

## ABSTRAKSI

Rumah Zakat Indonesia sebagai salah satu Lembaga Amil Zakat yang ada di Indonesia berupaya untuk mengoptimalkan penghimpunan dana yang dilakukannya dan juga proses penyalurannya. Potensi pengelolaan zakat yang besar ini bisa sangat membantu dalam proses pemberdayaan ekonomi masyarakat. Akan lebih bijak dan bermanfaat jika dana yang ada tidak hanya digunakan untuk kegiatan yang bersifat kedermawanan (*charity*) saja, tapi kemudian lebih berkembang menjadi program pemberdayaan (*empowering*), karena dengan pemberdayaan inilah yang berpeluang lebih besar untuk merubah taraf hidup masyarakat. Maka untuk pelaksanaan program tersebut diperlukan rancangan proses bisnis dalam pelaksanaannya serta standarisasi prosedur pelaksanaan agar program ini bisa berjalan efektif, optimal dan tepat sasaran.

Perancangan dimulai dengan melakukan pembelajaran atas kondisi eksisting organisasi dan memahami rencana awal adanya program pemberdayaan masyarakat ini. Proses perancangan diawali dengan evaluasi dan analisis sistem eksisting. Pada proses ini dipelajari proses pemberdayaan dan penyaluran dana yang selama ini berlangsung. Kemudian dilanjutkan dengan proses pembangkitan ide. Pada proses ini dilakukan pemahaman atas prosedur-prosedur yang akan digunakan pada program ini dan melakukan proses *brainstorming* untuk memperoleh masukan ide dari para pelaku proses. Selain itu juga dilakukan perbandingan dengan proses pemberdayaan dan penanganan bencana yang ada di Lembaga Amil Zakat lain yang mempunyai program serupa. Kemudian dilakukan proses *walkthrough* untuk mengidentifikasi *customer* baik internal maupun eksternal. Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap harapan *customer* sebagai pemilik proses serta data-data input dan output yang terlibat pada setiap proses. Selanjutnya dilakukan perancangan proses bisnis berdasarkan data-data yang berhasil dikumpulkan dan dilakukan penyusunan SOP. Proses bisnis hasil rancangan akan diverifikasikan kepada pelaku proses sampai mendapatkan rancangan proses yang tepat.

Program yang dirancang terdiri atas 3 proses yaitu program desa binaan, program penanganan khusus bencana dan program pemberdayaan ekonomi masyarakat. Keseluruhan layanan terdiri dari 3 proses inti (program utama), 27 sub proses dan 74 aktivitas. Dengan waktu siklus program desa binaan 93 hari, program penanganan khusus bencana 136 hari dan program pemberdayaan ekonomi masyarakat 109 hari. Efisiensi waktu siklus dari program desa binaan adalah 0,75 , untuk program penanganan khusus bencana 0,71 , dan program pemberdayaan ekonomi masyarakat 0,78. Proses bisnis hasil rancangan kemudian didokumentasikan dalam SOP.

Perancangan proses bisnis ini telah berhasil menyusun proses bisnis program pemberdayaan masyarakat yang terdokumentasi pada SOP sehingga mampu memberikan informasi kepada pelaku dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dan memberikan rekomendasi waktu standar pelaksanaan program.

Kata kunci : Program Pemberdayaan Masyarakat, Desain Proses Bisnis, dan *Standard Operating Procedure* (SOP)