

Inovasi Pelayanan Wakaf Produktif Era Digital: Studi Kasus Di Yayasan Wakaf Bani Umar

Hamli Syaifullah¹, Ali Idrus²

¹Universitas Muhammadiyah Jakarta,
E-mail: hamlisyaifullah@umj.ac.id

²Universitas Muhammadiyah Jakarta
E-mail: aliidruss@umj.ac.id

Abstract : *This study wants to find out the role of digital-based services performed by Nadzir in carrying out waqf management activities. This research uses a case study at the Wakaf Bani Umar Foundation, a foundation that focuses on managing productive waqf. In analyzing data, researchers used a qualitative descriptive analysis. From this study three conclusions were obtained, including: 1). Management of waqf assets must be profit oriented, 2). Nadzir must provide the best service, 3). Nadzir must be consistent in using social media as a form of digital-based services.*

Keywords : *Service Innovation, Productive Waqf, and Digital-Based Services*

Latar Belakang

Wakaf merupakan salah satu instrumen keuangan syariah, yang dapat digunakan untuk menguatkan ekonomi nasional, melalui pemberdayaan ekonomi masyarakat menengah ke bawah. Karena esensi wakaf ialah mempertahankan wujud aset (aktiva) untuk dikembangkan menjadi lebih produktif, sementara hasil pengembangan disalurkan sesuai keinginan *wakif* (pewakaf) untuk diberikan kepada *mauquf alaihi* (penerima wakaf) (Siregar, 2012: 275). Sehingga aset wakaf tetap utuh, dan bahkan berkembang lebih besar dari sebelumnya, setelah adanya proses pemisahan aset pribadi atau institusi menjadi aset wakaf. Menurut Huda (2017: 365), jenis wakaf produktif seperti hal tersebut, membuka peluang terciptanya investasi dalam pengelolaan aset wakaf ke depannya.

Dalam konsep wakaf produktif, aset wakaf harus dikelola dalam bentuk unit-unit usaha atau bisnis—tentunya setelah melalui proses analisa studi kelayakan bisnis, yang diharapkan mampu memberi keuntungan, baik untuk lembaga wakaf sebagai nadzhir lebih-lebih untuk *mauquf alaihi* sebagai penerima manfaat dari hasil kelolaan aset wakaf (Usman, 2016: 180). Bila tidak dikelola dalam bentuk unit usaha atau bisnis dengan memasukkan manajemen modern, sangat mustahil aset wakaf bisa bertahan lama, atau bahkan berkembang. Karena, biaya operasional akan lebih besar dibandingkan dengan pendapatan operasional (BOPO). Maka, lambat laun aset wakaf akan habis untuk membiayai beban operasional pengelolaan wakaf itu sendiri.

Dengan demikian, konsep wakaf produktif sejalan dengan esensi wakaf itu sendiri, yaitu mempertahankan pokok aset dan memberikan manfaat dari pokok aset tersebut kepada *mauquf alaihi*. Fuadi (2018: 161) menambahkan bahwa pada wakaf produktif, hasil kelolaannya akan dibagi menjadi dua bagian, yaitu untuk biaya perawatan atau pelestarian dari aset wakaf dan sisanya dibagikan kepada *mauquf alaihi* sebagai orang yang berhak menerima manfaat aset wakaf, sesuai keinginan *wakif*. Hasil kelolaan dari wakaf produktif, baik yang digunakan untuk membiayai beban operasional ataupun disalurkan kepada penerima wakaf atau bahkan dikembangkan menjadi aset wakaf yang baru, sebenarnya ialah proses pengembangan dan pemberdayaan ekonomi masyarakat.

Sementara, pemberdayaan ekonomi esensinya ialah distribusi ekonomi, agar kekayaan bisa tersalurkan untuk masyarakat menengah ke bawah. Sedangkan distribusi ekonomi, pada hakekatnya ialah untuk mengurangi disparitas antara yang kaya dan yang miskin. Proses tersebut, sebenarnya adalah proses pembangunan ekonomi. Menurut Masrizal *dkk* (2019: 15), pembangunan ekonomi persepektif Islam bersifat komprehensif dan mengandung unsur spiritual, moral, dan material.

Artinya, pemberdayaan ekonomi melalui pengembangan wakaf—yang merupakan bagian dari pembangunan ekonomi, harus dilakukan secara jasmani ataupun rohani. Pembangunan jasmani misalnya, dengan memberikan kecakapan berupa peningkatan skill pengelolaan wakaf, peningkatan kapasitas manajerial pengelolaan wakaf, hingga manajemen risiko pengelolaan wakaf. Pembangunan rohani misalnya, peningkatan spritualitas melalui praktik ibadah *mahdoh* (langsung), peningkatan keamanan para pengelola wakaf (*nadzhir*), peningkatan skill manajemen keuangan, dan lain sebagainya.

Adapun bentuk pemberdayaan ekonomi yang akan menggunakan harta wakaf, bisa disalurkan secara langsung kepada *mauquf alaihi* setelah melalui proses seleksi yang ketat, ataupun dikembangkan oleh nadzir secara langsung hingga menjadi institusi bisnis yang besar. Dengan demikian, Sulistiani (2017: 286) mengemukakan bahwa wakaf memiliki potensi besar untuk dikembangkan, mengingat hakikat wakaf ialah harus produktif, baik dalam bentuk pengelolaannya ataupun penyalurannya. Sehingga, dengan memproduktifkan wakaf, secara tidak langsung telah melahirkan wakaf. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Syaifullah dan Idrus (2019: 6), bahwa pada akhirnya harta wakaf akan melahirkan wakaf.

Pemberdayaan ekonomi berbasis wakaf akan berhasil, bila nadzir—baik perorangan ataupun institusi memiliki SDM yang mumpuni. Hal tersebut, dipertegas oleh Trimulato (2018: 241), bahwa keberadaan SDM (sumber daya manusia) memiliki peran yang sangat penting untuk pengembangan institusi, termasuk di dalamnya adalah institusi wakaf—yang merupakan salah satu institusi bisnis berbentuk Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Riniwati (2016, 2) menambahkan bahwa SDM merupakan aset yang sangat penting dalam organisasi, karena berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi—termasuk di dalamnya organisasi pengelola wakaf.

Untuk itu, Pengembangan wakaf produktif akan terealisasi, bila Nadzir sebagai pengelola wakaf memiliki SDM yang mumpuni di bidang pengelolaan wakaf. Tanpa memiliki SDM yang mumpuni, konsep wakaf produktif tidak akan mampu terealisasi. Oleh karena itu, nadzir sebagai lembaga pengelola wakaf harus mampu mengelola SDM yang dimiliki. Muhyi, *dkk* (2016: 8) menjelaskan bahwa pengelolaan SDM pada hakikatnya ialah melakukan pengelolaan terhadap manusia untuk mencapai suatu tujuan. Dalam pengelolaan SDM, hal-hal yang harus ditata dan dirapikan adalah orang-orang yang berada di dalam organisasi tersebut agar terbentuk suatu hubungan kerja yang rapi dan nyaman. Maka dari itu, tugas nadzir sebagai pengelola wakaf ialah melakukan pengelolaan dan pengembangan SDM secara serius, agar konsep wakaf produktif bisa terealisasi.

Pengelolaan dan Pengembangan SDM, akan berimplikasi terhadap kualitas layanan yang dimiliki oleh nadzir. Karena, layanan SDM tidak akan meningkat, bila nadzir sebagai institusi yang memiliki kewenangan untuk mengelola aset wakaf tidak mampu mengembangkan SDM yang dimilikinya dengan baik dan benar. Selain itu, layanan yang diberikan oleh nadzir harus mulai berubah dengan menggunakan layanan yang modern, salah satunya layanan dengan menggunakan media digital, atau yang lebih dikenal dengan istilah digital marketing.

Purwana ES, *dkk* (2017: 14-15) menyatakan bahwa digital marketing memungkinkan konsumen memperoleh seluruh informasi mengenai produk dan bertransaksi melalui internet, dan memungkinkan untuk penjual memantau dan menyediakan kebutuhan serta keinginan calon pembeli tanpa batasan waktu dan geografis. Konsep digital marketing, bila diaplikasikan pada pelayanan wakaf, baik dari sisi pengumpulan, pengelolaan, ataupun penyaluran, akan memberikan implikasi besar terhadap pengembangan wakaf produktif ke depannya. Dari latar belakang tersebut, penulis akan fokus melakukan penelitian dengan judul "*Inovasi Pelayanan Wakaf Produktif Era Digital: Studi Kasus di Yayasan Wakaf Bani Umar*".

Teori dan Metode

1.1 Kajian Teori

1.1.1 Perluasan Makna Wakaf

Wakaf secara etimologi ialah "*al-habs*", yaitu menahan. Sementara, secara epistemologi ialah penahanan hak milik atas materi benda (*al-'ain*) untuk tujuan menyedekahkan manfaat atau faedahnya (*al-manfa'ah*) (al-Jurjani: 328) (Badan Wakaf Indonesia: bwi.or.id).

Sedangkan secara istilah, dapat mengacu pada Undang-Undang No. 41 Tahun 2004 tentang Wakaf, yaitu: wakaf ialah perbuatan hukum wakif untuk memisahkan dan/atau menyerahkan sebagian harta benda miliknya untuk dimanfaatkan selamanya atau untuk jangka waktu tertentu sesuai dengan kepentingannya guna keperluan ibadah dan/atau kesejahteraan umum menurut syariah.

Selain itu juga, dapat mengacu pada Kompilasi Hukum Islam (KHI), yaitu: wakaf adalah perbuatan hukum seseorang atau kelompok orang atau badan hukum yang

memisahkan sebagian dari benda miliknya dan melembagakannya untuk selamanya guna kepentingan ibadat atau keperluan umum lainnya sesuai dengan ajaran Islam (tt: 95).

Dari beberapa pengertian wakaf yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa wakaf merupakan barang yang telah dipisahkan kepemilikannya, baik dari individu maupun institusi, yang kemudian diserahkan kepemilikannya untuk kepentingan umum. Sehingga harta wakaf boleh dimanfaatkan oleh siapa saja tanpa terkecuali, namun pokok dari harta tersebut tidak boleh terpakai (habis) untuk digunakan. Maka dari itu, agar pokok wakaf tidak terpakai (habis), wakaf harus dijaga dan dikembangkan menjadi lebih produktif agar pokoknya tidak habis terpakai.

Andri Soemitra (2015: 436-437) menambahkan bahwa belakangan wakaf mengalami perubahan paradigma yang cukup signifikan, khususnya dalam hal pengelolaan wakaf yang digunakan untuk menyejahterakan masyarakat muslim. Oleh karena itu, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan bisnis dan manajemen. Dimana, pengelolaan wakaf harus diperlakukan seperti perlakuan mengelola bisnis modern. Sehingga wakaf bukan hanya menjadi harta yang dikelola untuk kepentingan nir-laba yang tak mengejar keuntungan, akan tetapi wakaf harus berorientasi untuk bisnis (*business oriented*).

Artinya adalah, wakaf di era modern ini harus diberlakukan seperti mengelola bisnis pada umumnya. Dimana, Nadzir sebagai pengelola wakaf harus memahami manajemen bisnis modern. Tanpa memahami ilmu bisnis modern, orientasi untuk mendapatkan keuntungan dari pengelolaan wakaf akan sulit dicapai. Selain ilmu bisnis, lembaga pengelola wakaf juga harus memasukkan ilmu manajemen sebagai dasar tata kelola organisasi, sehingga sebagai pengelola yang bertugas menjaga dan mengembangkan aset wakaf bisa menjalankan hal tersebut dengan baik.

Menurut Nugroho (2017: 1), keberadaan ilmu manajemen memungkinkan sumberdaya dalam organisasi dapat diatur dan dikelola dengan baik dan benar. Sehingga Nadzir sebagai sebuah organisasi, dapat menjalankan fungsinya sebagai lembaga pengelola wakaf akuntabel, yang mampu menghasilkan keuntungan signifikan ke depannya. Kemudian, keuntungan tersebut digunakan untuk membiayai beban operasional dan sekaligus kelebihanannya disalurkan untuk *mauquf alaihi*, dan sisanya dikembangkan menjadi aset wakaf yang lebih produktif. Menurut Andri Soemitra (2015: 437) konteks pengelolaan wakaf seperti hal tersebut, dikenal dengan istilah wakaf produktif.

Dari beberapa pandangan yang telah dikemukakan, dapat diketahui bahwa konsep wakaf di era modern, tidak lagi diposisikan sebagai lembaga nirlaba seperti yang selama ini dijalankan, misalnya seperti tanah wakaf kuburan, wakaf musholah, wakaf masjid, dan lain sebagainya. Akan tetapi, harus dikelola dengan memasukkan manajemen bisnis modern. Sehingga wakaf yang dikelola mampu menjadi aset produktif yang mendatangkan keuntungan, baik bagi nadzir sebagai pengelola ataupun *mauquf alaihi* sebagai masyarakat yang berhak menggunakan manfaat wakaf, dan juga mampu membiayai beban operasional untuk merawat aset wakaf tersebut.

1.1.2 Memahami Esensi Pelayanan

Mindarti (2016: 2) menyebut pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting untuk menyampaikan jasa kepada

pelanggan, dimana dalam penyampaiannya terdapat tujuan menghasilkan keuntungan. Poniman dan Hadiyat (2015: 12) menambahkan bahwa keuntungan ialah laba atau selisih nilai penjualan terhadap biaya yang telah dikeluarkan untuk menghasilkan atau memproduksi barang atau suatu jasa.

Untuk menghasilkan keuntungan, perusahaan harus bisa memberikan layanan yang berkualitas dengan cara meningkatkan kualitas layanan. Indahingwati (2019: 22) menyebut kualitas layanan sebagai keunggulan yang dimiliki oleh suatu layanan yang hanya dapat dinilai oleh pelanggan. Artinya, pelanggan memiliki hak prioregatif untuk menilai, apakah kualitas layanan suatu perusahaan baik atau buruk.

Selain itu, adanya kualitas layanan memberikan peluang kepada pelanggan untuk mendapatkan nilai produk—barang atau jasa, sesuai dengan yang dibayarkannya. Karena pelanggan menginginkan agar keberadaannya dihargai atau dilayani sebaik mungkin oleh perusahaan (Atmadjati, 2012: 21). Dengan demikian, pelanggan akan merasa terlayani dengan baik, bila uang yang dikeluarkan berbanding lurus atas ekspektasi kualitas produk atau jasa yang diterima.

Oleh karena itu, Rangkuti (2013: 3) berpandangan bahwa masalah krusial dalam pelayanan konsumen adalah bagaimana memperkecil *gap* yang terjadi antara keinginan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada mereka. Semakin kecil *gap* keinginan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan, akan menjadi salah satu indikator bahwa layanan yang diberikan semakin berkualitas.

Selain itu, kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan, akan memperkecil biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan. Karena, semakin baik layanan yang diberikan oleh karyawan, akan meningkatkan produktivitas perusahaan. Poniman dan Hadiyat (2015: 18) menyebut produktivitas karyawan sebagai jumlah pelayanan yang bisa diselesaikan sesuai standar kualitas pelayanan dibandingkan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan.

Dengan demikian, Poniman dan Hadiyat (2015: 14) menambahkan bahwa keuntungan perusahaan sangat bergantung dari kemampuannya untuk menciptakan biaya pelayanan serendah-rendahnya. Semakin rendah biaya pelayanan, akan semakin besar margin keuntungan yang diperoleh perusahaan. Maka, bila perusahaan ingin mendapatkan keuntungan yang besar, kualitas pelayanan harus ditingkatkan. Sehingga keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan dapat meningkat seiring adanya peningkatan kualitas layanan.

Amin (2016: 166) memberikan solusi bahwa peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan melalui dua cara. *Pertama*, proses kebijakan pengembangan kualitas layanan, yang dilakukan melalui adanya keputusan organisasi untuk menetapkan kebijakan peningkatan kualitas layanan. *Kedua*, proses kebijakan diikuti dengan proses tindakan konkret peningkatan kualitas layanan, salah satunya dengan cara menetapkan sasaran peningkatan kualitas layanan yang akan diberikan kepada pelanggan.

Menurut Rangkuti (2016: 3) setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh banyak manfaat, antara lain:

1. Reputasi perusahaan akan semakin meningkat di mata pelanggan, serta dapat mendorong loyalitas pelanggan.
2. Hubungan antara perusahaan dan pelanggan semakin baik.

3. Memiliki banyak pelanggan loyal berarti pelanggan tersebut semakin mendukung semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, termasuk mempromosikan pengalaman baiknya kepada calon pelanggan baru.

Dari pemaparan yang telah disampaikan, dapat diketahui bahwa esensi dari layanan ialah memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Dengan adanya kepuasan, maka akan memperkecil *gap* keinginan pelanggan terhadap kenyataan pelayanan yang diberikan oleh karyawan sebagai perwakilan perusahaan. Kualitas pelayanan, bila dikaitkan dengan pengelolaan wakaf, maka sangat penting bagi nadzir untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada *wakif*. Sehingga, kualitas layanan yang diberikan, akan mampu mendorong peningkatan pengelolaan aset wakaf menjadi lebih produktif ke depannya.

2.1 Metode Penelitian

Metode adalah cara yang dipilih oleh peneliti dalam proses penelitian (Manzilati, 2017: 8). Metode diperlukan agar tujuan keilmuan yang berupa kebenaran objektif dapat dibuktikan dan dicapai. Sementara penelitian adalah proses menghasilkan ilmu. Akan tetapi, ada juga ilmuwan yang berpandangan bahwa ilmu dan penelitian sama-sama proses, sehingga dari proses penelitian tersebut menghasilkan kebenaran (Fitrah, Luthiyah, 12).

Dengan demikian, metode penelitian dapat dipahami sebagai cara yang dipilih oleh peneliti untuk menghasilkan ilmu pengetahuan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu konsep penelitian yang menggambarkan data dan informasi di lapangan berdasarkan fakta asli yang diperoleh di lapangan secara mendalam (Arikunto, 1993: 309).

Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memperoleh pengertian dan pemahaman tentang suatu peristiwa atau perilaku manusia dalam suatu organisasi atau institusi (Rukajat, 2018: 1). Sementara model dari penelitian ini adalah studi kasus, yaitu suatu model penelitian kualitatif yang terperinci tentang individu atau suatu unit sosial tertentu selama kurun waktu tertentu (Herdiansyah, 2010: 76).

Hasil dan Pembahasan

3.1 Sejarah Yayasan Wakaf Bani Umar

Lembaga Wakaf Bani Umar merupakan lembaga yang berada di bawah naungan Yayasan Wakaf Bani Umar, yang khusus mengelola wakaf produktif. Sedangkan Yayasan Wakaf Bani Umar, didirikan pada tanggal 24 April 2015, yang Berkedudukan di kota Tangerang Selatan. Pendirian, sesuai Akta Notaris Nomor 16, dan Pengesahan Badan Hukum Yayasan Wakaf Bani Umar, dengan nomor Pendaftaran Menkumham 5015050436100042, Tanggal 4 Mei 2015 (Yayasan Wakaf Bani Umar, 2015: 1-7).

Dari lampiran keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, No. AHU-0006583.AH.01.04.Tahun 2015, yayasan memiliki kekayaan sejumlah Rp 500.000.000, sedangkan Pendiri Yayasan terdiri dari: 1). Drs. R Iwan

Giwangkara, 2). Duddy Riswan, 3). Ike Marina Hattari, 4). Ir. Jenas Murlis, 5). Ny. Rina Ariani Umar Wirahadi Kusuma, 6). Yusuf Wirahadi Kusuma (Yayasan Wakaf Bani Umar, 2015: 3).

Sementara, untuk susunan organ yayasan, antara lain: 1). Rina Ariani Umar Wirahadi Kusuma, sebagai ketua pembina, 2). Duddy Riswan, sebagai anggota pembina, 3). Ike Marina Hattari, sebagai anggota pembina, 4). Ir. Jenas Murlis, sebagai ketua umum pengurus, 5). Yusuf Wirahadi Kusuma, sebagai sekretaris pengurus, 6). Ria Ariyanti, sebagai bendahara pengurus, 7). Drs. R Iwan Giwangkara sebagai ketua pengawas (Yayasan Wakaf Bani Umar, 2015: 3).

Kemudian, pengurus yayasan menyelesaikan seluruh berkas perizinan yang diwajibkan oleh pemerintah, sehingga keberadaan Yayasan Wakaf Bani Umar menjadi legal keberadaannya. Setelah dilakukan pengurusan terhadap pihak yang berwenang, maka keberadaan Yayasan Wakaf Bani Umar menjadi legal (Yayasan Wakaf Bani Umar, 2015: 1-7). Beberapa legalitas yang telah dimiliki oleh Yayasan Wakaf Bani Umar, antara lain:

1. Akta Notaris, Nomor 16, Notaris H. Fedris, SH.
2. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-0006583.AH.01.04.Tahun 2015.
3. Surat Tanda Daftar Yayasan/Orsos, No. 460/1685-27/BANJAMSOS/VI/2015.
4. NPWP, No. 73.068.701.9-411.000
5. Surat Keterangan Domisili Usaha, No. 503/42/SKDU/Prg.B/2015.
6. Surat Pengesahan Nadzir dari Kantor Urusan Agama, No. W5/375/IX Tahun 2015.

Seiring proses berjalannya waktu, tepat di awal Januari 2016, Ketua Yayasan memutuskan dan memberikan penunjukan kepada Budi Indra Agusci, M.Si, sebagai Direktur Pelaksana. Yang dibantu oleh Jamaluddin, S.Sy., sebagai Divisi Program, dan Fazriah Safitriana sebagai Humas. Sedangkan Bendahara dipegang oleh Ibu Ria Ariyanti (Yayasan Wakaf Bani Umar, 2016: 31).

Yayasan Wakaf Bani Umar sebagai lembaga sosial yang khusus mengelola wakaf produktif, sangat membutuhkan adanya SDM unggul yang paham akan manajemen keuangan, pengembangan bisnis, laporan keuangan, dan terkhusus berkaitan dengan pengembangan dan manajemen wakaf produktif. Karena, tak akan mungkin wakaf sebagai sebuah instrumen keuangan syariah yang telah terbukti memberikan kesejahteraan bagi masyarakat muslim, bisa berkembang dengan baik bila tidak didukung SDM yang unggul.

Hanya saja, penambahan SDM membuat dilemma bagi Yayasan Wakaf Bani Umar. Alasannya sederhana, bila menambah SDM, tentu pihak yayasan harus mengeluarkan uang untuk menggaji SDM tersebut. Karena, tak akan mungkin memperkerjakan SDM tanpa digaji. Apalagi, bila dikaitkan dengan profesionalisme kerja zaman sekarang. Tentunya, pertimbangan pemberian gaji menjadi hal penting dalam menambah SDM bagi sebuah institusi. Sehingga, tak mengherankan bila Yayasan Bani Umar hanya melibatkan

segelintir orang saja dalam menjalankan aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan wakaf produktif.

Walaupun demikian, penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) ini, merupakan bentuk keseriusan Yayasan Wakaf Bani Umar sebagai salah satu lembaga nadzir, untuk memajukan perwakafan di Indonesia. Bahkan, Yayasan Wakaf Bani Umar bercita-cita dan berencana ke depannya, akan menambah Sumber Daya Manusia (SDM) yang sangat mumpuni di bidang perwakafan dan Ekonomi Syariah. Karena, wakaf dan Ekonomi Syariah merupakan dua keping mata uang yang tak dapat dipisah-pisahkan, saling melengkapi antara satu dengan yang lainnya (Yayasan Wakaf Bani Umar, 2016: 31).

Adapun tiga hal strategis yang menjadi perhatian serius Yayasan Wakaf Bani Umar ke depannya, antara lain:

1. *Go green* (Kepedulian Lingkungan).
2. Pemberdayaan ekonomi masyarakat.
3. Membangun sumber daya manusia (SDM) yang berkarakter.

3.2 Visi dan Misi

Sebagai nadzir wakaf yang berorientasi untuk menjadi institusi besar, Yayasan Wakaf Bani Umar (2016: 31) menyusun visi dan misi, antara lain:

a. Visi

Visi Yayasan Wakaf Bani Umar, yaitu: menjadi lembaga wakaf yang terpercaya dalam memberikan edukasi wakaf kepada masyarakat, penghimpunan dan pengelolaan aset berbasis wakaf produktif, sebagai instrumen ekonomi Islam untuk meningkatkan kesejahteraan umat, sesuai dengan tuntutan syariah Islam.

b. Misi

Misi Yayasan Wakaf Bani Umar, yaitu:

1. Menyelenggarakan program Edukasi Wakaf untuk umum.
2. Menghimpun harta benda wakaf dari masyarakat.
3. Mengelola secara terpadu dalam bentuk produk-produk wakaf produktif.
4. Menyalurkan hasil pengelolaan wakaf produktif untuk kepentingan umat.
5. Melakukan kegiatan dan atau usaha lain yang tidak bertentangan dengan peraturan pemerintah dan peraturan agama Islam.

3.3 Program Yayasan Wakaf Bani Umar

3.3.1 Program Wakaf Usaha Produktif

Wakaf usaha produktif merupakan kegiatan pengumpulan wakaf melalui wakaf uang, yang dimulai dari Rp 20.000. Uang yang terkumpul akan digunakan untuk kegiatan wakaf usaha produktif, mulai dari warung sembako, steam kendaraan bermotor, peternakan, dan lain sebagainya (Wakaf Bani Umar, 2019: 5).

3.3.2 Program Sedekah Pohon

Program sedekah pohon merupakan program yang telah dimulai oleh Yayasan Wakaf Bani Umar semenjak Desember 2015, yang ditanam di Desa Toblong, Kecamatan Pendeuy, Kabupaten Garut di tanah seluas 10 Ha, dengan jumlah pohon sengon kurang lebih 10.000 pohon (Wakaf Bani Umar, 2019: 6).

Selain itu, juga telah menanam pohon jati sebanyak 100 pohon jati Solomon di Pondok Pesantren Baitu al-Tauhid Serang, yang manfaatnya akan diberikan kepada pondok pesantren. Minimal sedekah yang bisa disalurkan berupa uang sebesar Rp 50.000. Dari uang tersebut akan dibelikan bibit pohon, biaya pemeliharaan, serta biaya perawatan (Wakaf Bani Umar, 2019: 6).

3.3.3 Program Wakaf Pembangunan Asrama Yatim dan Dhuafa

Program Wakaf Pembangunan Asrama Yatim dan Dhuafa merupakan program yang dijalankan oleh Wakaf Bani Umar yang bekerjasama dengan beberapa pondok pesantren. Dimana, uang yang dikumpulkan akan dibangun asrama di Pondok Pesantren yang bekerjasama dengan Lembaga Wakaf Bani Umar. Adapun nominal wakaf melalui uang, bisa dimulai dari Rp 100.000, hingga tak terhingga (Wakaf Bani Umar, 2019: 6).

3.3.4 Program Wakaf Sumur

Program Wakaf Sumur merupakan program wakaf yang dimiliki oleh Wakaf Bani Umar, yang diperuntukkan bagi penduduk yang jauh dengan air. Untuk saat ini, yang menjadi titik pemberian program wakaf sumur ialah Desa Leuweung Datar, Sukasirna, Sukabumi. Estimasi biaya per sumur sekitar Rp 150.000.000, dan minimal wakaf melalui uang yang bisa disalurkan sebesar Rp 100.000 (Wakaf Bani Umar, 2019: 7).

3.3.5 Program Wakaf Kamus, Buku-Buku, dan Kitab

Program Wakaf Kamus, Buku-Buku, dan Kitab merupakan program wakaf yang akan diberikan kepada penerima wakaf dari kalangan masyarakat tidak mampu. Caranya ialah, pewakaf cukup berwakaf melalui uang minimal Rp 100.000, kemudian akan dibelikan kamus, buku-buku, dan kitab yang dibutuhkan oleh penerima wakaf (Wakaf Bani Umar, 2019: 7).

3.3.6 Program Wakaf Perlengkapan Ibadah

Program Wakaf Perlengkapan Ibadah merupakan program wakaf yang dimiliki oleh Wakaf Bani Umar dengan skema wakaf melalui uang. Uang wakaf yang telah dikumpulkan, akan dibelikan perlengkapan yang dibutuhkan di tempat-tempat ibadah. Adapun donasi wakaf minimal sebesar Rp 200.000 (Wakaf Bani Umar, 2019: 8).

3.3.7 Program Wakaf Paket Perlengkapan Belajar

Program Wakaf Paket Perlengkapan Belajar merupakan program wakaf yang dimiliki oleh Wakaf Bani Umar, dengan skema wakaf melalui uang. Dimana, uang wakaf yang didonasikan oleh pewakaf akan dibelikan perlengkapan belajar sesuai kebutuhan penerima manfaat wakaf (Wakaf Bani Umar, 2019: 8).

3.3.8 Program Wakaf Paket Pengeras Suara

Program Wakaf Paket Pengeras Suara merupakan program wakaf yang dimiliki oleh Wakaf Bani Umar dengan skema wakaf melalui uang. Uang wakaf yang didonasikan oleh pewakaf, akan dibelikan pengeras suara, dan disalurkan untuk tempat-tempat ibadah yang membutuhkan alat tersebut. Estimasi harga satu paket pengeras suara sebesar Rp 25.000.000, yang terdiri dari 4 speaker, 1 mixer 8 chanel, 1 power amplifier, 2 mic wireless dan 1 mic clip on (cable) (Wakaf Bani Umar, 2019: 9).

3.4 Laporan Keuangan

Laporan keuangan di bawah ini, merupakan bentuk laporan keuangan yang telah dilaporkan oleh Wakaf Bani Umar ke BWI (Badan Wakaf Indonesia) semenjak berdiri hingga saat ini. Semenjak berdiri hingga saat sekarang ini, Wakaf Bani Umar baru mengirimkan 2 kali laporan ke BWI, yaitu laporan keuangan tahun 2016 dan Laporan Keuangan tahun 2017. Sementara, untuk laporan keuangan tahun 2018 sedang dalam proses pelaporan.

3.4.1 Laporan Laba/Rugi

Laporan Laba/Rugi Wakaf Bani Umar 31 Desember 2017

| | |
|---|------------------------|
| Pendapatan Wakaf Uang Tahun 2016 | Rp 36.552.000 |
| Pendapatan Wakaf Uang Tahun 2016 | Rp 44.852.000 |
| Pendapatan Wakaf Melalui Uang Tahun 2017 | <u>Rp 17.552.000 +</u> |
| Total Pendapatan | Rp 98.956.000 |
| Pengeluaran Wakaf Melalui Uang Tahun 2017 | <u>Rp 17.552.000 –</u> |
| Laba/Sisa Wakaf Tahun 2017 | Rp 81.404.000 |

3.4.2 Neraca

Neraca Wakaf Bani Umar 31 Desember 2017

| Aktiva | | Passiva | |
|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Kas | Rp 81.404.000 | Wakaf Uang | Rp 81.404.000 |
| | | Modal | |
| Total Aktiva | Rp 81.404.000 | Total Passiva | Rp 81.404.000 |

3.5 Layanan Wakaf Berbasis Digital

Yayasan Wakaf Bani Umar sebagai Nadzir yang memiliki kewenangan mengumpulkan aset wakaf dari para *wakif*, mengelola aset yang telah terkumpul, dan menyalurkan manfaat wakaf kepada *mauquf alahi*, menyadari bahwa pelayanan terbaik

merupakan hal yang sangat penting untuk ditingkatkan, di tengah keterbatasan SDM yang dimiliki. Tanpa adanya pelayanan yang terbaik, sangat mustahil untuk mengembangkan institusi wakaf, yang saat ini belum populer di tengah-tengah masyarakat muslim. Oleh karena itu, Wakaf Bani Umar terus melakukan peningkatan kualitas layanan, salah satunya ialah dengan memanfaatkan layanan berbasis digital (internet).

Layanan berbasis digital sangat penting bila dikaitkan dengan peningkatan penggunaan internet oleh masyarakat, baik di Indonesia ataupun di luar negeri. Oleh karena itu, Wakaf Bani Umar memutuskan menggunakan layanan berbasis digital untuk memberikan layanan yang prima terhadap para Wakif yang ingin berwakaf ataupun sekadar ingin mengetahui informasi berkaitan dengan Wakaf Bani Umar.

Selain itu, penggunaan layanan berbasis digital memungkinkan untuk bisa diakses banyak orang, khususnya pengguna digital. Karena, dengan menggunakan digital, akan bisa menembus dunia maya sebanyak-banyaknya. Sehingga memungkinkan untuk mendapatkan calon wakif yang lebih banyak ke depannya. Maka dari itu, penggunaan layanan berbasis digital oleh Yayasan Wakaf Bani Umar, sangat relevan dengan perkembangan digital yang sangat masif seperti saat sekarang ini. Beberapa layanan digital yang dimiliki oleh Yayasan Wakaf Bani Umar, antara lain: facebook, instagram, twitter, dan Wakaf Hasanah BNI Syariah.

3.5.1 Facebook Wakaf Bani Umar

Facebook merupakan salah satu media sosial yang digunakan oleh Yayasan Wakaf Bani Umar untuk memberikan layanan kepada masyarakat, baik yang berstatus sebagai *wakif* ataupun calon *wakif*. Dimana, penggunaan facebook memungkinkan Yayasan Wakaf Bani Umar untuk bisa menjangkau layanan yang lebih luas. Sehingga siapa saja di dunia maya, dapat dijangkau oleh Yayasan Wakaf Bani Umar untuk diberikan pelayanan berkaitan dengan program wakaf, baik dalam bentuk edukasi, promosi, ataupun sekadar komunikasi dua arah dengan para *wakif*.

Selain itu, layanan berbasis facebook memungkinkan Yayasan Wakaf Bani Umar bisa menghemat biaya operasional. Karena aplikasi yang disediakan oleh facebook bersifat gratis. Sehingga sebanyak apapun pelayanan yang diberikan kepada *wakif* melalui facebook, tak akan berpengaruh terhadap biaya yang akan dikeluarkan. Maka dari itu, penggunaan facebook sangat membantu pelayanan yang diberikan oleh Yayasan Wakaf Bani Umar.

Adapun bentuk layanan yang diberikan melalui facebook ialah, layanan yang bersifat edukasi berkaitan dengan wakaf, informasi berkaitan jumlah pewakaf, informasi berkaitan jumlah aset wakaf, dan lain sebagainya. Intinya, konten yang disediakan melalui facebook bersifat melayani seluruh hal berkaitan dengan Yayasan Wakaf Bani Umar. Salah satu tujuannya, agar tercipta kepercayaan (*trust*) oleh masyarakat pewakaf.

3.5.2 Instagram Wakaf Bani Umar

Instagram merupakan salah satu bentuk layanan berbasis digital yang dimiliki oleh Yayasan Wakaf Bani Umar. Melalui instagram, Yayasan Wakaf Bani Umar hendak memberikan layanan terbaik pada para pengguna instagram yang ada di dunia maya.

Sehingga seluruh pengguna instagram, bisa mendapatkan layanan terbaik berkaitan wakaf dari Yayasan Wakaf Bani Umar.

Layanan berbentuk instagram yang disediakan oleh Yayasan Wakaf Bani Umar, juga sama dengan layanan facebook, yaitu salah satu layanan gratis berbasis digital. Sehingga memungkinkan Yayasan Wakaf Bani Umar untuk menggunakan jenis pelayanan ini sebanyak mungkin. Sehingga manfaat dari adanya layanan melalui instagram, bisa dirasakan oleh banyak pengguna internet.

Selain itu, instagram merupakan salah satu akun media sosial berbiaya murah. Dimana, Yayasan Wakaf Bani Umar hanya cukup menyediakan pulsa internet untuk bisa mengakses ke dunia maya. Sehingga Yayasan Wakaf Bani Umar bisa menghemat biaya operasional yang harus dikeluarkan oleh lembaga. Sementara, manfaat dari keberadaan akun instagram, dapat dirasakan secara luas oleh masyarakat pengguna internet yang memiliki akun instagram.

3.5.3 Twitter Wakaf Bani Umar

Twitter merupakan salah satu layanan yang dimiliki oleh Yayasan Wakaf Bani Umar berbasis digital. Layanan berbentuk akun twitter yang dimiliki oleh Yayasan Wakaf Bani Umar, sama juga dengan layanan akun facebook dan juga instagram. Dimana, memungkinkan Yayasan Wakaf Bani Umar bisa memberikan layanan secara menyeluruh ke berbagai penjuru daerah dan bahkan penjuru dunia. Sehingga banyak pihak yang bisa terlayani melalui digital.

Penggunaan twitter sebagai salah satu layanan yang disediakan oleh Yayasan Wakaf Bani Umar, merupakan salah satu jenis pelayanan yang sangat murah. Sehingga membuat Yayasan Wakaf Bani Umar bisa menghemat biaya operasional layanan yang harus dikeluarkan setiap bulannya. Bahkan, satu kali jenis layanan yang diberikan, misalkan berkaitan dengan edukasi wakaf, bisa diterima oleh ribuan pengguna twitter yang ada di dunia maya.

Adapun konten layanan yang diberikan melalui twitter ialah konten layanan berisi edukasi, pemberian informasi berkaitan dengan seluruh Yayasan Wakaf Bani Umar, dan lain sebagainya. Intinya, seluruh layanan yang diberikan melalui twitter, harapannya bisa diakses oleh seluruh masyarakat pengguna internet, baik yang ada di Indonesia maupun yang ada di luar Indonesia.

3.5.4 Wakaf Hasanah BNI Syariah

Wakaf Hasanah merupakan salah satu bentuk kegiatan wakaf yang disediakan oleh BNI Syariah dan dikerjasamakan dengan beberapa nadzir wakaf yang ada di Indonesia. Nadzir yang ikut bekerjasama dalam kegiatan Wakaf Hasanah ini sebanyak 24 nadzir, salah satunya ialah Yayasan Wakaf Bani Umar. Setiap nadzir yang ikut dalam kegiatan ini, mendapat slot tempat di dalam website BNI Syariah, dengan alamat: <https://wakafhasanah.bnisyariah.co.id/#>. Slot tempat diberikan kepada setiap nadzir, untuk memperkenalkan diri nadzir dan juga kegiatan unggulan yang digarap oleh Nadzir.

Keikutsertaan Yayasan Wakaf Bani Umar dalam kegiatan ini, sebagai salah satu cara bersinergi dengan dunia perbankan, baik berbasis online ataupun offline. Salah satu

keuntungannya ialah, untuk berbasis online membuat Yayasan Wakaf Bani Umar mendapatkan slot di website BNI Syariah, yang memungkinkan untuk bisa diakses secara umum oleh pengguna internet, khususnya nasabah BNI Syariah. Pun juga berbasis offline, memungkinkan *wakif* dapat menggunakan seluruh kantor untuk menyalurkan wakaf melalui BNI Syariah.

Simpulan

Simpulan yang dapat diambil dari seluruh pemaparan yang telah disampaikan oleh peneliti, antara lain: *Pertama*, Nadzir sebagai lembaga yang memiliki kewenangan mengelola aset wakaf, harus menerapkan pengelolaan wakaf berbasis manajemen bisnis modern dengan berorientasi pada keuntungan (*profit oriented*). Karena, aset wakaf akan habis terpakai untuk membiayai beban operasionalnya, bila pengelolaan wakaf masih berorientasi sosial (*social oriented*). Oleh karena itu, pengelolaan wakaf berbasis bisnis modern menjadi kata kunci, bila menginginkan aset wakaf berkembang menjadi wakaf produktif. Sehingga wakaf akan melahirkan aset wakaf yang lebih besar ke depannya. *Kedua*, Kepuasan pelanggan—dalam hal ini adalah *wakif*, harus menjadi orientasi pelayanan yang diberikan oleh nadzir dalam mengumpulkan dan mengelola aset wakaf. Karena kepuasan pelayanan akan menghadirkan kesadaran kepada wakif untuk meningkatkan donasi aset wakaf yang dikeluarkan, dan bahkan mengajak orang lain untuk berwakaf. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh karyawan di institusi wakaf (nadzir organisasi), harus terus ditingkatkan. Sehingga *wakif* merasa puas akan layanan yang diberikan oleh nadzir tempat dirinya berwakaf. *Ketiga*, Media sosial yang dimiliki oleh nadzir harus digarap secara serius—sebagai salah satu bentuk pelayanan yang berbiaya murah, tetapi efektif dan dapat menjangkau berbagai tempat dan sepanjang waktu. Sehingga, keseriusan mengelola media sosial sebagai salah satu bentuk pelayanan yang dimiliki oleh nadzir, akan berimplikasi terhadap peningkatan pengumpulan aset wakaf di Indonesia ke depannya.

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik ingin meneliti berkaitan dengan pelayanan wakaf di era digital, peneliti sangat menyarankan agar melakukan penelitian yang lebih mendalam dari penelitian yang telah dilakukan ini, misalnya dengan melakukan komparasi terhadap nadzir-nadzir yang telah berhasil mengembangkan wakaf produktif. Sehingga penelitian yang dilakukan, akan lebih bermanfaat dan menambah wacana pengembangan ilmu pengetahuan berkaitan dengan wakaf.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Fadillah. (2016). *Antologi Administrasi Publik & Pembangunan: Festscharift untuk Sjamsiar Sjamsuddin*. Malang: UB Press.
- Atmadjati, Arista. (2012). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Arikunto, Suharsimi. (1993). *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fitrah, Muh; Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- Fuadi, Nasrul Fahmi Zaki. (2018). Wakaf Sebagai Instrumen Ekonomi Pembangunan Islam. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 9 (1), 151-177.
- Herdiansyah, Haris. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Huda, Miftahul. (2017). Kemandirian Berbasis Wakaf di Masjid Besar Imam Ulomo Sampung Ponorogo. *Al-Ihkam: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial*, 12 (2), 362-384.
- Indahingwati, Asmara. (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya: Jakad Publishing.
- Masrizal; Mujahidah, Sitti Hamidah; Millatina, Afifah Nur; Herianingrum, Sri. (2019). Nilai Dan Fondasi Pembangunan Ekonomi Dalam Islam. *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6 (1), 13-24.
- Manzilati, Asfi. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Malang: UB Press.
- Mindarti, Lely Indah. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Malang: UB Pess.
- Muhyi, Herwan Abdul; Muttaqin, Zinal; Nirmalasari, Healthy. (2016). *HR Plan & Strategy: Strategi Jitu Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup
- Nugroho, Dian Ari. (2017). *Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Bisnis, Publik, dan Nirlaba*. Malang: UB Press.
- Poniman, Farid; Hadiyat, Yayan. (2015). *Manajemen HR STIFIn: Trobosan Untuk Mendongkrak Produktivitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Purwana ES, Dedi; Rahmi; Aditya, Shandy. (2017). Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM)*, 1 (1), 1-17.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9002*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. (2016). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan*

- Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riniwati, Harsuko. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. Malang: UB Press.
- Rukajat, Ajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Siregar, Ibrahim. (2012). Pembaharuan Hukum Perwakafan di Indonesia. *Jurnal Tsaqafah: Jurnal Peradaban Islam*, 8 (2), 273-294.
- Soemitra, Andri .(2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Cet. 5. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sulistiani, Siska Lis. (2017). Analisis Implementasi Wakaf Wasiat Polis Asuransi Syariah di Lembaga Wakaf al-Azhar Jakarta. *Ijtihad, Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, 17 (2), 285-299.
- Syaifullah, Hamli; Idrus, Ali. (2019). Manajemen Pengembangan Wakaf Produktif Era Digital di Lembaga Wakaf Bani Umar. *Al-Khidmat: Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2 (2), 5-14.
- Trimulato. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Islam Bagi SDM di Bank Syariah. *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5 (2), 238-265.
- Usman, Nurodin. (2016). Implementasi Prinsip Akuntabilitas Dalam Manajemen Wakaf Produktif: Studi Kasus Rumah Sakit Islam kota Magelang. *Ijtihad: Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, 16 (2), 179-196.
- Undang-Undang No. 41 Tahun 2004 tentang Wakaf.
- Kepala Biro Hukum dan Perundang-Undangan. (tt). *Kompilasi Hukum Islam: Hukum Perkawinan, Hukum Pewarisan, Hukum Perwakafan*. Jakarta: Seri Pustaka Yustisia.
- Yayasan Wakaf Bani Umar. (2015). *Dokumentasi Perizinan Yayasan Wakaf Bani Umar*, Tangerang Selatan: Yayasan Wakaf Bani Umar.
- Yayasan Wakaf Bani Umar. (2016). *Sejarah Yayasan Wakaf Bani Umar*, Tangerang Selatan: Yayasan Wakaf Bani Umar.