Zubaidah, Aulia Gustin, Aulia Fauziah, Sri Wahyuningtyas dan masih banyak lagi. Telah bersama kita melewati perjuangan dakwah ini, saling memahami, menguatkan dan mengingatkan, semoga Allah merahmati persaudaraan kita yang terjalin hingga jannah-Nya.

11. Untuk Rini Kost (Indah, Eka, Yuyun, mba Desi, Wilan, Mega, Iis, dan Ria) terimakasih untuk pertemanan dan kebaikan serta do'anya selama ini.
12. Untuk Yatim Mandiri Lampung; Pak Zaki, mba Nur, mba Erma, mba Marthalina, mas Usman, mba Anisa terimakasih telah mengizinkan dan memberikan waktunya untuk saya menyelesaikan skripsi ini.
13. Almamaterku tercinta Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah menjadi sarana menimba ilmu.

## RIWAYAT HIDUP

Ari Purwanti dalam kesehariannya bisa dipanggil dengan sebutan Ari, lahir pada tanggal 03 April 1996 di Desa Adi Luhur Kecamatan Panca Jaya Kabupaten Mesuji, adalah anak ke 4 dari enam bersaudara dari pasangan ayahanda Sarmin dan Ibunda Jami'ah.

Riwayat pendidikan yang pernah penulis tempuh berawal dari SDN 01 Adi Luhur Kec. Panca Jaya Kab. Mesuji selama enam tahun yakni dari tahun 2002-2008. Kemudian penulis melanjutkan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama/SMPN 1 Panca Jaya dan lulus pada tahun 2011. Selanjutnya penulis melanjutkan studi di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Simpang Pematang jurusan Bisnis Management Akuntansi (BMA) dari tahun 2011-2014. Kemudian melanjutkan pendidikan S1 di Perguruan tinggi negeri UIN (Universitas Islam Negeri) Raden Intan Lampung, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah (MD) tahun akademik 2014.

Selama menjadi mahasiswa UIN raden Intan Lampung, penulis terlibat aktif di beberapa organisasi intra maupun ekstra kampus, diantaranya sebagai berikut:

1. Anggota Bidang Kaderisasi UKMF ABABIL (Unit Kegiatan Mahasiswa Fakultas Angkatan Belia Bina Islam) tahun 2014-2015.
2. Kepala Bidang kesekretariatan UKMF RABBANI (Unit Kegiatan Mahasiswa Fakultas Rohani Belia Bina Islam) tahun 2015-2016.



3. Sekretaris Umum UKMF RABBANI (Unit Kegiatan Mahasiswa Fakultas Rohani Belia Bina Islam) tahun 2016-2017.
4. Kepala Divisi kesekretariatan UKM BAPINDA (Unit Kegiatan Mahasiswa Bidang Pembinaan Dakwah) tahun 2018.
5. Pjs. Sekretaris Umum UKM BAPINDA (Unit Kegiatan Mahasiswa Bidang Pembinaan Dakwah) tahun 2018.
6. Sekretaris Umum IKASM (Ikatan Keluarga Alumni SMKN 1 Simpang Pematang) tahun 2016.
7. Dewan Pembina IKASM (Ikatan Keluarga Alumni SMKN 1 Simpang Pematang) tahun 2018.
8. Anggota Departemen Kerohanian PMM (Persatuan Mahasiswa Mesuji) Tahun 2017.
9. Koordinator Keagamaan HMJ MD (Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah) tahun 2016.
10. Anggota FOSAR (Forum Silaturahmi Alumni Rohis).

Adapun pengalaman organisasi dalam pelatihan, seminar, daurah, yang pernah penulis ikuti baik sebagai pemateri, panitia maupun peserta yaitu:

1. Seminar Beasiswa Nasional dan Internasional, sebagai peserta oleh Laskar mawar bekerja sama dengan HIMATIKA (HMJ Pend. Matematika) IAIN Raden Intan Lampung, pada 3 September 2014.

2. Pelatihan kader da'i, sebagai peserta oleh UKM BAPINDA, pada 13-14 September 2014.
3. Pelatihan Makalah, sebagai peserta oleh UKMF IBROH FTK, pada 20 September 2014.
4. Talkshow Keputrian, sebagai peserta oleh UKM BAPINDA, pada 16 November 2014.
5. Gebyar Milad Ababil Raya (Gembira ke-2), sebagai peserta lomba oleh UKMF ABABIL, pada 23 November 2014.
6. Bedah film "99 Cahaya Di Langit Eropa" dan pelatihan Kewirausahaan, sebagai peserta oleh UKMF IBROH FTK, pada 30 November 2014.
7. Seminar Pendidikan dan Motivasi belajar, sebagai peserta oleh UKM BAPINDA, pada 13 Desember 2014.
8. Daurah Maratus Sholehah, sebagai peserta oleh UKM BAPINDA, pada 04-05 April 2015.
9. Seminar Entrepreneurship, sebagai peserta oleh English Student Association of IAIN Raden Intan Lampung, pada 19 April 2015.
10. Seminar islamic competition, sebagai peserta oleh ROIS FEB UNILA, pada 26 April 2015.
11. Pelatihan instruktur Baca Tulis Al-Qur'an, sebagai panitia oleh Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung, pada 23 Mei 2015.



12. Pelatihan Manajemen Dakwah, sebagai peserta oleh UKM BAPINDA, pada 13 Juni 2015.
13. Gebyar Milad Ababil Raya (GEMBIRA) 3, sebagai sekretaris pelaksana oleh UKMF ABABIL, pada 28 November 2015.
14. Pelatihan Tahsinul Qur'an, sebagai peserta oleh UKMF ABABIL, pada 19 Desember 2015.
15. Seminar Nasional Gerakan Indonesia Cerdas Bermoral, sebagai peserta oleh PUSKOMDA FSLDK Lampung, pada 11 Juni 2016.
16. Pelatihan Manajemen Resiko Bank, sebagai Panitia oleh jurusan manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung, pada 12 November 2016.
17. Latihan kepemimpinan Mahasiswa Islam (LKMI), sebagai peserta oleh UKM BAPINDA, pada 27 November 2016.
18. *Training Of Trainer Event Organisation*, sebagai peserta oleh HMJ MD UIN Raden Intan Lampung, pada 22 Mei 2017.
19. *Regional Muslim Student Summit Conference*, sebagai peserta oleh FSLDK Lampung, pada 08-09 Juli 2017.
20. Rapat Pimpinan Daerah 1, sebagai peserta oleh FSLDKD Lampung, pada 03-05 November 2017.
21. Up Grading, sebagai Pematery oleh UKMF Rabbani, pada 10 Maret 2018.
22. Pelatihan Kaderisasi Kepemimpinan Pemuda Tingkat Madya, sebagai peserta oleh Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia, pada 5 Juni 2018.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah segala puji dan syukur hanya milik Allah SWT, Zat yang maha pengasih dan maha penyayang yang selalu memberikan kenikmatan, kemudahan dan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan judul *“Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan (Study Pada Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Lampung)”*. sholawat beserta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Saw, kepada para keluarga, sahabat, tabi’ tabi’in beserta seluruh pengikutnya yang insya Allah menjadi penerus risalah Rasulullah Saw hingga akhir hayat. Aamiin

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan bapak M. Husaini, M.T selaku skretaris jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
3. Dr. Hasan Mukmin, M.A dan Bapak Mulyadi, S.Ag., M. Sos.I masing-masing selaku pembimbing skripsi I dan skripsi II yang telah memberikan banyak waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memotivasi pada saat proses penyelesaian skripsi ini.



4. Bapak Ahmad Zaki Darojat, S.Pd selaku ketua cabang LAZNAS Yatim Mandiri Lampung beserta jajaran.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN raden Intan Lampung yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan selama penulis menempuh studi pendidikan di kampus UIN Raden Intan Lampung.
6. Pimpinan dan Karyawan Perpustakaan Pusat UIN Raden Intan Lampung dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
7. Rekan-rekan mahasiswa yang memberikan bantuan dan motivasi dalam proses menyelesaikan skripsi.
8. Almamaterku UIN Raden Intan Lampung tercinta yang akan selalu bertumpu di dalam sanubari, yang telah menyimpan sejuta kenangan indah dan pengajaran yang sangat luar biasa.

*Wassalamualaikum Warrahmatullah Wabarakatuh.*

Bandarlampung, 28 September 2018  
Penulis,

**Ari Purwanti**  
**NPM. 1441030004**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	5
C. Latar Belakang Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Kegunaan Penelitian .....	8
G. Tinjauan Pustaka .....	9
H. Metode Penelitian .....	11
<b>BAB II. BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN</b> .....	<b>19</b>
A. Budaya Organisasi .....	19
1. Pengertian Budaya Organisasi .....	19
2. Jenis-Jenis Budaya Organisasi Berdasarkan Proses Informasi ..	20
3. Indikator Budaya .....	21
4. Aspek Budaya Organisasi .....	25
5. Pewarisan Budaya Organisasi .....	26
B. Kinerja Karyawan .....	31
1. Pengertian Kinerja .....	31
2. Konsep Kinerja .....	33
3. Aspek-Aspek Kinerja .....	33
<b>BAB III. LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL YATIM MANDIRI LAMPUNG, BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN</b> .....	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Lampung .....	37

1.	Sekilas Tentang LAZNAS Yatim Mandiri Lampung .....	37
2.	Landasan Filosofi Berdirinya Yayasan Yatim Mandiri .....	39
3.	Visi, Misi dan Motto LAZNAS Yatim Mandiri Lampung .....	41
4.	Tujuan LAZNAS Yatim Mandiri Lampung .....	42
5.	Struktur Organisasi Yatim Mandiri .....	42
6.	Tugas Pokok dan kewajiban Bagian .....	43
7.	Program Kerja Yatim Mandiri .....	45
B.	Budaya Organisasi Yatim Mandiri Lampung .....	50
1.	Budaya TRUST/FAST .....	50
2.	Pewarisan Budaya Organisasi yatim Mandiri .....	58
C.	Kinerja Yatim Mandiri .....	63
1.	Konsep Kinerja .....	63
2.	Indikator Kinerja .....	63
3.	Standar Operasional .....	64
4.	Fasilitas Penunjang Kinerja .....	65
5.	Reward dan Punishment .....	65
<b>BAB IV BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN .....</b>		<b>67</b>
A.	Hubungan Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan LAZNAS Yatim Mandiri Lampung .....	67
1.	Budaya Yatim Mandiri Berdasar Aspek Budaya Organisasi .....	67
2.	Budaya Organisasi Yatim Mandiri Lampung dalam Membangun Budaya Berprestasi .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>84</b>
A.	Kesimpulan .....	84
B.	Saran .....	85

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan (SK) judul skripsi.
2. Surat perubahan judul skripsi.
3. Surat tembusan rekomendasi penelitian/survey dari Kesbangpol Provinsi Lampung
4. Surat pemberian izin penelitian dari LAZNAS Yatim Mandiri Lampung.
5. Surat keterangan telah melakukan penelitian dari LAZNAS Yatim Mandiri Lampung.
6. Pedoman Wawancara.
7. Data diri narasumber.
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi
9. Program kerja Yatim LAZNAS Mandiri Lampung.



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 01 : Agenda Trahib Ramadhan (Minggu, 13 April 2018)
- Gambar 02 : Pembinaan/ta'lim pagi dan evaluasi (Sabtu, 21 Juli 2018)
- Gambar 03 : Family Gathering Laznas Yatim Mandiri Lampung (28 Juli 2018)
- Gambar 04 : Pemberian Reward kepada ZISCO terbaik LAZNAS Yatim Mandiri Lampung
- Gambar 05 : Pemberian Penghargaan/reward kepada LAZNAS Yatim Mandiri Lampung dinobatkan sebagai LAZNAS terbaik Regional III
- Gambar 06 : Foto mengenakan atribut PDH (Pakaian Dasar Harian) dan id card Yatim Mandiri Lampung
- Gambar 07 : Perbincangan penulis dengan kepala cabang
- Gambar 08 : Dokumentasi Visi Misi Yatim Mandiri
- Gambar 09 : Dokumentasi Sejarah Yatim Mandiri

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Penegasan Judul**

Judul merupakan hal yang sangat penting dari karya ilmiah, karena judul ini akan memberikan gambaran tentang keseluruhan isi skripsi. Adapun judul karya ilmiah yang penulis bahas dalam skripsi ini adalah **“BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN (Study Pada Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Lampung)”**.

Agar tidak menghilangkan salah pengertian dalam memahami maksud judul skripsi ini, terlebih dahulu akan penulis uraikan beberapa istilah pokok yang terkandung dalam judul tersebut. Hal ini selain dimaksudkan untuk lebih mempermudah pemahaman, juga untuk mengarahkan pada pengertian yang jelas sesuai yang dikehendaki penulis. Berikut ini dapat dijelaskan beberapa istilah yang terkandung dalam judul.

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.<sup>1</sup>

Budaya organisasi adalah sebuah pola asumsi dasar yang cukup bekerja baik untuk dipertimbangkan layak dan, karena itu diajarkan kepada anggota baru

---

<sup>1</sup> Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*, (Cv Pustaka Setia : Bandung, 2010), h. 128



sebagai cara yang benar untuk mempersepsikan, berpikir dan merasa dalam hubungannya dengan masalah tersebut.<sup>2</sup>

Budaya organisasi adalah apa yang karyawan rasakan dan bagaimana persepsi ini menciptakan suatu pola teladan kepercayaan, nilai-nilai dan harapan. Budaya sebagai “suatu pola teladan dari penerimaan dasar ketika ditemukan, atau yang dikembangkan oleh kelompok tertentu sebagai upaya belajar untuk mengatasi permasalahan dari adaptasi eksternal dan integrasi internal yang telah bekerja cukup lancar untuk menjadi mempertimbangkan yang sah dan oleh karena itu, untuk mengajarkan keanggota baru sebagai cara yang benar untuk merasa, berfikir, dan merasakan dalam hubungan dengan masalah.”<sup>3</sup>

Budaya organisasi yaitu himpunan nilai-nilai bersama dan norma yang mengendalikan interaksi anggota organisasi satu sama lain dan dengan orang-orang di luar organisasi yang terdiri dari nilai kriteria umum, standar atau prinsip-prinsip yang digunakan orang untuk menentukan jenis perilaku, peristiwa, situasi dan hasil yang diinginkan atau tidak diinginkan.<sup>4</sup>

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwasannya budaya organisasi adalah seperangkat pola asumsi dasar yang diwariskan dari generasi kegenerasi untuk mengatasi permasalahan yang muncul baik internal maupun

---

<sup>2</sup> Wibowo, *Budaya Organisasi Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 16

<sup>3</sup> Veithzal Rivai, Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2009), h. 256.

<sup>4</sup>Tontowi Jauhari, *Perilaku Organisasi*, (Bandar Lampung : Aura Publishing, 2014), h 182.

eksternal guna untuk menentukan perilaku atau tindakan karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja para karyawan.

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.<sup>5</sup>

Indra bastian juga 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.<sup>6</sup>

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.<sup>7</sup>

Dari penjelasan di atas, dapat penulis simpulkan bahwa kinerja adalah total hasil kerja yang diperoleh sebagai wujud nyata dari pelaksanaan tugas karyawan dalam melaksanakan perannya.

---

<sup>5</sup> Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), h. 604.

<sup>6</sup> Irfan Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, (Bandung:Alfabeta, 2011), h. 2.

<sup>7</sup> *Ibid.* h. 548-549.

Yatim Mandiri Lampung merupakan cabang dari Yatim Mandiri yang berada di beberapa provinsi di Indonesia yang berkantor pusat di kota Surabaya. Tujuan dari didirikannya Yatim Mandiri Lampung ialah untuk mewujudkan Visi Yatim Mandiri yakni “menjadi Lembaga terpercaya dalam membangun kemandirian anak yatim”.

Yatim Mandiri Lampung beralamatkan di Jl. ZA Pagar Alam No. 11 Rajabasa, Bandar Lampung ini memiliki 14 pegawai yang terdiri dari 1 orang kepala cabang, 1 orang staff prografer, 1 orang admin dan 11 orang zakat, infaq, sedekah consultan yang selanjutnya disebut dengan zisco.

Nilai dan budaya yang dianut pada lembaga amil zakat nasional Yatim Mandiri cabang Lampung yakni *TRUST/FAST* yang merupakan singkatan dari *True, Responsibility, Upgradable, Service excellent* dan *Trust/Fathanah, Amanah, Shidiq, Tabligh* dan berfokus pada pada perbaikan akhlak masyarakat organisasi yang ada di dalamnya. Yang dimaksudkan sebagai perbaikan akhlak karena segala macam budaya atau kebiasaan yang diterapkan selalu mengajarkan untuk bertingkah baik sebagaimana yang di syariatkan oleh Islam.

Yatim Mandiri Lampung juga pernah dianugerahkan sebagai LAZNAS terbaik Yatim Mandiri seluruh Indonesia. Walau belum terlalu lama berdiri namun mereka sudah mampu bersaing dengan Yatim Mandiri yang ada di seluruh Indonesia. Ini merupakan suatu prestasi yang membanggakan.

Maka dari itu, berdasarkan uraian diatas dapat diperjelas bahwa yang dimaksud dengan judul skripsi ini adalah penelitian tentang budaya organisasi



yang dibangun, diwariskan dan dikembangkan di Yatim Mandiri serta hubungannya dengan kinerja karyawannya.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Ada beberapa dasar penulis ingin meneliti mengenai budaya organisasi dan upaya peningkatan kinerja karyawan di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung, diantaranya :

1. Budaya organisasi sangat memiliki arti penting dalam sebuah organisasi karena dapat menginspirasi bagi kinerja karyawannya.
2. Budaya organisasi dikaitkan dengan kinerja karyawan karena budaya organisasi memiliki implikasi atau pengaruh terhadap kinerja seseorang.
3. LAZNAS Yatim Mandiri memiliki budaya organisasi TRUST/FAST yang merupakan singkatan dari *True, Responsibility, Upgradable, Service excellent* dan *Trust / Fathanah, Amanah, Shidiq, Tabligh* dan berfokus pada pada perbaikan akhlak masyarakat organisasi yang ada di dalamnya dan sementara ini menurut penulis budaya tersebut memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawannya.

## **C. Latar Belakang Masalah**

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.

Budaya organisasi adalah kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

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.

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.

Dari beberapa budaya organisasi yang diterapkan di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung, penulis merasa tertarik untuk meneliti sebab LAZNAS Yatim Mandiri Lampung dapat dikategorikan belum lama berdiri namun pernah memperoleh penganugerahan sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional terbaik Yatim Mandiri seluruh Indonesia. Oleh karena itu penulis ingin meneliti apakah ada keterkaitan antara budaya yang diterapkan dengan prestasi yang LAZNAS Yatim Mandiri peroleh.

Pada latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan dituangkan kedalam sebuah skripsi yang berjudul “**Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan (Study Pada Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Lampung)**”.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

Bagaimanakan budaya organisasi dan kinerja karyawan di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Lampung?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan yang diterapkan Oleh LAZNAS Yatim Mandiri Lampung.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan berguna sebagai berikut :

1. Bagi lembaga terkait, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak yang berkewajiban, memperbaiki dan memotivasi sumber daya manusia pada LAZNAS Yatim Mandiri Lampung.
2. Bagi akademisi atau mahasiswa, penelitian ini diharapkan agar menambah pengetahuan dan referensi dalam melakukan penelitian yang sama.
3. Sebagai pelaksanaan tugas akademik yaitu untuk melengkapi salah satu syarat awal memperoleh judul untuk penyusunan skripsi guna memperoleh



gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

## G. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan pengamatan dan penelusuran yang peneliti lakukan terhadap tulisan skripsi ini, hasil penelitian yang relevan berkenaan dengan skripsi ini adalah:

1. Farid Maslukhan, mahasiswa Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah lulus pada tahun 2015 menulis skripsi yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Surakarta). Penelitian ini menggunakan data primer. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* atau pengambilan sampel yang berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Dalam penelitian skripsi tersebut, hasil penelitiannya adalah dalam penelitian secara bersama-sama variabel budaya organisasi yang terdiri dari inovasi dan keberanian mengambil risiko, perhatian terhadap hal rinci, berorientasi pada hasil,

berorientasi pada manusia, berorientasi pada tim, agresifitas, dan stabilitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Surakarta.<sup>8</sup>

2. Pada tahun 2015, Mahasiswa UIN Raden intan Lampung, Eti Listiana melakukan penelitian dengan judul Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan Bank Syariah mandiri (BSM) Kantor cabang Bandar Lampung. penelitian tersebut berisi tentang nilai-nilai dan prinsip yang ditanam didalam BSM dan bagaimana kinerja karyawan yang ada di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Bandar Lampung.
3. Agam Wie Jaya, mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widyatama Bandung, 2013 dengan judul skripsinya "*Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi SDM PT Inti Persero*", metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey, sedangkan jenis penelitian yang dilaksanakan adalah deskripsi analisis dan pengumpulan data primer dan data sekunder yang dilakukan di PT INTI Persero, dengan hasil penelitian bahwasannya terhadap hubungan yang cukup kuat antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan.<sup>9</sup>

Apabila dilihat dari judul besar yang hampir sama. Namun dari segi pembahasan yang diteliti berbeda dengan skripsi lainnya. Perbedaan tersebut terletak pada metode penelitian yang penulis gunakan yakni dengan

---

<sup>8</sup> Farid Maslukhan, "*Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus Pada Rumah Sakit Islam Surakarta)*", Skripsi (Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015)

<sup>9</sup> Agam Wie Jaya, "*Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi SDM PT Inti Persero*", Skripsi (Bandung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyatama, 2013).

menggunakan metode penelitian kualitatif dan objek penelitian yang berada pada Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Lampung.

## H. Metode Penelitian

Penelitian berasal dari kata asli, bahasa Inggris *research* yang berasal dari dua suku kata *re* dan *search*. Secara leksikal, diartikan *re*: kembali dan *search*: mencari. Sehingga secara harfiah diartikan pencarian kembali.<sup>10</sup>

Metodologi penelitian merupakan suatu ilmu atau studi mengenai sistem, ataupun tindakan mengerjakan investigasi, sedangkan penelitian merupakan tindakan melakukan investigasi untuk mendapatkan fakta baru, tambahan informasi dan sebagainya yang dapat bersifat mendalam (*indef research*), beragam akan tetapi tidak lazim sebagaimana biasanya.

Menurut Sutrisno Hadi, *research* didefinisikan sebagai usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha mana dilakukan dengan menggunakan metode ilmiah. Suratno dan Lincoln Arsyad secara sederhana memberikan batasan, penelitian merupakan penyaluran hasrat ingin tahu manusia dalam taraf keilmuan. Dengan kata lain, menurutnya : “penelitian tidak lain berarti mempertanyakan”, karena setiap penelitian selalu

---

<sup>10</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2008), h. 9.

berisi dua bagian pokok, yaitu pertanyaan yang diajukan yang memerlukan jawaban dan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>11</sup>

Penelitian pada dasarnya adalah suatu proses yang terencana untuk menemukan, mengembangkan dan atau menguji suatu pengetahuan dengan cara mengumpulkan, mencatat serta menganalisis informasi/data, yang dilakukan dengan sabar, hati-hati, sistematis, dan berdasar ilmu pengetahuan.<sup>12</sup>

## 1. Jenis Dan Sifat Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini tergolong penelitian kualitatif. Penelitian ini mempergunakan data yang dinyatakan verbal dan kualifikasinya bersifat teoritis. Pengolahan data dan pengujian hipotesis tidak berdasarkan statistik, melainkan dengan pola hukum tertentu menurut hukum logika.<sup>13</sup>

Penelitian kualitatif memanfaatkan data lapangan untuk verifikasi teori yang timbul di lapangan dan terus menerus disempurnakan selama proses penelitian berlangsung yang dilakukan secara berulang-ulang. Selain itu penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan telah dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2005), h. 7-8.

<sup>12</sup> Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2005), h.17.

<sup>13</sup> *Ibid.* h. 15.

<sup>14</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research*, (Bandung : Mandar Maju, 1996), h. 32.



Adapun penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dan mendalam dengan mengangkat data lapangan.<sup>15</sup>

#### b. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yakni penelitian yang bermaksud membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian.<sup>16</sup> Penelitian ini mencandra mengenai situasi atau kejadian-kejadian, sifat populasi atau daerah tertentu dengan mencari informasi faktual, justifikasi keadaan, membuat evaluasi sehingga memperoleh gambaran yang jelas.<sup>17</sup>

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya yakni untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.<sup>18</sup>

Dalam penelitian ini, penulis hanya mengemukakan dan menggambarkan secara apa adanya tentang budaya organisasi dan kinerja karyawan yang terdapat di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung.

---

<sup>15</sup> Suharsini Arikunto, *Dasar-Dasar Research*, (Bandung, Tarsito, 1995), h. 58.

<sup>16</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), h. 76.

<sup>17</sup> Marzuki, *Op.Cit.* h. 26.

<sup>18</sup> Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Bogor Selatan : Ghalia Indonesia, 2005), h. 54.

## 2. Populasi Dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis yang akan diselidiki karakteristik atau ciri-cirinya. Populasi menunjukkan keadaan dan sejumlah obyek penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik tertentu.<sup>19</sup>

Populasi juga dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi itu misalnya penduduk di wilayah tertentu, jumlah pegawai pada organisasi tertentu, jumlah guru di sekolah tertentu dan sebagainya.<sup>20</sup>

Subyek penelitian ini yang dimaksud adalah orang yang dapat memberikan informasi. Dalam hal ini, maka yang akan dijadikan populasi dalam penulisan karya ilmiah ini adalah elemen di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung yang berjumlah 14 orang dengan rincian 1 orang kepala cabang, 1 orang staf programmer, 1 orang staf admin dan 11 orang ZISCO (Zakat, Infaq, Sedekah Consultan).

---

<sup>19</sup> Muhammad Teguh, *Op.Cit.* h. 125.

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfa Beta, 2014), cet. Ke-21 h. 215.

## b. Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari seluruh objek yang diteliti yang dianggap mewakili terhadap seluruh populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan *purposive sampling* yakni salah satu teknik *sampling non random sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini, penulis menentukan informasi yang membantu penulis untuk memperoleh informasi dan menentukan subjek yang menjadi sampel penelitian berjumlah 5 orang. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Karyawan yang menjalankan budaya organisasi di Yatim Mandiri.
- 2) Karyawan yang memiliki kinerja baik.
- 3) Karyawan yang memiliki kinerja buruk.

Berdasarkan kriteria diatas, maka peneliti mengambil sampel yang terdiri atas:

- 1) 1 orang staf programmer Laznas Yatim Mandiri Lampung.
- 2) 1 orang staf admin Laznas Yatim Mandiri Lampung.
- 3) 3 orang ZISCO Laznas Yatim Mandiri Lampung.

### 3. Metode Pengumpulan Data

Salah satu langkah yang penting dalam penelitian adalah proses pengumpulan data (verifikasi data). Untuk mendapatkan data dan informasi yang sesuai dan relevan, penulis menggunakan beberapa metode penelitian sebagai berikut :

#### a. Metode Interview

Metode interview atau wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistemik dan berlandaskan tujuan penelitian.<sup>21</sup> Metode interview ini merupakan metode yang paling utama yang penulis gunakan dalam pengumpulan data yang jelas, lengkap dan valid di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung.

Dalam pelaksanaan interview menggunakan interview bebas terpimpin yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan bebas kepada interviewer. Jadi, yang dimaksud adalah pedoman (Interview guide) tidak ready made, sekedar menjadi catatan-catatan pokok yang telah diarahkan kepada persoalan. Sehingga diharapkan wawancara yang dilakukan lebih luwes dan data yang diungkap lebih mendalam.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Marzuki, *Op.Cit*, h. 66.

<sup>22</sup> Marzuki, *Ibid*, h. 67.



## b. Metode Observasi

Dalam menggunakan metode observasi ini, peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala/fenomena yang diselidiki.<sup>23</sup> dalam hal ini, pastinya peneliti perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan.

Peneliti menggunakan observasi non partisipan yaitu observasi yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diselidiki.<sup>24</sup>

## c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode dengan teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden.<sup>25</sup> Dalam penelitian ini agar lebih lengkap, penulis menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer yaitu data yang didapatkan langsung oleh peneliti, dan tentunya terkait langsung dengan pokok bahasan. Data primer yang dimaksud tersebut yakni dengan menggunakan interview sebagai sumber utama, sedangkan observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung atau disebut juga data sekunder.

---

<sup>23</sup>Marzuki, *Ibid.* h. 62

<sup>24</sup>Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2004), h. 159-160.

<sup>25</sup>Abdurrahmat Fatoni, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), h. 112.

Data ini dibutuhkan guna melengkapi data lapangan yang peneliti dapatkan, maka penulis melengkapinya dengan metode dokumentasi yang berbentuk tulisan dan catatan yang mendukung dalam memperoleh suatu data pada Lembaga Amil Zakat nasional Yatim Mandiri Lampung baik itu seperti sejarah berdirinya lembaga, struktur kepengurusan, program-program yang dibuat serta pelaksanaan kegiatan dan lain sebagainya.

#### d. Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan tran skripsi wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman mengenai materi tersebut dan untuk memungkinkan anda menyajikan yang sudah anda temukan kepada orang lain.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup>Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Analisis data)*, (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada : 2010), h. 85

## BAB II

### BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN

#### A. Budaya Organisasi

##### 1. 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.<sup>1</sup>

Budaya organisasi adalah 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.<sup>2</sup>

Edgar Schein mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan dan dikembangkan oleh kelompok tertentu saat belajar menghadapi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang telah berjalan cukup baik untuk dianggap valid dan oleh karena itu, untuk diajarkan

---

<sup>1</sup> Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja*, (Bumi Aksara : Jakarta, 2005), h. 4-5

<sup>2</sup> Irfan Fahmi, *Op.Cit* h. 47

kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk berpersepsi, berfikir dan berperasaan sehubungan dengan masalah yang dihadapinya.<sup>3</sup>

Menurut Pithi Sithi Amnuai 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.<sup>4</sup>

Dari penjelasan diatas, 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.

## **2. Jenis-Jenis Budaya Organisasi Berdasarkan Proses Informasi**

Robert E. Quinn dan Michael R. Mc Grath membagi budaya organisasi berdasarkan proses informasi sebagai berikut:<sup>5</sup>

### a. Budaya Rasional

Dalam budaya ini proses informasi individual (klarifikasi sasaran pertimbangan logika, perangkat pengarahan) diasumsikan sebagai sarana bagi tujuan kinerja yang ditunjukkan (efisiensi, produktifitas, dan keuntungan atau dampak).

<sup>3</sup> John M. Ivancevic, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*, (Gelora Aksara Pratama : Jakarta, 2006), h. 44

<sup>4</sup> Khaerul Umam, *Loc.Cit.* h. 128

<sup>5</sup> Moh. Pabundu Tika, *Op.Cit.* 7.



b. Budaya Ideologis

Dalam budaya ini, pemrosesan informasi intuitif (dari pengetahuan yang dalam, pendapat dan inovasi) diasumsikan sebagai sarana bagi tujuan revitalisasi (dukungan dari luar, perolehan sumber daya dan pertumbuhan).

c. Budaya Konsensus

Dalam budaya ini pemrosesan informasi kolektif (diskusi, partisipasi dan konsensus) diasumsikan untuk menjadi sarana bagi tujuan kohesi (iklim, moral, dan kerjasama kelompok).

d. Budaya Hierarkis

Dalam budaya hierarkis, pemrosesan informasi formal (dokumentasi, komputasi dan evaluasi) diasumsikan sebagai sarana bagi tujuan kesinambungan (stabilitas, kontrol, dan koordinasi).

### 3. Indikator Budaya

Jerome Want menyatakan sepuluh indikator budaya perusahaan, yaitu sebaga berikut:<sup>6</sup>

- 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*).

---

<sup>6</sup> Wibowo, *Op.Cit.* h. 370-371

- 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 risk taking*).
- i. Kinerja (*Performance*).
- j. Kesiapan perubahan dan manajemen (*Change readiness and management*).

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:<sup>7</sup>

- a. *Result oriented* (Orientasi pada hasil)

Nilai bersama organisasi yang paling membedakan dalam praktik budaya berprestasi adalah pada fokusnya yang sangat kuat pada hasil. Mereka mengkomunikasikan pentingnya hasil dan menunjukkan melalui tindak lanjut yang konsisten.

---

<sup>7</sup> Wibowo, *Ibid.* h. 115-119.

b. *Superior customer service* (Pelayanan pelanggan unggul)

Karakteristik kualitas pelayanan pelanggan yang unggul adalah (1) *reliable*, mengusahakan pengalaman yang dapat diperkirakan, konsisten dan menyenangkan, (2) *relentless effort*, secara tetap memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan, (3) *differentiated*, bersifat unik dan berada diluar kompetisi pasar, dan (4) *valuable*, sangat dihargai oleh pelanggan.

c. *Innovation* (Inovasi)

Inovasi merupakan transformasi impian dan gagasan menjadi kenyataan. Inovasi adalah tentang menciptakan sesuatu yang belum pernah dilihat dunia sebelumnya. Hal tersebut memerlukan eksperimen dan karenanya beresiko. Menciptakan lingkungan inovatif, pemimpin harus mendorong pengambilan resiko dan mengembangkan toleransi terhadap kesalahan.

d. *Fairness* (kejujuran)

Perlakuan wajar berarti memperlakukan orang dengan jujur. Dengan sendirinya tidak terdapat favoritisme, tidak ada kelicikan, tidak ada pemerasan, tidak ada penipuan kredit dan tidak ada pergunjingan. Sistem yang jujur adalah berbasis jasa, dimana penghargaan dihubungkan secara dekat pada kinerja individu.

e. *Respect* (Rasa hormat)

Kesenjangan rasa hormat adalah penyebab dari perilaku yang tidak diinginkan ditempat pekerjaan, seperti meneriaki orang, terlambat datang dalam rapat atau janji, menghasilkan pekerjaan buruk, tidak menyampaikan janji orang dan menghina orang. Banyak pekerjaan terbaik datang dari orang yang mempunyai rasa kebanggaan dalam pekerjaan dan tempat pekerjaan. Orang yang menghargai orang lain pada gilirannya dihargai oleh orang lain dan mereka lebih bahagia. Secara umum telah terbukti bahwa pekerja yang lebih bahagia lebih efektif dan produktif.

f. *Change responsive* (Responsif terhadap perubahan)

Kemampuan suatu organisasi menyelaraskan perubahan internal pada kekuatan eksternal perubahan, seperti meningkatnya kompetisi, teknologi baru, perubahan aturan industri, dan persyaratan pelanggan adalah kunci untuk bertahan dalam tantangan lingkungan yang semakin meningkat. Arti pentingnya tidak terletak pada perubahan, tetapi dalam intensitas dan kecepatan perubahan.

g. *Accountability* (Akuntabilitas)

Akuntabilitas adalah tentang mengambil pemilikan masalah dan memastikan dapat diselesaikan. Dengan menjadi akuntabel, pekerja menambah nilai pada organisasi dan pada dirinya. Prestasi adalah hasil dari menjadi akuntabel.

h. *Passion* (Keinginan besar)

Pemimpin dapat mengkomunikasikan dan menerjemahkan visinya kedalam keinginan besar yang dapat diidentifikasi stafnya dan bekerja untuk mencapainya. Organisasi dapat mengembangkan *achievement culture* dengan mengasimilasikan nilai-nilai inti tersebut.

#### 4. Aspek Budaya Organisasi

Edgar H. Schein mengungkapkan ada beberapa aspek budaya organisasi yaitu sebagai berikut :<sup>8</sup>

a. Artefak

Artefak merupakan aspek budaya yang terlihat, aspek lisan, perilaku dan fisik dalam manifestasi (wujud) nyata dari budaya organisasi.

b. Nilai yang mendukung

Nilai merupakan apa yang sepatutnya ada dan di amalkan oleh semua individu dalam sebuah organisasi. Nilai-nilai yang ada akan memberitahu kita apa yang penting dalam organisasi dan apakah yang perlu diberi perhatian.

c. Asumsi Dasar

Adalah keyakinan yang dimiliki anggota organisasi tentang diri mereka sendiri, tentang orang lain dan hubungan mereka dengan orang lain serta hakikat organisasi mereka.

<sup>8</sup> John M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson., *Op.Cit.* h. 45



## 5. 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.

### a. Berbagi Nilai (*Value Sharing*)

*Shared* diartikan oleh Taliziduhu sebagai berbagai nilai yang sama yang dianut oleh sebanyak mungkin warga organisasi. *Shared* menurut menurut Sathe terbagi atas *shared things* misalnya pakaian seragam, *shared sayings* misalnya ungkapan-ungkapan bersayap, *shared doings* misalnya pertemuan, kerja bakti, *shared fillings* misalnya turut belasungkawa, ucapan selamat dan lainnya.

Oleh Schein, *Shared* diartikan sebagai anggota-anggota kelompok yang menganut suatu perasaan tertentu, pengalaman atau aktivitas secara bersama. Sistem komunikasi bersama ini diajarkan secara nonverbal melalui signal-signal yang sama kepada anggota organisasi.

### b. Seleksi

Proses seleksi merupakan tindakan awal untuk memperkenalkan budaya organisasi kepada pelamar atau calon anggota baru organisasi. dengan memperkenalkan budaya organisasi, maka dapat memilih

melanjutkan atau mundur setelah mengetahui standar/kriteria yang ditetapkan oleh organisasi perusahaan.

c. Tindakan Manajemen Puncak

Tindakan manajemen puncak sangat berpengaruh terhadap budaya organisasi. perilaku pimpinan puncak dapat ditiru sebagai suri teladan oleh anggota-anggota organisasi. demikian pula perintah dan larangan yang dibuat oleh pimpinan puncak bisa dijadikan pedoman berperilaku bagi karyawan.

d. Sosialisasi

Sosialisasi adalah proses penyesuaian diri anggota-anggota baru terhadap budaya organisasi dalam memasuki suatu organisasi/perusahaan. menurut Robbins, sosialisasi organisasi adalah proses seseorang mempelajari nilai, norma, dan perilaku yang dituntut, yang memungkinkan ia untuk berpartisipasi sebagai anggota organisasi. sosialisasi organisasi merupakan mekanisme kunci yang digunakan untuk menanamkan budaya organisasi.

Robbins berpendapat bahwa proses sosialisasi budaya organisasi dapat dilakukan melalui tiga tahap sebagai berikut :

1) Sosialisasi Antisipasi (Tahap kedatangan)

Pada tahap ini secara eksplisit diakui bahwa tiap individu tiba dengan seperangkat nilai, sikap, dan harapan. semua informasi

sosialisasi baik formal maupun informal, akurat maupun tidak akurat membantu individu dalam mengantisipasi kenyataan organisasi.

## 2) Pertemuan

Tahap ini dimulai saat kontrak pekerjaan telah ditandatangani. Banyak perusahaan menggunakan kombinasi program pelatihan dan orientasi untuk mensosialisasikan para karyawan selama tahap pertemuan.

## 3) Perubahan dan Pemahaman yang Bertambah (tahap Metamorfosis)

Penguasaan tugas-tugas utama dan pemecahan konflik menandai mulainya tahap akhir dan proses sosialisasi ini. Menurut Pascale, perusahaan dengan budaya yang kuat dan berhasil mempertahankan dirinya setelah melalui beberapa generasi akan memperlihatkan konsistensi yang luar biasa dalam menjalankan tujuh langkah kunci sosialisasi.

Ketujuh langkah sosialisasi yang dikemukakan oleh Pascale adalah :

- a) Seleksi penerimaan pegawai
- b) Penempatan dalam pekerjaan
- c) Penguasaan pekerjaan
- d) Pengukuran dan imbalan terhadap kinerja
- e) Memperkuat cerita dan dongeng
- f) Penghargaan dan promosi

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.

e. Media Pewarisan Budaya Organisasi

Menurut S.P. Robbins, ada beberapa media yang dapat digunakan dalam proses pembentukan dan pewarisan budaya organisasi, yaitu cerita, ritual, simbol, dan material.<sup>9</sup>

1) Cerita

Cerita merupakan suatu narasi peristiwa pimpinan organisasi, pendiri organisasi, 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 Material

Simbol material dapat berupa desain serta pemanfaatan fisik ruangan dan gedung, perabot kantor, kebiasaan eksekutif, cara

<sup>9</sup> Moh. Pabundu Tika, *Op.Cit.* h. 61.



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) Bahasa

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.

## B. Kinerja Karyawan

### 1. Definisi Kinerja

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.<sup>10</sup>

Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh

---

<sup>10</sup> Irfan Fahmi, *Loc.Cit. h. 2*

kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki.<sup>11</sup>

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi yang ditampilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.<sup>12</sup>

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwasannya kinerja adalah suatu hasil yang diperoleh sebagai wujud dari pelaksanaan tugas karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Berkaitan dengan kinerja, Allah *Subhanahu wata'ala* telah berfirman dalam QS At Taubah ayat 105 :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ  
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

*"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 gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (QS At-Taubah [9] : 105)*

<sup>11</sup> Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala, *Loc.Cit.* h. 604.

<sup>12</sup> Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala , *Ibid.* h. 548-549

## 2. Konsep Kinerja

Menurut Rumler dan Brache mengemukakan ada tiga level kinerja<sup>13</sup> 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; 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.

## 3. Aspek-Aspek Kinerja

Ada beberapa aspek kinerja menurut Hasibuan mengemukakan bahwa aspek-aspek kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Kesetiaan

Kinerja dapat diukur dari kesetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi. Menurut Syuhadhak kesetiaan adalah tekad dan kesanggupan, menaati dan melaksanakan serta

---

<sup>13</sup> Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 7-8.

mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

b. Prestasi kerja

Hasil prestasi kerja pegawai, baik kualitas maupun kuantitas dapat menjadi tolak ukur kinerja. Pada umumnya prestasi kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

c. Kedisiplinan

Sejauh mana pegawai dapat mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melaksanakan intruksi yang diberikan kepadanya.

d. Kreatifitas

Merupakan kemampuan pegawai dalam mengembangkan kreatifitas dan mengeluarkan potensi yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

e. Kerjasama

Dalam hal ini kerjasama diukur dari kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan, sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.

f. Kecakapan

Dapat diukur dari tingkat pendidikan pegawai yang disesuaikan dengan pekerjaan yang menjadi tugasnya.

g. Tanggung jawab

Tanggung jawab yaitu kesanggupan seorang pegawai menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko pekerjaan yang dilakukan.

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 :<sup>14</sup>

a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

---

<sup>14</sup> 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>



c. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.



### **BAB III**

## **LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL YATIM MANDIRI LAMPUNG, BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN**

### **A. Gambaran Umum Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Lampung**

#### **1. Sekilas Tentang LAZNAS Yatim Mandiri Lampung**

Yatim Mandiri adalah sebuah lembaga sosial masyarakat serta lembaga nirlaba dan nonprofit yang memfokuskan pada penghimpunan dan pengelolaan ZISWA (Zakat, Infaq, Shodaqoh dan Wakaf) serta dana lainnya yang halal dan legal, dari perorangan, kelompok, perusahaan atau lembaga dan menyalurkannya secara lebih profesional dengan menitikberatkan program untuk kemandirian anak yatim sebagai penyaluran program unggulan.

Kelahirannya berawal dari kegelisahan beberapa orang aktifis panti asuhan di Surabaya yaitu Sahid Has, Sumarno, Hasan Sadeli, Syarif Mukhodam dan Moch Hasyim yang melihat anak-anak yatim yang lulus SMA dipanti asuhan.

Karena tidak semua panti asuhan mampu untuk menyekolahkan para anak binaan sampai keperguruan tinggi atau mampu mencarikan mereka lapangan pekerjaan jadi sebagian besar anak-anak yatim ini dipulangkan kembali kepada orang tuanya yang masih ada.

Setelah mereka pulang kembali maka hidup mereka kan kembali seperti semula. Melihat kondisi seperti ini, mereka berpikir bagaimana anak-anak ini bisa hidup mandiri tanpa bergantung lagi pada orang lain. Kemudian mereka

merancang sebuah yayasan yang bergerak dalam pendidikan anak yatim purna asuh dari panti asuhan dengan program mengikutsertakan anak-anak yatim kursus keterampilan.

Yayasan ini berjalan dengan baik dan potensi anak yatim yang harus dimandirikan juga cukup banyak. Maka untuk mewujudkan mimpi memandirikan anak-anak yatim itu maka pada tanggal 31 maret 1994 dibentuklah sebuah Yayasan Pemberdayaan dan Pengembangan Panti Asuhan Islam dan Anak Purna Asuh (YP3IS). Kemudian tanggal tersebut dijadikan sebagai hari lahir.

Dalam perjalanan YP3IS semakin berkembang dengan baik berkat dukungan dana dari masyarakat dan semakin profesional untuk memandirikan anak yatim melalui program-programnya. Setelah melalui banyak perubahan baik secara kepengurusan maupun secara manajemen dan untuk memperluas kemanfaatan memandirikan anak yatim maka melalui rapat, diputuskan untuk mengganti nama menjadi Yatim Mandiri.

Pada tanggal 22 Juli 2008 Yatim Mandiri terdaftar di Depkumham dengan nomor: AHU-2413.AH.01.02.2008. dengan nama baru Yatim Mandiri diharapkan akan menjadi lembaga pemberdayaan anak yatim yang kuat di negeri ini. Yatim Mandiri juga telah resmi terdaftar sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional berdasarkan SK. Kemenag RI no 185 tahun 2016. Sampai saat ini Yatim Mandiri sudah memiliki 42 kantor cabang di 12 Provinsi di Indonesia. Dengan

berbagai program kemandirian yang ada, harapannya Yatim Mandiri semakin berkembang lebih baik dan mampu menebar manfaat lebih luas.<sup>1</sup>

Yatim Mandiri cabang Lampung berada di Jl. ZA Pagar Alam No. 11 Rajabasa Nunyai, Rajabasa, Bandar Lampung, Tlp. 085321121988 seperti yang sudah disebut di atas bahwa merupakan lembaga nirlaba nasional yang telah memiliki legalitas formal sebagai berikut:

- a. Akta Notaris : Trining Ariswati, S.H. No. 100 tahun 1994
- b. Surat keterangan domisili : 745/05/436.11.23.1/2011
- c. Keputusan MENKUMHAM RI : AHU-2413.AH.01.02.2008
- d. Perubahan akta yayasan : Maya Ekasari Budiningsih, S.H. No. 12 tahun 2008
- e. NPWP : 02.840.224.6-609.000

## 2. Landasan Filosofi Berdirinya Yayasan Yatim Mandiri

- a. Al-qur'an Surat Al Maa'uun ayat 1-2

أَرَأَيْتَ الَّذِي يُكَذِّبُ بِالدِّينِ ﴿١﴾ فَذَلِكَ الَّذِي يَدْعُ الْيَتِيمَ ﴿٢﴾

*Artinya : “Tahukah kamu (orang) yang mendustakan agama. Itulah orang yang menghardik anak yatim.” (QS Al Maa'uun : 1-2)*

<sup>1</sup> Kilas Sejarah Yatim Mandiri” (On-line) tersedia di [yatimmandiri.org/page/kilas-sejarah.html](http://yatimmandiri.org/page/kilas-sejarah.html) (15 April 2018)

b. Al-qur'an surat An Nisaa' ayat 6

وَابْتَلُوا الْيَتَامَىٰ حَتَّىٰ إِذَا بَلَغُوا النِّكَاحَ فَإِنْ ءَادَسْتُمْ مِّنْهُمْ رُّشْدًا فَادْفَعُوا إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ<sup>ط</sup>

وَلَا تَأْكُلُوهَا إِسْرَافًا وَبِدَارًا أَن يَكْبُرُوا<sup>ع</sup> وَمَن كَانَ غَنِيًّا فَلْيَسْتَعْفِفْ<sup>ط</sup> وَمَن كَانَ فَقِيرًا

فَلْيَأْكُلْ بِالْمَعْرُوفِ<sup>ع</sup> فَإِذَا دَفَعْتُمْ إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ فَأَشْهَدُوا عَلَيْهِمْ<sup>ع</sup> وَكَفَىٰ بِاللَّهِ حَسِيبًا ﴿٦﴾

*Artinya : “Dan ujilah anak yatim itu sampai mereka cukup umur untuk kawin. Kemudian jika menurut pendapatmu mereka telah cerdas (pandai memelihara harta), maka serahkanlah kepada mereka harta-hartanya. Dan janganlah kamu makan harta anak yatim lebih dari batas kepatutan dan (janganlah kamu) tergesa-gesa (membelanjakannya) sebelum mereka dewasa. Barang siapa (di antara pemelihara itu) mampu, maka hendaklah ia menahan diri (dari memakan harta anak yatim itu) dan barangsiapa yang miskin, maka bolehlah ia makan harta itu menurut yang patut. Kemudian apabila kamu menyerahkan harta kepada mereka, maka hendaklah kamu adakan saksi-saksi (tentang penyerahan itu) bagi mereka. Dan cukuplah Allah sebagai Pengawas (atas persaksian itu).” (QS An-Nisa : 6)*

- c. Keprihatinan atas perkembangan panti-panti asuhan Islam
- d. Ketidakmerataan perkembangan diantara panti-panti asuhan Islam
- e. Belum adanya kesamaan visi antar panti asuhan Islam dalam menargetkan tujuan pembinaan anak-anak asuhnya
- f. Adanya tiga masalah pokok yang pada umumnya dihadapi oleh panti asuhan Islam, yaitu:



- 1) Perlunya peningkatan pendidikan agama dan akhlak yang menjadi ciri pokok label keIslamannya.
- 2) Kurangnya bimbingan psikologi baik bagi anak asuh maupun pengasuhnya.
- 3) Perlunya penambahan pendidikan ketrampilan yang dapat menghantarkan anak untuk dapat mandiri saat purna asuh (SMU).<sup>2</sup>

### 3. Visi, Misi dan Motto Yatim Mandiri Lampung

Adapun yang menjadi visi dan misi berdirinya Yatim Mandiri adalah sebagai berikut :

a. Visi

Menjadi Lembaga Terpercaya dalam Membangun Kemandirian Yatim

b. Misi

- 1) Membangun nilai-nilai kemandirian yatim dhu'afa.
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dan dukungan sumberdaya untuk kemandirian yatim dan dhu'afa.
- 3) Meningkatkan capacity building organisasi.

c. Motto

“Mari Mandirikan Mereka”

---

<sup>2</sup> Aisha Nuriani Budiono, *SKRIPSI Budaya Organisasi Dalam Mendukung Kegiatan Dakwah di Yayasan Yatim Mandiri Surabaya*, Pdf. Diakses pada 15 April 2018.

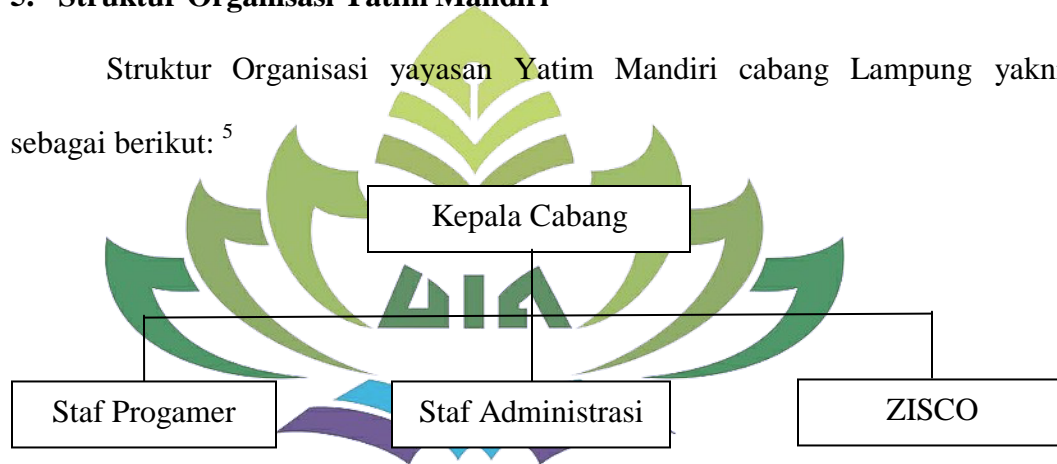
#### 4. Tujuan LAZNAS Yatim Mandiri

Adapun tujuan Yatim Mandiri Adalah sepenuhnya untuk memandirikan anak-anak Yatim, sebagai berikut:<sup>3</sup>

- a. Mengajak masyarakat untuk bersama-sama membina anak yatim.
- b. Meningkatkan kualitas dan daya saing anak yatim.
- c. Membina anak yatim sampai mandiri.<sup>4</sup>

#### 5. Struktur Organisasi Yatim Mandiri

Struktur Organisasi yayasan Yatim Mandiri cabang Lampung yakni sebagai berikut:<sup>5</sup>



**Gambar 02. Struktur Organisasi Yatim Mandiri cabang Lampung**

Kepala cabang : Ahmad Zaki Darojat, S.Pd

Staf Progammer : Erma Yuswari, S.T.P

Staf Administrasi : Nursyamsiah, S.Pd

ZISCO : Ridho Wahyuni, S.H.I

Rusli, S.E

<sup>3</sup> Sekilas Yatim Mandiri” (On-line) tersedia di [yatimmandirisurabaya.blogspot.co.id/2012/04/sekilas-yatim-mandiri.html?/=1](http://yatimmandirisurabaya.blogspot.co.id/2012/04/sekilas-yatim-mandiri.html?/=1) (15 April 2018)

<sup>4</sup> <http://yatimmandiri.org> diakses pada 15 April 2018.

<sup>5</sup> Erma Yuswari, Staff Program, Wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung, 23 April 2018.

Ade Irawan Zamas, S.Pd.I

Usman Ahmad Wardana

Rama Dwi Putro, Amd.P

Roni Julianto, Amd

Elva Elisa Mita, S.Pd

Siska Feriana, Amd.P

Anisa Apriyani, S.H

Marthalina Erda, S.Si

Naza Elia Irfa, S.A.N

## 6. Tugas Pokok dan Kewajiban Bagian

### a. Kepala Cabang

Kepala cabang adalah representasi perwakilan kantor pusat di daerah atau cabang. Tugas pokok dan kewajibannya adalah sebagai berikut:

- 1) Pencapaian target fundraising tahunan yang telah ditetapkan.
- 2) Bertanggung jawab untuk penyaluran dana program yang telah ditetapkan.
- 3) Memastikan terselenggaranya administrasi kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Memastikan terselenggaranya administrasi keuangan kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5) Memeriksa, mengontrol dan memastikan semua aktifitas di kantor cabang berjalan dengan efektif sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

b. Staf Programmer

Staf progamer adalah staf yang bekerja sebagai penyalur dana ZISWAF dan pemberdayaan binaan.

c. Staf Administrasi

Staf administrasi adalah staf yang tugasnya sebagai pengelola keuangan.

d. Zis Consultan

Zakat Infak Sedekah Consultan (ZISCO) adalah karyawan yang bertugas sebagai fundraising (amil/consultan) yang mengedukasi masyarakat agar faham ZISWAF dan mau berzakat, infaq dan sedekah. Tugas dari ZISCO adalah:

- 1) Pencapaian target pengambilan bulanan yang telah ditetapkan kepala cabang.
- 2) Pencapaian target pengembangan bulanan yang telah ditetapkan kepala cabang.
- 3) Melakukan pelaporan keuangan dengan baik.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> <http://diglib.uinsby.ac.id/15241/46/Bab%25204>. Pdf. Diakses pada April 2018 pukul 13.45.

## 7. Program Kerja Yatim Mandiri

Berikut beberapa program kerja di Yatim Mandiri seluruh Indonesia, yakni:<sup>7</sup>

### a. Program Pendidikan

Pendidikan merupakan bagian yang terpenting dalam kehidupan, apalagi masih dalam usia anak-anak. Pendidikan yang mengantarkan anak-anak dalam kesuksesan mereka. Pendidikan yang dimaksud bukan hanya perihal akademik atau intelektual saja, namun spritual, emosional dan akhlak juga penting bagi mereka.

Yatim Mandiri hadir dalam rangka membantu mengembangkan program pendidikan tersebut bagi anak-anak, khususnya yatim dhu'afa. Yatim Mandiri mempersembahkan program-program dari yang bersifat charity sampai program perberdayaan. Semuanya itu sebagai wujud kepedulian Yatim Mandiri dalam turut serta membangun kemandirian anak yatim dhu'afa, utamanya dalam bidang pendidikan bagi anak-anak Indonesia.

#### 1) BESTARI (Beasiswa Yatim Mandiri)

BESTARI merupakan bantuan biaya pendidikan untuk yatim dhuafa tingkat SD-SMA se-Indonesia. Bantuan tersebut diberikan dua kali dalam satu tahun. Dengan bantuan ini diharapkan dapat memberikan semangat bagi anak-anak yatim dhuafa agar tidak putus sekolah.

---

<sup>7</sup> Dokumentasi Brosur Yatim Mandiri, 2018.

## 2) Rumah Kemandirian (RK)

Rumah kemandirian adalah program pemberdayaan anak yatim dalam bidang pendidikan. Anak yatim dalam program RK diharapkan akan menjadi anak yang siap mental untuk mandiri. Mereka akan dibekali dengan materi aqidah, akhlak, Al-qur'an dan pelajaran umum.

Potensi diri mereka juga akan terus dikembangkan selama pembinaan di asrama. disamping anak yang menjadi focus binaan, para bunda yatim juga akan mendapat bimbingan dan pendampingan. Saat ini, program RK baru dilaksanakan di Yatim Mandiri Surabaya, Palembang dan Bogor.

## 3) Sanggar Jenius

Sanggar jenius adalah program pembinaan yatim dhu'afa dalam bidang akademik khususnya matematika dan akhlak. Melalui program yang berjalan tiga kali tiap pekannya ini anak-anak yatim dhu'afa dapat mengembangkan potensi dirinya. Hingga saat ini sudah tersebar sebanyak 320 sanggar diseluruh Indonesia.

## 4) Duta Guru

Duta guru adalah program pemberdayaan yatim dhu'afa dalam bidang Al Qur'an dan diniyah yang didampingi oleh ustadz/zah pilihan. Program ini berjalan empat kali dalam satu pekan dan dominan diberbagai panti asuhan mitra dari Yatim Mandiri agar anak



yatim dhu'afa dapat membaca Al-qur'an dan memiliki sikap kepribadian muslim yang berakhlak mulia.

#### 5) PLUS

PLUS merupakan singkatan dari Pembinaan Lulus Ujian Sekolah. Sebuah program pembinaan untuk memberikan bekal-bekal persiapan ujian sekolah agar anak-anak yatim dhu'afa dapat lulus ujian sekolahnya dengan hasil yang memuaskan. Program ini dilaksanakan setiap menjelang ujian nasional.

#### 6) ASA

ASA (Alat Sekolah) merupakan sebuah program bantuan alat-alat perlengkapan sekolah seperti buku tulis, tas sekolah, alat tulis dan lainnya untuk anak yatim. Program ini digulirkan setiap tahunnya kepada 15.000 anak bertepatan dengan momen kenaikan kelas.

#### 7) SUPERCAMP

Supercamp merupakan bentuk kegiatan untuk membentuk karakter kemandirian anak-anak yatim dhu'afa. Karakter kemandirian yang diajarkan meliputi sikap-sikap dasar leadership, percaya diri, manajemen diri dan sikap dasar muslim. Supercamp ini diikuti oleh anak yatim dhu'afa tingkat SMP-SMA saat mereka liburan sekolah tiba. Setiap tahunnya program ini diikuti tidak kurang dari 1000 anak.

## b. Program Kesehatan

Yatim Mandiri berkeinginan setiap anak yatim dhuafa mampu meraih cita-citanya tanpa ada gangguan masalah kesehatan dan perkembangan fisiknya. Untuk itu beberapa program kesehatan dimunculkan, diantaranya:

### 1) Layanan Kesehatan Keliling

Merupakan bentuk kegiatan layanan kesehatan kepada anak-anak yatim dhu'afa diberbagai tempat sekitar domisili mereka berupa layanan medis besar. Layanan ini digulirkan minimal satu kali dalam sebulan disetipa cabang-cabang Yatim Mandiri.

### 2) Klinik RSM

Merupakan salah satu bentuk program kesehatan Yatim Mandiri untuk melayani masyarakat sekitar, utamanya anak-anak yatim dhu'afa. Klinik ini memberikan layanan kesehatan keliling di beberapa cabang dan membuka praktek di klinik setempat. Saat ini, program klinik RSM baru dilaksanakan di Yatim Mandiri Surabaya.

### 3) Gizi

Yatim Mandiri juga memberikan suplemen tambahan guna meningaktkan gizi anak-anak yatim dhu'afa berupa susu, roti, kacang hijau atau perlengkapan mandi.

#### 4) SGQ (Super Gizi Qurban)

Merupakan program optimalisasi qurban menjadi sosis dan cornet. Diharapkan dengan pengolahan daging qurban maka kemanfaatannya akan lebih lama dan lebih disukai anak-anak.

#### c. Program Pemberdayaan Ekonomi

##### BISA (Bunda Mandiri Sejahtera)

Usaha dari yatim mandiri untuk mensejahterakan keluarga anak yatim. Program ini berupa pembinaan ke Islaman, kepengasuhan dan pemberdayaan ekonomi. Dengan program ini diharapkan keluarga anak yatim menjadi lebih sejahtera dan mampu mandiri.

#### d. Program Ramadhan

Program ramadhan merupakan program yang pasti digulirkan tiap tahunnya di bulan ramadhan oleh Yatim Mandiri untuk anak-anak yatim dhuafa. Berbagai kegiatan telah dikemas mulai dari penyambutan bulan ramadhan sampai menjelang hari raya idul fitri. penyelenggaraan program ini bersinergi dengan berbagai instansi untuk bersama-sama menyemarakkan bulan ramadhan yang diselenggarakan oleh Yatim Mandiri :

- 1) Buka puasa bersama
- 2) Bercahay (Berbagi Ceria di Hari Raya)
- 3) Berbagi Al-qur'an
- 4) Bina lingkungan

- 5) Pesantren ramadhan kreatif
- 6) Pesantren keluarga harmonis.

e. Mandiri Entrepreneur Center

MEC adalah program diklat berbeasiswa bagi anak yatim lulusan SMA sederajat.

f. Insan Cendekia Mandiri Boarding School

ICMBS adalah program pendidikan berbeasiswa bagi anak yatim tingkat SMP dan SMA.

g. STAI An Najah Indonesia Mandiri (STAINIM)

Sekolah Tinggi Agama Islam An Najah Indonesia Mandiri adalah program kuliah berbeasiswa untuk yatim dhuafa. Sampai saat ini masih ada jurusan di STAINIM:

- 1) Manajemen Pendidikan Islam (S1)
- 2) Ekonomi Syariah (S1)

## **B. Budaya Organisasi Yatim Mandiri Lampung**

### **1. 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. Barang siapa yang berbuat baik ataupun buruk maka dia akan mendapatkan balasan yang setimpal dengan perbuatannya di akhirat nanti.

Terdapat Budaya organisasi yang diterapkan di Yayasan Yatim Mandiri yakni “Akhlak *TRUST (True, Responsibility, Upgradeble, Service Excelent, Trust)*” yang mudah-mudahan merupakan “Akhlak *FAST (Fathanah, Amanah, Shiddiq, Tabliq)*” sebagai sifat Nabi SAW. Berikut penjelasannya yakni:<sup>8</sup>

a. *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

---

<sup>8</sup> Achmad Sjamsudin, et. Al. *Anda dan Pencipta Panduan Praktis Pembinaan Tauhid, Ibadah, Akhlak Untuk karyawan yatim Mandiri*, (Surabaya: 2017), h. 21-22.

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

*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 pembohong." (HR. Bukhori Muslim)*

Dalam dunia kerja, kejujuran di tampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketepatan janji, waktu, pelaporan, pelayanan, mengakui kekurangan dan kelemahan (tidak menutup-nutupi) serta menjauhkan diri dari perbuatan bohong.



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

اللَّهُ بْنُ عُمَرَ أَنَّ حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ مَسْلَمَةَ عَنْ مَالِكٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ  
رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَلَا كُتُّكُمْ 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 yang 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)

Yatim Mandiri mengusahakan memiliki respon yang cepat, jadi ketika ada sesuatu yang tidak sesuai segera ditangani walaupun itu masalah eksternal maupun internal. Masalah eksternal itu misalnya terhadap donatur ditanggapi dengan benar, terkait yang internal 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 sekitarpun 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.

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

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'alaihi 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 meng*upgrade* pemahaman para karyawan.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Nursyamsiyah dan Marthalina, Staff Admin dan ZISCO, Wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri lampung, 10 Juli 2018.

Pada agenda ta'lim, para karyawan setelah absen pagi langsung berkumpul membentuk lingkaran. Rangkaian acaranya seperti berikut:

- 1) Pembukaan
- 2) Pembacaan alfathiha 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) Dilanjut dengan pembacaan ayat suci al-qur'an yang dipandu oleh 1 orang yang bertugas lalu diikuti oleh karyawan yang lain, kemudian dilanjutkan 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) Kemudian dilanjutkan dengan cerita atau inspirasi pagi.
- 10) Penutup.

kebiasaan ta'lim sangat membantu menunjang kinerja karyawan di yatim Mandiri, selain meng *upgrade* ilmu budaya ini juga meng*upgrade* iman

para karyawan.<sup>10</sup> kondisi ibadah (amalan yaumiyah) diri pun sangat berpengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan pengalaman pribadi, ketika ibadah mulai menurun/mengendur penjemputan donasi pun tidak optimal.<sup>11</sup>

d. *Servise 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.<sup>12</sup>

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

<sup>10</sup> Usman Ahmad Wardana, Marthalina dan Anisa Apriyani, Zisco, wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung, 1 Mei 2018.

<sup>11</sup> Anisa Apriyani, Zisco, wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung, 1 Mei 2018.

<sup>12</sup> Anisa Apriyani, ZISCO, Wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung, 10 Juli 2018.

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.

Dan juga untuk 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.<sup>13</sup>

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Harairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنَ الدُّنْيَا ، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ ، يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا ، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ ، مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَحِيهِ ، 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 ، وَعَشِيَتْهُمْ الرَّحْمَةُ ، وَحَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ ، وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ ، وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ ، لَمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ .

*Artinya: “Barangsiapa melapangkan seorang mukmin dari salah satu kesusahan dunia, maka Allah akan melapangkannya dari salah satu kesusahan 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*

<sup>13</sup> Erma Yuswari, Staf Programmer, wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung, 1 Mei 2018.

*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).<sup>14</sup>*

## 2. 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.<sup>15</sup>

### b. Seleksi

Proses seleksi ini yakni tindakan dimana ketika melakukan *open recruitment* yang mana informasi disebar luaskan melalui media-media

<sup>14</sup> Achmad Sjamsudin, et. Al. *Anda dan Pencipta Panduan Praktis Pembinaan Tauhid, Ibadah, Akhlak Untuk karyawan yatim Mandiri*, (Surabaya: 2017), h. 21-22.

<sup>15</sup> Dokumentasi, Atribut Karyawan Yatim Mandiri Lampung.



yang digunakan yakni dengan mencantumkan persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan.

Berikut persyaratan/kualifikasi untuk calon zisco Yatim Mandiri Lampung yakni sebagai berikut :<sup>16</sup>

- 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:<sup>17</sup>

- 1) Pria/Wanita.
- 2) Lulusan minimal S1.
- 3) Usia maksimal 40 tahun.
- 4) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
- 5) Suka tantangan dan belajar hal baru.

<sup>16</sup> Dokumentasi, Pamflet Open Recruitment Zisco, Yatim Mandiri Lampung.

<sup>17</sup> Dokumentasi, Pamflet Open Recruitment Staff Program, Yatim Mandiri.

- 6) Berpenampilan menarik.
- 7) Bersedia mematuhi tata tertib lembaga.

Kualifikasi untuk calon fundraiser Ramadhan Yatim Mandiri Lampung yakni sebagai berikut:<sup>18</sup>

- 1) 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.<sup>19</sup>

d. Sosialisasi

Pegawai baru yang baru mulai bergabung dengan Yatim Mandiri mulai dikenalkan dengan sejarah berdirinya Yatim Mandiri dengan cerita-

<sup>18</sup> Dokumentasi, Pamflet Open Recruitment Fundraiser Ramadhan, Yatim Mandiri.

<sup>19</sup> Observasi, Penulis Berkunjung ke Yatim Mandiri Lampung.

cerita perjalanan para pendiri terdahulu. Kemudian dilanjut dengan Visi, Misi, Tujuan, kemudian pengenalan jargon untuk karyawan yakni “Yatim Mandiri, Berkarya Peduli, Sukses Mulia, Allahu Akbar”.

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 pegawai 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 *memfollow 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 serta salah satu cara untuk pengambilan keputusan.

## C. Kinerja Yatim Mandiri

### 1. Konsep Kinerja

Ukuran keberhasilan atau tidak kinerja lembaga atau para karyawan Yatim Mandiri Lampung yakni *pertama* seberapa banyak Yatim Mandiri memberikan kebermanfaatan kepada anak-anak yatim dhuafa. *Kedua* seberapa berhasil para karyawan mencapai target yang telah ditetapkan.

### 2. Indikator kinerja

Indikator kinerja di Yatim Mandiri berbeda-beda sesuai dengan tugas masing-masing. Ukuran kinerja untuk bagian staf administrasi yakni bagaimana pengelolaan input data serta kelengkapan data yang dimasukkan kedalam sistem pencatatan, serta pengelolaan atau pengaturan keuangan. Untuk staf programmer ukuran kinerja yang dimaksud jumlah penerima manfaat tepat sasaran atau tidak, serta bagaimana perkembangan program yang telah dibuat apakah sesuai dengan tujuan, target dan sasaran yang diinginkan.

Kemudian ukuran kinerja pada bagian kepala cabang yakni bagaimana mengelola keseluruhan baik dari zisco, program serta administrasi. Ukuran keberhasilan kinerja pada bagian zisco yakni setiap zisco memiliki target perolehan masing-masing agar tidak terjadi semau-maunya dalam bekerja. Jika untuk target dakwah, lebih utama terletak bukan pada seberapa banyak dana fundraising yang dikumpulkan, namun seberapa sering mereka menjumpai orang-orang untuk mengedukasi masyarakat agar mau berzakat, infaq dan sedekah.

Akibat dari seringnya berkunjung ke masyarakat akan memberikan dampak bagi perolehan dana yang dihimpun. Kinerja umum untuk seluruh karyawan diukur dari kedisiplinan dan taat terhadap peraturan yang telah dibuat.

### 3. Standar Operasional

Standar operasional para karyawan Yatim Mandiri Lampung adalah sebagai berikut :

- a. Hadir untuk absen pagi yakni pukul 08.00 WIB dan pulang pukul 16.30 WIB.
- b. Wajib mengikuti Ta'lim  
Diizinkan untuk tidak mengikuti agenda ta'lim apabila yang bersangkutan memiliki alasan yang sesuai.
- c. Kinerja untuk staff program yakni jumlah penerima manfaat suatu program yang telah dibuat tepat sasaran atau tidak, serta bagaimana perkembangan program yang telah dibuat apakah sesuai dengan tujuan, target dan sasaran yang diinginkan
- d. Kinerja untuk staff administrasi yakni selalu rapi dan lengkap dalam hal pengelolaan input data serta kelengkapan data yang dimasukkan kedalam sistem pencatatan, serta pengelolaan atau pengaturan keuangan.
- e. Kinerja bagi para zisco, dalam satu hari berkunjung ke rumah donatur untuk mengedukasi masyarakat agar berzakat, infak dan sedekah minimal sebanyak 10 orang. Zisco akan diberikan form kunjungan yang harus



ditulis ketika hadir dirumah donatur. Dan form tersebut akan diperiksa pada musyawarah mingguan untuk dilakukan *crosscheck* serta pencapaian target yang telah ditentukan oleh masing-masing zisco.<sup>20</sup>

- f. Proporsi kerja untuk staf programmer yakni 70% di kantor dan 30% dilapangan dan staf admin 100% di kantor. Sedangkan untuk staf luar (Zisco) hampir 90% dilapangan dan 10% di kantor.

#### 4. Fasilitas Penunjang Kinerja

Salah satu bentuk fasilitas yang harus dimiliki oleh seorang zisco adalah kendaraan. Karena keberadaan kendaraan tersebut akan sangat menunjang keberhasilan. Karena memang tupoksi bagi para ZISCO dalam bekerja adalah 10% di kantor dan 90% di lapangan.

Fasilitas yang diberikan lembaga Yatim Mandiri Lampung untuk bagian fundrising (zisco) yakni berupa biaya transportasi sebesar Rp 40.000 setiap harinya. Jika dihari tersebut tidak masuk kerja, maka tidak akan mendapat uang transportasi.

#### 5. Penghargaan (*Reward*) dan Hukuman (*Punishment*)

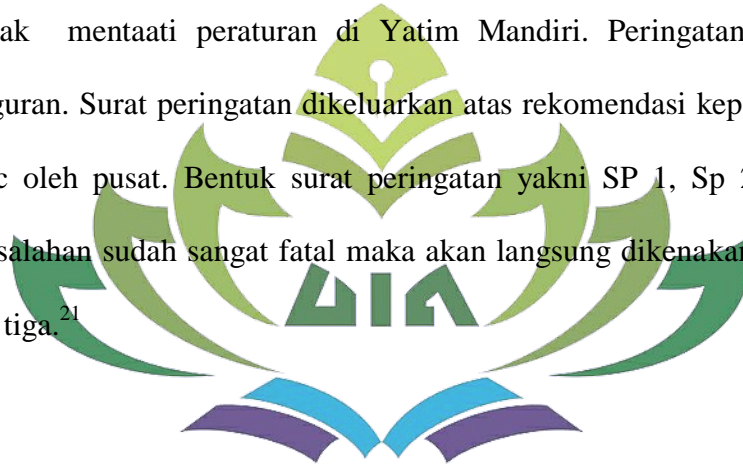
*Reward* atau penghargaan di Yatim Mandiri diterapkan untuk menunjang semangat kerja para karyawan. ada dua kategori *reward* yaitu *Reward* yang berasal dari pusat dan cabang. *Reward* yang diberikan dari pusat ialah umroh gratis. Umroh gratis ini dilaksanakan dalam satu tahun sekali

<sup>20</sup> Erma Yuswari, Staff Program, Wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung, 23 April 2018.

untuk karyawan terbaik yang dipilih diseluruh cabang yatim Mandiri di Indonesia.

Penghargaan lainnya yakni yang berasal dari cabang. Contohnya adalah penghargaan untuk karyawan terbaik akan diberikan penghargaan berupa piagam, plakat ataupun penghargaan dalam bentuk nominal uang.

*Punishment* di Yatim Mandiri Lampung yakni berupa teguran/surat peringatan (SP). Surat peringatan akan dilayangkan kepada karyawan yang tidak mentaati peraturan di Yatim Mandiri. Peringatan pertama berupa teguran. Surat peringatan dikeluarkan atas rekomendasi kepala cabang dan di acc oleh pusat. Bentuk surat peringatan yakni SP 1, Sp 2 dan SP 3. Jika kesalahan sudah sangat fatal maka akan langsung dikenakan surat peringatan ke tiga.<sup>21</sup>



---

<sup>21</sup> Erma Yuswari, Staff Program, Wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung, 23 April 2018

## BAB IV

### BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN

#### A. Hubungan Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan LAZNAS Yatim Mandiri Lampung

##### 1. Budaya Yatim Mandiri Berdasar Aspek Budaya Organisasi

Berdasarkan aspek budaya organisasi menurut Edgar H. Schein mengungkapkan ada 3 aspek, yakni aspek artefak, aspek nilai yang mendukung dan aspek asumsi dasar.

###### a. Aspek Artefak

Artefak merupakan aspek budaya yang terlihat, aspek lisan, perilaku dan fisik dalam manifestasi (wujud) nyata dari budaya organisasi. Budaya organisasi di Yatim Mandiri yang termasuk kedalam aspek artefak adalah budaya *Service Excellent/tabliq* yakni pelayanan prima yang diberikan kepada setiap donatur. Seperti halnya senyum, sapa, salam, sopan dan santun dan perilaku lemah lembut yang harus dimiliki oleh seluruh karyawan Yatim Mandiri Lampung.

Selain *Service Excellent/tabliq* yakni ada *upgradable/fathonah* yang responsif terhadap perubahan, yakni selalu mengikuti perkembangan zaman seperti teknologi yang digunakan, logo/plang yang terpampang di depan kantor Yatim Mandiri Lampung, baner-baner yang dipasang di pinggir-pinggir jalan, serta brosur atau pamflet dan lainnya. Kemudian

pelatihan-pelatihan yang dilakukan serta kebiasaa ta'lim pun masih termasuk kedalam aspek artefak.

b. Nilai yang Mendukung

Nilai yang sepatutnya ada dan diamankan oleh setiap individu dalam sebuah organisasi. Nilai-nilai disini dapat dirumuskan dari artefak-artefak yang nampak dan memiliki benang merah berupa nilai yang ingin ditampilkan melalui penampilan fisik tersebut. Misalkan senyum dan sapaan pelayanan baik kepada donatur maupun tamu, jargon “Yatim Mandiri, Berkarya Peduli, Sukses Mulia, Allhu Akbar”.

Jargon tersebut secara tidak langsung membangun nilai-nilai yang menguatkan 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.

Kemudian rasa tanggung jawab dan kemandirian pegawai juga menjadi nilai utama apabila lembaga memberikan penghargaan (*reward*) atau hukuman (*punishment*) kepada individual dalam setiap menjalankan pekerjaannya.

Budaya *true/sidiq dan responsibility/trust/amanah* juga termasuk kedalam aspek nilai yang mendukung karena budaya tersebut mampu membentuk nilai-nilai kedisiplinan dan tanggung jawab.

c. Asumsi Dasar

Asumsi dasar adalah keyakinan yang dimiliki anggota organisasi tentang diri mereka sendiri, tentang orang lain dan hubungan mereka dengan orang lain serta hakikat organisasi mereka.

Yatim Mandiri merupakan lembaga sosial yang didirikan bertujuan khusus untuk memandirikan anak yatim. Disini semua karyawan memiliki nilai dasar yang sama yakni menganggap pekerjaannya sebagai amal jariah. Yang mana telah dijelaskan pada QS. Al Maa'uun ayat 1-2 dan pada QS An Nisa ayat 6.

Karyawan Yatim Mandiri mengetahui bahwa yang menerima zakat ada delapan asnaf yang mana telah dijelaskan di QS At Taubah ayat 60, dan yatim itu tidak masuk dalam kategori tersebut. Namun dana zakat yang telah terkumpul di Yatim Mandiri ini disalurkan kepada yatim yang fakir atau miskin sehingganya Yatim Mandiri beranggapan nilai keberkahan yang mereka dapat berlipat. Yang pertama mendapat

keberkahan dari nilai zakatnya, kemudian ditambah dengan bisa membantu dan membahagiakan para yatim yang ada di Indonesia khususnya Lampung.

## **2. 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.

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*.

Menurut Hasibuan menerangkan aspek-aspek kinerja ada tujuh yakni kesetiaan, prestasi kerja, kedisiplinan, kreatifitas, kerjasama, kecakapan dan tanggung jawab.

**a. 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.

**b. 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 penanganan 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

**c. 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 seorang 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 manusia (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 berusaha 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 (*inovation*) 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 pencapain target masing-masing seorang zisco tidak menganggap itu adalah persaingan. Mereka menganggap bahwasannya hasil pekerjaanya 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) / *Fathanah* (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.

**d. 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 menyinggung Nabi. Maksudnya sekalipun kabaikan 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

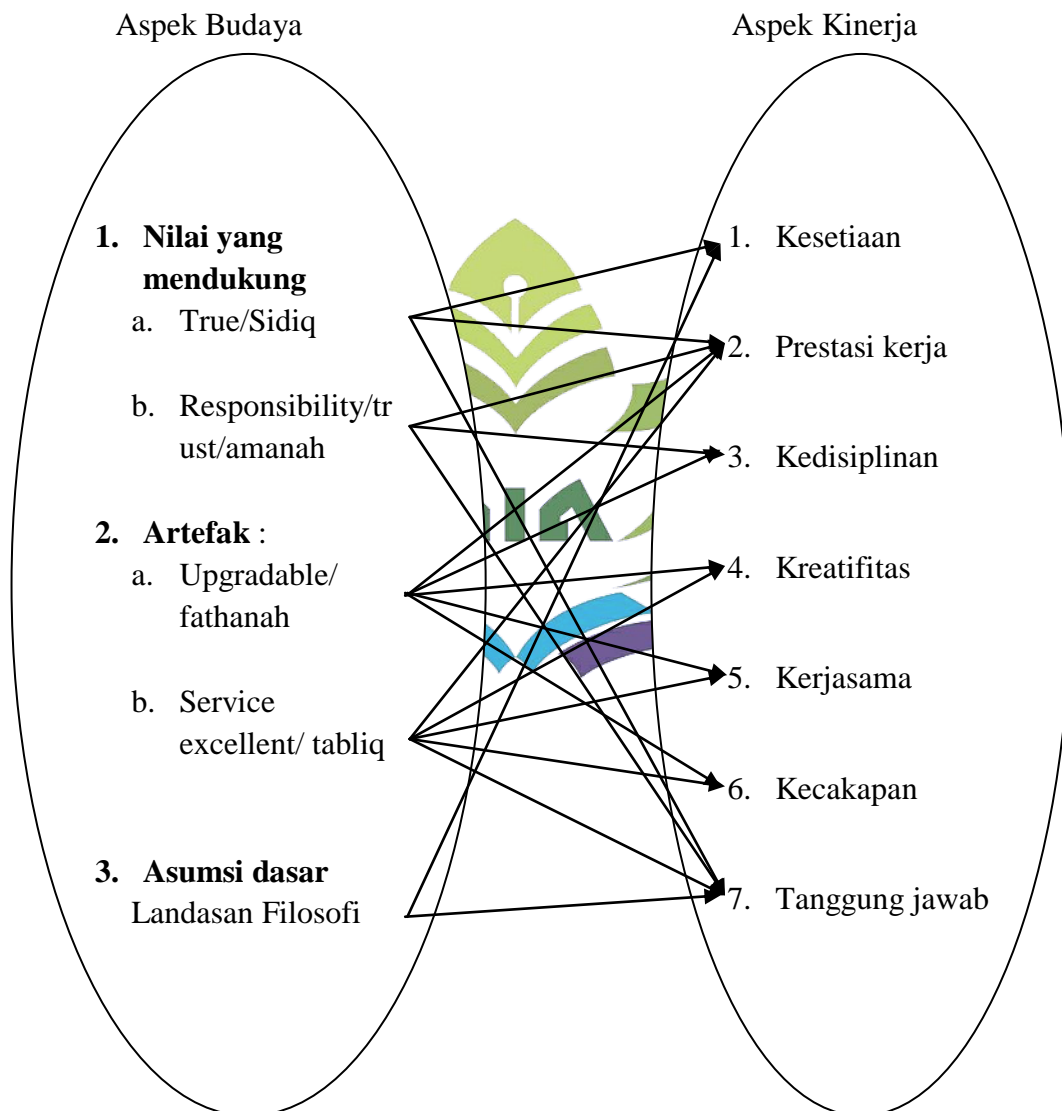
Kecakapan akan terbentuk karena pelayanan prima membutuhkan keahlian dari setiap diri karyawannya dalam berinteraksi baik dari kecakapan berbicara maupun kecakapan berbahasa tubuh.

- 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 :



Gambar 2

Hubungan keterkaitan Budaya Yatim mandiri dengan Aspek Kinerja

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. 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 *Upgradeble/Fathanah* 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 *mengupgrade* pemahaman para karywan.. Keempat S singkatan dari *Servise excellent/Tabliq* yakni yayasan yatim Mandiri berusaha melayani secara prima baik pada donatur maupun rekan lembaga.

Dari keempat budaya tersebut *TRUST (True, Responsibility, Upgradeble, Service Excelent, Trust)* yang mudah-mudahan merupakan “Akhlak *FAST (Fathanah, 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/Fathanah* mampu membentuk prestasi kerja, kedisiplinan, kreatifitas, kerjasama serta

kecakapan. Dan budaya *Service Excellent/Tabliq* mampu membentuk prestasi kerja, kreatifitas, kerjasama, kecakapan dan tanggung jawab.

## **B. SARAN**

Yatim Mandiri Lampung mempunyai Budaya Organisasi yang sudah ada. Untuk mencapai Budaya Organisasi yang diinginkan dan berjalan baik, peneliti memiliki beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi lembaga, diantaranya :Bagi lembaga, demi mengoptimalkan kelangsungan pelaksanaan pembentukan budaya organisasi, hendaknya dapat menambah dan melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang dan belum lengkap agar budaya organisasi dapat berjalan dengan baik.

Agar Budaya Organisasi dapat terlaksana dan semakin baik bagi atasan yayasan hendaknya meningkatkan pengawasan dan selalu memberikan bimbingan tentang budaya organisasi dan motivasi bagi karyawan. Sehingga karyawan merasa Budaya organisasi juga perlu diterapkan sehingga sistem layanan di Yatim Mandiri tetap berjalan dengan baik. Jika perlu budaya organisasi yang sudah dibentuk ditulis dicetak dan di tempel di dinding sehingga budaya organisasi yang menjadi ciri khas dari organisasi tersebut tidak terlupakan oleh karyawan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fatoni. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Achmad Sjamsudin, et.Al. *Anda dan Pencipta Panduan Praktis Pembinaan Tauhid, Ibadah, Akhlak Untuk Karyawan yatim Mandiri*. Surabaya, 2017.
- Agam Wie Jaya, “*Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi SDM PT Inti Persero*”. Skripsi. Bandung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyatama. 2013.
- Aisha Nuraini Budiono, “*Budaya Organisasi Dalam Mendukung Kegiatan Dakwah Di Yayasan Yatim Mandiri Surabaya*”. Skripsi. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2018. Pdf.
- Anisa Apriyani, Zisco, Wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung.
- Anton Athoillah. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia, 2010.
- Budiharjo. *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2002.
- Dokumentasi, Brosur Yatim Mandiri, 2018.
- Dokumentasi, Atribut Karyawan Yatim Mandiri Lampung, 2018.
- Dokumentasi, Pamflet Open Recruitmen Zisco, Yatim Mandiri Lampung.
- Dokumentasi, Pamflet Open Recruitmen Staff Program, Yatim Mandiri.
- Dokumentasi, Pamflet Open Recruitmen Fundraiser, Yatim Mandiri Lampung.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Analisis data)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010.
- Erma Yuswari, Staff Program, Wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung.

Farid Maslukhan, “*Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus Pada Rumah Sakit Islam Surakarta)*”. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.

Irfan Fahmi. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfa Beta, 2011.

John M. Ivancevic, Robert Konopaske, Michael T. Matteson. *Peilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 2002.

Kartini Kartono. *Pengantar Metodologi Research*. Bandung: Mandar maju, 1996.

Khaerul Umam. *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2010.

Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

Marthalina Erda, Zisco, Wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung.

Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta; Ekonisia, 2005.

Moh. Pabundu Tika. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja*. Jakarta : Bumi Aksara, 2005.

Moh. Nasir. *Metode Penelitian*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005.

Moehariono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

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>

Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.

Muhammad Teguh. *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2005.

Nursyamsiyah, Staff Admin, Wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung.

Observasi, Penulis berkunjung ke yatim Mandiri Lampung.

Sanapiah Faisal. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008.

Sekilas Yatim Mandiri". (On-Line) tersedia di [yatimmandirisurabayablogspot.co.id/2012/04/sekilasyatim-mandiri.html?/=](http://yatimmandirisurabayablogspot.co.id/2012/04/sekilasyatim-mandiri.html?/) diakses pada 15 April 2018.s

Sudarmanto. 2009. *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta, 2014.

Stephen P. Robbins dan Mary Coulter. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga, 2010.

Suharsini Arikunto. *Dasar-Dasar Research*. Bandung: Tarsito, 1995.

Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Syamsir Torang. *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfa Beta, 2014.

Taliziduhu Ndraha. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.

Tontowi Jauhari. *Perilaku Organisasi*. Bandar Lampung: Aura Publishing, 2014.

Usman Ahmad Wardana, Zisco, Wawancara dengan penulis, Yatim Mandiri Lampung.

Veithzal Rivai dan Mulyadi, Deddy. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : Rajawali Pers, 2011.

Wibowo. *Budaya Organisasi Sebuah Kebutuhan Untuk Peningkatan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Wursanto. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.

**DATA NARASUMBER KARYAWAN**  
**LAZNAS YATIM MANDIRI LAMPUNG**

Waktu Wawancara : 23 april 2018

Tempat Wawancara : kantor Yatim Mandiri Lampung

Narasumber/informan : Erma Yuswari, S.T.P

Jabatan : Staff Program

Lama Bekerja : 3,5 tahun

Waktu Wawancara : 23 april 2018

Tempat Wawancara : kantor Yatim Mandiri Lampung

Narasumber/informan : Nursyamsiyah, S.Pd

Jabatan : Staff Administrasi

Lama Bekerja : 2 tahun

Waktu Wawancara : 23 april 2018

Tempat Wawancara : kantor Yatim Mandiri Lampung

Narasumber/informan : Usman Ahmad Wardana

Jabatan : ZISCO

Lama Bekerja : 3 Tahun



Waktu Wawancara : 23 april 2018

Tempat Wawancara : kantor Yatim Mandiri Lampung

Narasumber/informan : Anisa Apriyani, S.H

Jabatan : ZISCO

Lama Bekerja : 1,8 bulan

Target perolehan bulanan : 22.000.000

Waktu Wawancara : 23 april 2018

Tempat Wawancara : kantor Yatim Mandiri Lampung

Narasumber/informan : Marthalina Erda, S.Si

Jabatan : ZISCO

Lama Bekerja : 6 Bulan

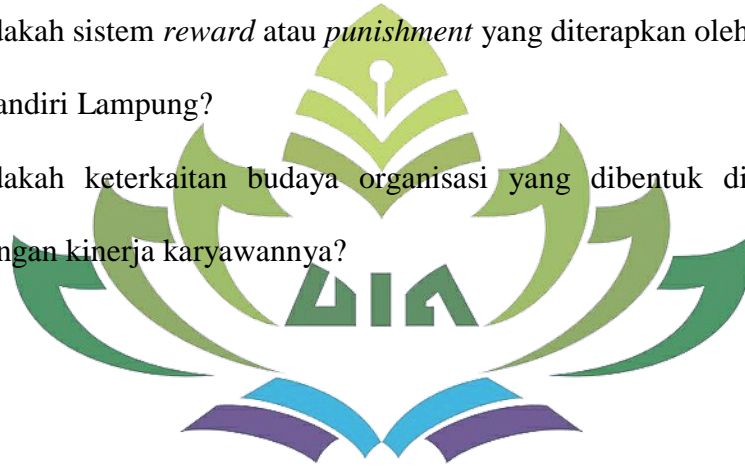
Target perolehan bulanan : Rp 5.000.000



**PEDOMAN WAWANCARA**  
**(ALAT PENGUMPULAN DATA)**

1. Bagaimana sejarah berdirinya Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Lampung dan bagaimana perkembangan LAZNAS Yatim Mandiri sejak berdiri hingga saat ini?
2. Apa Visi dan Misi LAZNAS Yatim Mandiri Lampung?
3. Bagaimana struktur organisasi yang ada di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung?
4. Apa tugas masing-masing setiap jabatan pegawai di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung?
5. Apa tujuan dan program-program kerja yang ada di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung?
6. Apa budaya organisasi yang dikembangkan di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung?
7. Apa yang dimaksud dengan budaya *true/ shiddiq, responsibility, trust / amanah, upgradeble / fathanah, service excelent / tabliq* di Yatim Mandiri Lampung?
8. Apa tujuan dikembangkannya budaya *true/ shiddiq, responsibility, trust / amanah, upgradeble / fathanah, service excelent / tabliq* di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung?

9. Bagaimanakah cara pewarisan budaya *true/ shiddiq, responsibility, trust / amanah, upgradeble / fathanah, service excelent / tabliq* di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung?
10. Bagaimanakah mengukur kualitas kinerja karyawan di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung?
11. Adakah faktor-faktor penghambat dalam menjalankan budaya yang dikembangkan di Yatim Mandiri Lampung?
12. Adakah sistem *reward* atau *punishment* yang diterapkan oleh LAZNAS Yatim Mandiri Lampung?
13. Adakah keterkaitan budaya organisasi yang dibentuk di Yatim Mandiri dengan kinerja karyawannya?





Gambar 01. Agenda Tarhib Ramadhan (Minggu, 13 April 2018)



Gambar 02. Pembinaan/ta'lim pagi dan evaluasi (Sabtu, 21 Juli 2018)



Gambar 03. Family Gathering Laznas Yatim Mandiri Lampung (28 Juli 2018)



Gambar 04. Pemberian Reward kepada ZISCO terbaik LAZNAS Yatim Mandiri Lampung





Gambar 05. Pemberian Penghargaan/reward kepada LAZNAS Yatim Mandiri Lampung dinobatkan sebagai LAZNAS terbaik Regional III



Gambar 06. Foto mengenakan atribut PDH (Pakaian Dasar Harian) dan id card Yatim Mandiri Lampung



Gambar 07. Perbincangan penulis dengan kepala cabang



Gambar 08. Dokumentasi Visi Misi Yatim Mandiri



Gambar 09. Dokumentasi Sejarah Yatim Mandiri

