

## **Capacity Building Sebagai Upaya Peningkatan Kemampuan Pengurus Laziz Sabililah di Malang**

**Bunyamin<sup>1</sup>, Siti Munfaqiroh<sup>2</sup>, Yuyuk Liana<sup>3</sup>, Agus Salim<sup>4</sup>, Rina Irawati<sup>5</sup>,  
Irawan Budi Prasetyo<sup>6</sup>, Edi Sudiarto<sup>7</sup>**  
STIE Malangkucecwara Malang<sup>1-7</sup>  
[rina.ira@stie-mce.ac.id](mailto:rina.ira@stie-mce.ac.id)

### **Abstract**

*Capacity building is strengthening the capacity of individuals, groups or organizations that develop abilities, skills, potential, talents, and mastery of individual, group, and organizational competencies that are expected to survive to overcome the challenges of change. The optimization of the Character Building is carried out through service excellent training and technology information within the management and volunteers of Laziz Sabililah. There are two stages of implementing the activity : (1) Recruiting volunteers in this activity with the aim of regenerating members and increasing the number of members in the face of Ramadan activities, and (2) Introduction to the environment and trainings for Laziz Sabililah management. consisting of mosque youths to increase their capacity. The outputs of this activity are: (1) The ability to provide excellent service in receiving zakat so that people feel satisfied and comfortable, and (2) Increasing the ability of administrators in managing zakat funds by using advanced information technology more optimally so that the funds can be absorbed, managed and properly distributed.*

**Keywords:** Zakat Institution, Capacity Building, Volunteer

### **Abstrak**

*Capacity building merupakan penguatan kapasitas individu, kelompok atau organisasi yang mengembangkan kemampuan, keterampilan, potensi, bakat, dan penguasaan kompetensi individu, kelompok, dan organisasi yang diharapkan mampu bertahan untuk mengatasi tantangan perubahan yang terjadi. Optimalisasi *Character Building* ini dilakukan melalui pelatihan *service excellent* dan informasi teknologi di lingkungan pengurus dan relawan Laziz Sabililah. Terdapat dua tahap pelaksanaan kegiatan, yaitu: (1) Melakukan rekrutmen untuk relawan-relawan dalam kegiatan ini dengan tujuan untuk melakukan regenerasi anggota serta menambah jumlah anggota dalam menghadapi kegiatan bulan Ramadhan, dan (2) Pengenalan lingkungan dan pelatihan-pelatihan bagi pengurus Laziz Sabililah yang terdiri dari remaja-remaja masjid untuk meningkatkan kapasitas diri. Output dari kegiatan ini adalah: (1) Kemampuan memberikan pelayanan prima dalam penerimaan zakat sehingga*

masyarakat merasa puas dan nyaman, dan (2) Peningkatan kemampuan pengurus dalam pengelolaan dana zakat dengan menggunakan kemajuan teknologi informasi dengan lebih maksimal lagi sehingga dana tersebut dapat diserap, dikelola serta disalurkan dengan tepat.

**Kata Kunci:** Lembaga Zakat, *Capacity Building*, *Volunteer*

## PENDAHULUAN

### Analisis Situasi

Generasi muda merupakan salah satu asset Bangsa dan Negara yang berguna untuk mewujudkan remaja yang tangguh, kuat dan mandiri sehingga mampu menghadapi segala tantangan dan mampu mengambil peluang untuk dapat berkembang lebih baik. Untuk itu generasi muda harus berkualitas dalam segala hal baik dalam berkomunikasi dan kepekaan terhadap lingkungan serta kemampuan menguasai teknologi informasi pada saat yang berkembang dengan pesat. Remaja biasanya berpikiran untuk melakukan kegiatan sosial, suka berteman, dan berkelompok (Ritanti, Anggraini Nourmayansa Vidya, 2019). Berkaitan dengan hal tersebut maka remaja yang merupakan sumber daya manusia yang sangat penting diharapkan dapat meningkatkan *skill* yang dimilikinya dan mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas tentang berbagai hal yang dapat meningkatkan kapasitas dirinya.

*Capacity building* dapat memperkuat kapasitas individu, kelompok atau organisasi yang mengembangkan kemampuan, keterampilan, potensi, bakat, dan penguasaan kompetensi individu, kelompok, dan organisasi yang diharapkan mampu bertahan untuk mengatasi tantangan perubahan yang terjadi. (Rahmawati Renita, 2018). Pelaksanaan kegiatan pelatihan *capacity building* diperuntukkan bagi remaja pengurus Laziz Sabililah dan relawan agar memiliki *skill* untuk meningkatkan kapasitas diri. Selain itu, peningkatan *capacity building* remaja dalam hal *service excellence* serta penguasaan informasi teknologi sangat diperlukan. Hal ini bertujuan agar sumber daya manusia remaja dalam kepengurusan Laziz Sabililah dapat berkelanjutan serta aktif dalam melakukan perubahan yang lebih baik, dengan memberikan layanan yang prima serta pemanfaatan informasi teknologi yang lebih canggih lagi dalam hal pengelolaan dana sehingga dapat diserap, dikelola dan dialokasikan dengan tepat kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Untuk itu diharapkan ke depannya akan tercipta remaja yang berkualitas yang mampu menghadapi tantangan serta dapat menyesuaikan dengan perkembangan informasi pada saat ini.

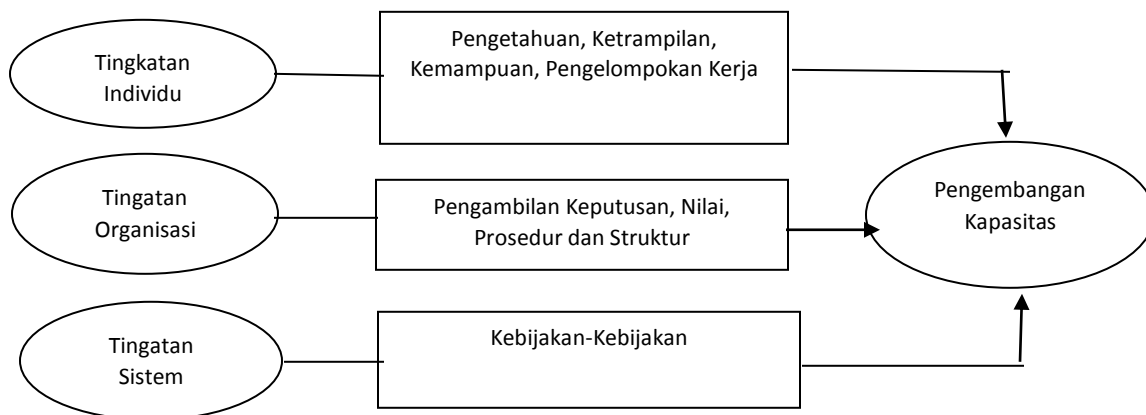
Tujuan dari *Capacity Building* (penguatan kapasitas) dapat dibagi menjadi 2 bagian yaitu : a. Secara umum diidentikkan pada perwujudan sustainabilitas (keberlanjutan) suatu sistem. b. Secara khusus ditujukan untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik dilihat dari aspek : 1) Efisiensi dalam hal waktu (time) dan sumber daya (*resources*) yang dibutuhkan guna mencapai suatu outcome 2) Efektifitas berupa kepatasan usaha yang dilakukan demi hasil yang diinginkan 3) Responsifitas yakni bagaimana mensinkronkan antara kebutuhan dan kemampuan untuk maksud tersebut. 4) Pembelajaran yang terindikasi pada kinerja individu, grup, organisasi dan sistem (Tuti, 2017).

Implementasi pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat pada saat ini merupakan suatu hal yang sangat urgen. Wawasan dan perilaku konsumen yang semakin cerdas telah menempatkan kualitas layanan prima pada urutan teratas mengalahkan kualitas produk/jasa dalam hal pertimbangan untuk menggunakan/membeli barang/jasa (Widodo, Andhiek, 2019). Untuk itu diperlukan pelatihan pelayanan prima ini agar remaja pengurus serta relawan dapat

memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dalam pengelolaan dana Laziz di Sabililah supaya lebih maksimal

Optimalisasi *Character Building* melalui pelatihan *service excellent* dan informasi teknologi di lingkungan pengurus dan relawan Laziz Sabililah, akan memberikan begitu banyak manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Melalui pelatihan ini, maka eksplorasi kemampuan atau *skill* bagi pengurus dan relawan Sabililah akan tersalurkan, sehingga akan terus berkembang yang diharapkan kedepannya akan memberikan hubungan yang baik antara masyarakat dengan pihak Sabililah, dengan cara memberi wadah serta memfasilitasi pengurus dan relawan sesuai dengan bidang keahliannya.

Dalam pengembangan kapasitas atau *Capacity Building* terdapat beberapa tingkatan, Riyadi (2014) menyimpulkan dalam pengembangan kapasitas harus dilaksanakan secara efektif dan berkesinambungan pada 3 (tiga) tingkatan-tingkatan13, berikut merupakan bagan tingkatan dalam pengembangan kapasitas:



Gambar 1. Tingkatan *Capacity Building*

Salah satu unsur dalam *Capacity Building* adalah melakukan layanan prima (*service excellent*) kepada pelanggan. Dalam hal ini adalah masyarakat. Layanan pelanggan yang sangat baik didefinisikan sebagai layanan yang memperlakukan pelanggan dengan sikap ramah dan mencoba untuk menyelesaikan masalah atau pertanyaan mereka seefisien mungkin inilah yang bisa disebut dengan *Service Excellence*. Kualitas Pelayanan pelanggan memiliki dampak besar pada bisnis berorientasi pelanggan, dan banyak perusahaan meminta karyawan untuk memberikan perhatian khusus kepada pelanggan (Suroto, 2017).

Orang-orang yang bekerja di bidang pelayanan pelanggan harus mampu dan bisa untuk mendengarkan pelanggan saat mereka menjelaskan masalah mereka, bahkan disaat pelanggan merasa kebingungan pada saat itu juga. Ini berarti karyawan harus berusaha untuk tidak mengambil hal-hal pribadi atau perlu mengesampingkan masalah pribadi terlebih dahulu dan meminta maaf atas masalah yang telah dialami oleh pelanggan. Membuat pelanggan merasa penting adalah bagian besar dari memberikan pengalaman *customer service* yang positif.

### Permasalahan Mitra

Berdasarkan pengamatan dan wawancara awal yang dilakukan oleh tim STIE Malangkucewara Malang, diketahui bahwa permasalahan mitra yang dihadapi antara lain: (1)

Perlu adanya tambahan relawan Lazis Sabilillah sebagai regenerasi anggota, agar dapat lebih cepat dan sigap lagi dalam menangani kegiatan Lazis Sabilillah, mengingat semakin banyaknya program-program kerja berkelanjutan dengan cakupan wilayah yang lebih luas; (2) Perlu adanya peningkatan kemampuan para remaja pengurus Lazis Sabilillah dan relawan dalam pemanfaatan informasi teknologi yang lebih canggih lagi dalam hal pengelolaan dana secara lebih terstruktur, efektif dan efisien sehingga dapat diserap, dikelola dan dialokasikan dengan tepat kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan; serta (3) Perlunya peningkatan layanan prima (*service excellent*) agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dalam pengelolaan dana Lazis di Sabilillah supaya lebih maksimal.

## **SOLUSI DAN TARGET LUARAN**

### **Solusi**

Solusi yang diberikan kepada mitra pengabdian, dalam hal ini adalah memberikan pelatihan teknologi informasi dan pelatihan *Service Excellent* sesuai dengan permasalahan mitra yang dihadapi.

### **Target Luaran**

#### ***Aspek Sarana Fisik***

Memberikan : (1) Pelatihan teknologi informasi, dan (2) Pelatihan *Service Excellent*

#### ***Publikasi Ilmiah***

Hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini akan dipublikasikan agar dapat disebarluaskan di masyarakat. Adapun publikasi akan dilakukan melalui Jurnal ABM Mengabdikan edisi Agustus 2021.

## **METODE PELAKSANAAN KEGIATAN**

### **Metode Pendekatan**

Adapun metode pendekatan yang diusulkan adalah sebagai berikut: (1) Pembentukan tim yang terdiri dari ketua dan anggota, yang didasarkan pada kompetensi utama dan pengalaman yang telah dilakukan sebelumnya; (2) Mendatangi mitra dalam rangka konfirmasi; (3) Melakukan pendalaman dalam bentuk diskusi untuk memastikan kembali dengan mitra tentang solusi masalah yang dihadapi; (4) Pengadaan peralatan sesuai dengan kebutuhan; dan (5) Monitoring dan Evaluasi.

### **Partisipasi Mitra**

Melalui Program Pengabdian Masyarakat ini, mitra berpartisipasi dalam bentuk kesediaan meluangkan waktu untuk menyampaikan permasalahan yang dihadapi sekaligus memberikan informasi tentang perlengkapan yang dibutuhkan mengenai harga dan spesifikasinya. Pada waktu pelaksanaan, mitra abdimas diharapkan dapat kooperatif dalam membantu proses pembelian perlengkapan kamar sesuai dengan yang dibutuhkan.

### **Tahapan Kegiatan**

Metode pelaksanaan kegiatan ini adalah dengan menggunakan pendekatan pemberdayaan pengurus dan relawan dengan memberikan motivasi atau dorongan yang positif

untuk terus berkembang, menanamkan kesadaran serta berpartisipasi aktif dalam menjalankan aktifitas dalam kegiatan Lazis Sabilillah ini. Adapun tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Tahap pertama yaitu melakukan rekrutmen untuk relawan-relawan dalam kegiatan ini dengan tujuan untuk melakukan regenerasi anggota serta menambah jumlah anggota dalam menghadapi kegiatan bulan Ramadhan. Pada tahap ini jumlah *volunteer* yang mendaftar sebanyak 75 orang dan yang diterima serta memenuhi kriteria sebanyak 25 orang. Dalam kegiatan ini pengurus dan relawan terlibat antusias sehingga dapat menumbuhkan motivasi yang tinggi untuk terus berkembang
2. Tahap kedua adalah pengenalan lingkungan dan pelatihan – pelatihan bagi pengurus Lazis Sabilillah yang terdiri dari remaja-remaja masjid untuk meningkatkan kapasitas diri. Adapun pelatihan yang diberikan adalah pelatihan *service excellence* dan informasi teknologi. Metode yang dilakukan adalah dengan ceramah, diskusi serta *outbound* ke Pantai Gua Cina di Kabupaten Malang.

### Evaluasi Pelaksanaan Program

Evaluasi pelaksanaan program dilakukan untuk memastikan bahwa pemberian solusi terhadap mitra sudah sesuai dengan permasalahan yang ditemukan. Hal ini dapat dilakukan dengan melihat hasil peningkatan kinerja remaja pengurus dan relawan Lazis Sabilillah dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan dana yang lebih terstruktur lagi, serta peningkatan layanan kepada masyarakat luas. Diharapkan kegiatan ini tidak berhenti sampai di sini saja, tetapi akan ada pemberian pelatihan atau workshop lain guna penguatan *Capacity Building* remaja pengurus Lazis Sabilillah.

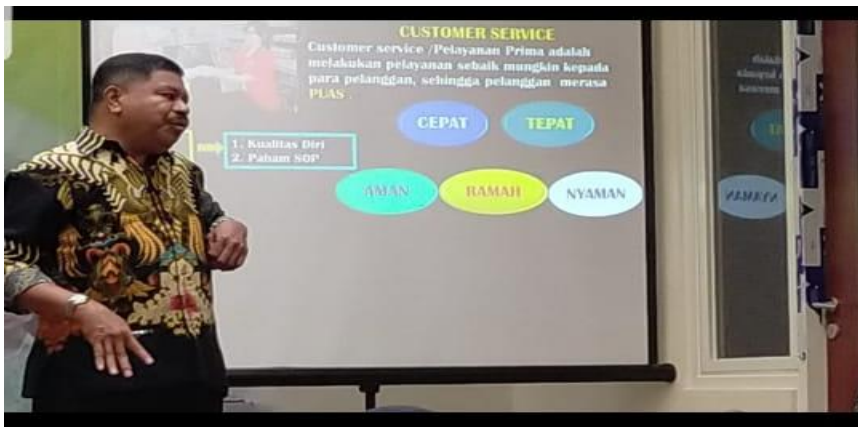


Foto 1. Pemateri dengan Tema *Service Excellent*

Sedangkan untuk keberlanjutan program setelah selesai kegiatan abdimas dilaksanakan, tim pelaksana akan memantau mitra (dalam hal ini remaja pengurus Lazis Sabilillah dan relawan) secara berkala untuk memastikan bahwa program tersebut sudah berjalan dengan baik dan lancar.

Mengingat resesi ekonomi akibat pandemi Covid-19 yang berlangsung setahun ini, betapa pentingnya topik *Service Excellence* dalam suatu lembaga jasa. *Service excellent* adalah menggambar perhatian lebih. Menjadi lebih berfokus pada pelanggan dan memberikan *Service Excellence* menjadi keunggulan dan kinerja pembeda yang signifikan untuk keduanya yaitu swasta dan organisasi masyarakat. Hal ini membantu bisnis untuk memenangkan klien dalam

lingkungan yang sangat kompetitif saat ini dan memfasilitasi penghematan biaya. Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart layanan tertentu (Swastika dalam Suroto, 2017).

## HASIL KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan pelatihan *service excellence* dan informasi teknologi bagi pengurus Laziz Sabilillah dilaksanakan di Rumah Yatim Produktif Sabilillah di Jalan Ikan Piranha Atas no 161 Tunjung Sekar Lowokwaru Kota Malang pada jam 13.00 – selesai pada tanggal 29 Maret 2021 sampai 30 Maret 2021. Adapun tujuan dari pelatihan *service excellence* ini adalah memberikan pelayanan prima dalam penerimaan zakat sehingga masyarakat merasa puas dan nyaman. Masyarakat akan merasa terlayani dengan baik apabila ada unsur komunikasi yang baik. Maka sebaiknya menggunakan gaya komunikasi yang sama dengan masyarakat sasaran kita dengan cara mengenal watak dan karakter mereka. Bagi remaja pengurus dan relawan harus benar-benar menguasai *service excellence* ini dengan maksimal agar memberikan hasil yang baik ke depannya. Pelayanan yang prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat sehingga mereka puas. Untuk itu perlu diperhatikan mengenai kecepatan, ketepatan dan keramahan serta dan membina hubungan yang baik. Sedangkan layanan dibagi menjadi 3 menurut pernyataan dari Ganroos, 1999 meliputi: (1) *Core service* merupakan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utamanya, (2) *Facilitating service* merupakan fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan, dan (3) *Supporting service* merupakan layanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai layanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya.



Foto 2. Pembukaan Kegiatan oleh Panitia



### Foto 3. Audiens *Capacity Bulding*

Diharapkan dengan pelatihan ini mereka mempunyai kemampuan diri serta komitmen dalam menjalankan kegiatan tersebut. Kegiatan pemberian daya bagi remaja rekrutan baru merupakan suatu proses yang diharapkan mereka dapat mengembangkan diri. Jika secara individu dapat berkembang, tentu akan sangat berdampak pada kemandirian (Rahmawati Renita, 2018). Selanjutnya pelatihan informasi teknologi diberikan untuk meningkatkan kemampuan pengurus dalam pengelolaan dana zakat supaya lebih maksimal lagi sehingga dana tersebut dapat diserap, dikelola serta disalurkan dengan tepat.

Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada pelayanan prima (*service excellent*) yang di jelaskan oleh beberapa penulis. Menurut Barata (dalam Suroto, 2017) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut: (1) Kemampuan (*ability*), (2) Sikap (*attitude*), (3) Penampilan (*appearance*), (4) Perhatian (*attention*), (5) Tindakan (*action*), dan (6) Tanggung jawab (*accounttability*).

Sedangan menurut Tjiptono (dalam Suroto, 2017) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari empat unsur pokok antara lain sebagai berikut: (1) Kecepatan, (2) Ketepatan, (3) Keramahan, dan (4) Kenyamanan



Foto 4. Mitra dan Pemateri berfoto Bersama sebelum Kegiatan

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari uraian kegiatan di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. *Capacity building* merupakan penguatan kapasitas individu, kelompok atau organisasi yang mengembangkan kemampuan, keterampilan, potensi, bakat, dan penguasaan

kompetensi individu, kelompok, dan organisasi yang diharapkan mampu bertahan untuk mengatasi tantangan perubahan yang terjadi.

2. Obyek kegiatan adalah 25 pengurus dan relawan Lazis Sabilillah di Kota Malang.
3. Kegiatan pengabdian masyarakat adalah melakukan optimalisasi *Character Building* melalui pelatihan *service excellent* dan informasi teknologi di Rumah Yatim Produktif Sabilillah di Jalan Ikan Piranha Atas no 161 Tunjung Sekar Lowokwaru Kota Malang pada jam 13.00 – selesai pada tanggal 29 – 30 Maret 2021.
4. Output dari kegiatan ini adalah: (1) Kemampuan memberikan pelayanan prima dalam penerimaan zakat sehingga masyarakat merasa puas dan nyaman, dan (2) Peningkatan kemampuan pengurus dalam pengelolaan dana zakat dengan menggunakan kemajuan teknologi informasi dengan lebih maksimal lagi sehingga dana tersebut dapat diserap, dikelola serta disalurkan dengan tepat.

### **Saran**

1. Perlu adanya pelatihan yang berkelanjutan di berbagai bidang dalam peningkatan *skills* pengurus Lazis Sabilillah Malang
2. Tim pelaksana hendaknya secara berkala melakukan evaluasi dan monitoring terhadap perkembangan kemampuan pengurus dan volunteers Lazis Sabilillah Malang

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Rahmawati, Renita, 2018, “Merawat Tradisi Melestarikan Batik Lukis : Pengembangan SDM Melalui Program *Capacity Building* Remaja di Sanggar Kalpika”, Jurnal Pemberdayaan Masyarakat : Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan, Vol 2, No 2
- Ritanti, Nourmayansa Vidya Anggraini, 2019, “Program Pengabdian Masyarakat Remaja Sehat Remaja Berprestasi di Kelurahan Limo, Kecamatan Limo, Kota Depok tahun 2019”, Jurnal Batoboh, <https://journal.isi-padangpanjang.ac.id/index.php/Batoboh>
- Riyadi, Soeprato. (2014). “Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance (*The Capacity Building for Local Government Toward Good Governance*)”, Artikel disampaikan Dalam Workshop Reformasi Birokrasi Pada Tanggal 30 Juni 2006 Di Kendari. Diakses pada tanggal 4 November 2020 dari <https://www.academia.edu>
- Setiawan, Dwi Agus, 2018, “Optimalisasi *Character Building* Berbasis Kurikulum 2013 Dalam Kegiatan Ekstrakurikuler Pramuka Kecamatan Pagelaran Kabupaten Malang”, Aksiologi : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, Vol 2, No 1, Februari 2018 hal 22-32.
- Suroto, Hartono Iapan, 2017, Pengertian Service Excellent dan Mengapa Penting Bagi Perusahaan”, Diakses pada tanggal 1 Juli 2021 dari <https://www.gomarketingstrategic.com/>
- Tuti, Harwati. 2017. “Penguatan Kapasitas Sumberdaya Remaja Sebagai Upaya Meminimalisir Pernikahan Dini Di Desa Nyerot Kecamatan Jonggat Kabupaten Lombok Tengah”. Dosen Syari’ah & Ekonomi Islam, UIN Mataram.
- Widodo, Andiek, 2019, “Strategi Implementasi *Excellence Service* dalam Meningkatkan Daya Saing Madrasah (Pengembangan Materi Diklat Teknis Substantif Pembekalan Tugas Tambahan Kepada Madrasah)