

# ISO Menciptakan Kepercayaan Muzaki

*Tujuan ISO 9001 salah satunya adalah untuk meningkatkan kualitas kerja sebuah organisasi. Tetapi kurangnya komitmen di level top management acapkali membuat sebuah lembaga bisa berpaling.*

ISO (*International Organization for Standardization*) adalah lembaga internasional semacam IMF di bidang keuangan, atau WHO di sektor kesehatan. Sedang ISO sendiri adalah lembaga yang *concern* di bidang standarisasi yang didirikan pada tahun 1947. Hingga kini sudah melahirkan kurang lebih sekitar 25 ribu standarisasi. Tetapi tak semuanya dikenal luas, hanya ada beberapa ISO yang dikenal. Salah satu ISO yang paling populer adalah ISO 9001 yang merupakan standard manajemen mutu, selain itu ISO 14000 yang mengukur standar manajemen lingkungan, serta ISO 2000 tentang pangan. Ketiganya adalah ISO-ISO yang paling dikenal.

Lahirnya ISO bermula untuk memudahkan lalu lintas perdagangan dan ekonomi internasional yang bersifat lintas negara dan benua. Sebab masing-masing negara ternyata memiliki badan standarisasi sendiri-sendiri. Indonesia misalnya kini memiliki SNI (Standar Nasional Indonesia), begitu juga negara lain seperti Jepang yang memiliki JIS. Dalam lingkup global seperti sekarang jika masing-masing negara menerapkan sistemnya masing-masing akan menyulitkan sistem perdagangan di level internasional. Misalnya negara-negara Asia yang ingin menjualnya produknya ke Eropa akan terkendala dengan birokrasi standarisasi, begitu juga sebaliknya. Dengan standarisasi global acuan yang terkait dengan mutu menjadi seragam. Meski begitu

standarisasi mutu yang diadakan oleh ISO sifatnya sukarela tidak mandatori, artinya tidak ada aturan atau UU yang mengatur sebuah perusahaan harus mengadopsi ISO.

Salah satu tujuan ISO adalah menghasilkan produk yang berkualitas. Maka untuk mendapatkan produk yang baik dibutuhkan sistem yang bagus, terstruktur rapi dan baik. Dalam konteks ini produk sebuah organisasi pengelola zakat adalah program, setelah itu harus membuat laporan-laporan. "Untuk bisa menghasilkan program yang baik perlu ada sistem yang baik," ujar Zulkifli. Dengan mengadopsi ISO diharapkan kinerja mereka akan baik pula. Karena sistem manajemen ISO ini berstandar internasional.

Dengan begitu para pemberi zakat dan donatur akan lebih percaya bahwa lembaga yang sudah ber-ISO adalah lembaga yang betul-betul berkelas internasional. Dengan demikian selain meningkatkan kinerja, organisasi zakat yang ber-ISO juga bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat (donatur). Apalagi belakangan ini makin banyak bermunculan lembaga-lembaga zakat. Belum lagi peristiwa bencana yang makin sering melanda sehingga banyak orang tergerak menyumbang. Kalau lembaga itu sudah dikenal memiliki sistem yang baik, apalagi telah mengadopsi standar internasional maka orang-orang pastinya lebih banyak memilih lembaga yang sudah ber-ISO. Berbeda dengan organisasi yang masih menerapkan sistem kekeluargaan atau sistem konvensional lainnya. Boleh dikatakan ISO bisa meningkatkan *marketing image*.

Meski ISO pada umumnya diterapkan untuk perusahaan yang *profit oriented* seperti perusahaan, tetapi beberapa ISO seperti ISO 9001 dibuat dengan model yang generik sehingga bisa diterapkan oleh organisasi manapun, jenis apapun, baik swasta maupun pemerintah, berorientasi profit ataupun non profit. Kebanyakan perusahaan yang menerapkan ISO semula hanya mereka yang bergerak di perusahaan manufaktur, tetapi lambat laun perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti rumah sakit, pendidikan

bahkan layanan sosial pun merasa perlu untuk meng-ISO-kan diri. Termasuk di dalamnya adalah organisasi zakat yang sudah mulai menerapkan sistem ini.

Memang dalam implementasi ISO, pada lembaga non profit acapkali pada awalnya sering kesulitan mendefinisikan produk lembaganya seperti yang pernah terjadi pada sebuah OPZ di Jakarta, karena produknya berbeda dengan perusahaan yang profit yang out put produksinya berupa fisik seperti kertas, bahan baku, material dan sebagainya sehingga tujuannya pun adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Begitu pula dengan lembaga zakat ternyata ada benang merah harus bisa memuaskan pelanggannya yaitu pemberi zakat (muzaki) dan mustahik. "Ilustrasinya sederhana, misalnya saja sebuah lembaga zakat memiliki program membangun sekolah, dengan ISO maka akan bisa diukur bagaimana agar gurunya berkualitas, kompetensinya baik, kurikulumnya terakreditasi, murid-murid berprestasi dan sebagainya," tambahnya. Karena semuanya memerlukan sistem yang baik. Jadi sistem yang baik diperlukan oleh lembaga mana saja, tak terkecuali lembaga zakat.

## Adanya Kendala

Selama ini memang masih ada beberapa kendala klasik yang sering menghantui diberlakukannya ISO. Kebanyakan memang berasal dari komitmen top management yang masih rendah. Di samping itu persepsi dari ISO 9001 yang harus menyediakan sekian banyak dokumen hingga 200 item di antaranya harus ada kegiatan audit internal, metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, musti ada koreksi jika ada masalah, melakukan seleksi dan evaluasi, harus ada program training dan evaluasi hasil training, punya job *description* masing-masing divisi. sehingga acapkali dianggap terlalu over birokrasi. Segala sesuatunya harus melalui mekanisme pencatatan. Selain itu karena hal tersebut acapkali ada hal antara maksud ISO dengan implementasi berlawanan. (M)