

***PROBLEM SOLVING* DALAM KEGIATAN “BERBAGI
KASIH” FATAYAT NU
Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
(S.Sos)

Oleh :

INDANA ZULFALILLAH

NIM.1917103027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI ISLAM
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF.K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Indana Zulfalillah

NIM : 1917103027

Jenjang : S-1

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "***Problem Solving Dalam Kegiatan Berbagi Kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten***" adalah hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya berhak menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 3 Juli 2023



Indana Zulfalillah
NIM. 1917103027



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553, www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

***Problem Solving* Dalam Kegiatan “Berbagi Kasih” Fatayat NU Kecamatan Cawas
Kabupaten Klaten**

Yang disusun oleh **INDANA ZULFALILLAH NIM. 1917103027** Program Studi
Manajemen Dakwah Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam Universitas Islam
Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa** tanggal **18
Juli 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial
(S.Sos)** dalam **Manajemen Dakwah** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Siti Nurmahyati, S.Sos.I., M.S.I
NIP.-

Sekretaris Sidang/Penguji II

Ulul Aedi, S.Kom.I., M.Ag.
NIP. 19870507 202012 1 006

Penguji Utama

Dr. Aris Saefulloh, M.A

NIP. 19790125 200501 1 001

Mengesahkan,
Purwokerto, 27 Juli 2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag
NIP. 19691219 199803 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Dakwah
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan :

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Indana Zulfalillah
NIM : 1917103027
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah
Judul : **"*Problem Solving* Dalam Kegiatan Berbagi Kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten"**

Sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 3 Juli 2023



Siti Nurmahyati, S.Sos.I., M.S.I.
NIP.

**PROBLEM SOLVING PADA KEGIATAN BERBAGI KASIH FATAYAT
NU KECAMATAN CAWAS KABUPATEN KLATEN**

INDANA ZULFALILLAH
1917103027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH JURUSAN MANAJEMEN
DAN KOMUNIKASI ISLAM FAKULTAS DAKWAH UIN PROF. K.H.
SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**
1917103027@mhs.uinsaizu.ac.id

ABSTRAK

Setiap masalah yang terjadi dalam kehidupan manusia baik dalam dirinya sendiri sebagai individu maupun dalam organisasi adalah hal yang lazim terjadi. Ketika terjadi masalah, individu atau kelompok organisasi memecahkan masalah tersebut dengan mencari alternatif pemecahan yang tepat. Setiap dari mereka memiliki cara dan gaya masing-masing dalam memecahkan masalah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses atau langkah pemecahan masalah atau proses *problem solving* pada kegiatan berbagi kasih Fatayat NU Kec. Cawas Kab. Klaten. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yaitu penelitian lapangan atau *field research*. Dalam mengumpulkan data penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian sebagai berikut : dalam memecahkan masalah yang dilakukan PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas adalah menganalisis situasi dengan cara mengidentifikasi, mengklarifikasi, menentukan prioritas masalah dan merespon masalah yang tepat untuk menentukan langkah selanjutnya. Kemudian Menemukan persoalan yang sebenarnya atau mencari akar permasalahan dengan melibatkan beberapa pihak terkait sehingga keputusan akan dihasilkan melalui musyawarah. Mengevaluasi kembali keputusan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan resiko dan potensi masalah yang kemungkinan terjadi dikemudian hari serta mengevaluasi kinerja dan *problem* yang terjadi pada kegiatan berbagi kasih.

**Kata kunci : Pemecahan Masalah, Kegiatan Berbagi Kasih, Fatayat NU
Cawas.**

**PROBLEM-SOLVING IN SHARING ACTIVITIES OF FATAYAT NU,
DISTRICT CAWAS, KLATEN DISTRICT**

INDANA ZULFALILLAH
1917103027

**STUDY PROGRAM OF ISLAMIC MANAGEMENT DEPARTMENT OF
ISLAMIC MANAGEMENT AND COMMUNICATION FACULTY OF
DAKWAH UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**
1917103027@mhs.uinsaizu.ac.id

ABSTRACT

Every problem that occurs in human life both in itself as an individual and in an organization is common. When a problem occurs, an individual or group of organizations solves the problem by finding appropriate alternative solutions. Each of them has their own way and style of solving problems.

The purpose of this study was to find out the problem-solving process or steps in the 'Berbagi Kasih' activities in Fatayat NU Kec. Cawas Kab. Klaten. In this study, researchers applied a qualitative research approach to the type of research, namely field research. In collecting research data, researchers used the method of observation, interviews, and documentation.

So that the following research results were obtained: in solving the problems carried out by PAC Fatayat NU, Cawas District, they analyzed the situation by identifying, clarifying, prioritizing problems, and responding to the right problems to determine the next steps. Then find the real problem or look for the root of the problem by involving several related parties so that a decision will be produced through deliberation.

Keywords: Problem Solving, 'Berbagi Kasih' Activities, Fatayat NU Cawas.

MOTTO

ان مع العسر يسرا

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan”

-QS. AL-Insyiroh : 6-¹



¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Tetjemah dan Tajwid*, (Bandung :Sygma Examedia Arkanleema, 2014), 596.

PERSEMBAHAN

Karya tulis yang berjudul “*Problem Solving* Dalam Kegiatan Berbagi Kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten” penulis persembahkan kepada :

1. Almamater penulis Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Fakultas Dakwah dan Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Pimpinan Anak Cabang Fatayat NU Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten Jawa Tengah.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, anugerah dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Problem Solving Dalam Kegiatan Berbagi Kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten”** dengan baik tanpa halangan yang berarti. Sholawat beriring salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Baginda Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafa’atnya kelak di hari kiamat.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam berlangsungnya proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Prof. H. Moh. Roqib, M.Ag. selaku Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Uus Uswatusolihah, S.Ag., M.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Arsam, M.S.I. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah dan seluruh staf Prodi Manajemen Dakwah.
5. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., M.M. selaku dosen pembimbing akademik penulis yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama di perkuliahan.
6. Siti Nurmahyati, S.Sos.I., M.S.I. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dengan penuh kesabaran dan ketulusan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Segenap dosen, karyawan dan seluruh civitas akademik UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Kedua orang tua dan adik tercinta penulis, Bapak Nurwahid dan Ibu Daryati serta adiku Mae Dani Ulfa, yang selalu mengiringi penulis dengan doa, kasih sayang, kesabaran, kekuatan dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
9. Kepada Abah Yai dan Ibu Nyai pengasuh Pondok Pesantren Darul Abror Watumas, Purwanegara, yang selalu mendoakan dan membimbing penulis dan selalu penulis harapkan ridho dan barokah ilmunya.
10. Kepada Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku Ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten beserta jajaran pengurus yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam melakukan penelitian di PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten.
11. Kepada Kakak Sepupu tercinta dan keluarga, Mbak Endang Dwi Uripah, Mas Catur, Ahmad Faiz Al Akmal dan Rona Fatin Aprilia yang telah memberikan tempat dan kasih sayang kepada penulis selama penelitian.
12. Kepada Alm Pade Wasri dan Alm. Pade Abdul Raswad yang telah bahagia di Surga-Nya, yang selama hidupnya selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan penuh dan motivasi kepada penulis dengan penuh ketulusan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
13. Keluarga besar Alm. Mbah Tasori, yang telah memberikan *support* kepada penulis baik material maupun non material dalam menyelesaikan studi penulis.
14. Kepada saudariku kamar Mar'atus Sholihah 5 tersayang, Ayu Komalasari alias Eko, Bunda Fatimatizzahro dan Kakak Atin Prihatin yang selalu ada dari masa mahasiswa dan santri baru hingga penulisan skripsi ini, semoga kita semua bisa saling membersamai sampai kapanpun.
15. Kepada teman santri kamar 3 komplek Al Hikmah Pondok Pesantren Darul Abror yang selalu mengisi hari-hari penulis dengan penuh cerita sedih dan bahagia, yang selalu menghibur dikala penulis merasa penat.

16. Kepada keluarga KKN 113 angkatan 50 yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
17. Kepada dua sahabat tersayang, Vivi Nur Azizah dan Laeli Nur Ngazizah yang selalu direpotkan oleh penulis selama menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan kalian membawa kalian menuju kebahagiaan yang Allah berikan.
18. Kepada Laela Nur Ngabidah, S.Sos dan Nida Awaliyatullaila S.Sos yang *act of service* kalian membuat penulis merasa tidak sendiri selama ini, terimakasih pengertian, pemahaman, dan perlakuan nyata kalian kepada penulis.
19. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2019, atas kebersamaan, keharmonisan, dan kenangan yang kita ciptakan selama perkuliahan.
20. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hanya ucapan terimakasih dan permohonan maaf yang dapat penulis sampaikan. Penulis hanya berdoa semoga kebaikan dan ketulusan kalian semua dalam membantu penulis menyelesaikan studi ini dibalas oleh Allah SWT dan dijadikan sebagai amal ibadah di sisi-Nya. Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penulis dan sebagai evaluasi penulis ke depannya.

Purwokero, Juli 2023

Penulis,



Indana Zulfalillah
NIM. 1917103027

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Telaah Pustaka.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KAJIAN TEORI	16
A. Problem Solving.....	16
1. Definisi Problem Solving.....	16
2. Langkah-Langkah Pemecahan Masalah atau <i>Problem Solving</i>	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	27
D. Sumber Data.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	31
G. Teknik Keabsahan Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum.....	34

1.	Sejarah Berdirinya PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas.....	34
B.	Hasil dan Pembahasan.....	36
1.	Kegiatan Berbagi Kasih PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas	36
2.	Masalah Pada Kegiatan Berbagi Kasih	47
3.	Upaya Problem Solving dalam Kegiatan Berbagi Kasih Oleh PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		73
A.	Kesimpulan	73
B.	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN-LAMPIRAN		85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		113



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Empat Metode Analisis	18
Gambae 2 : Skema Pengumpulan Sedekah	42
Gambar 3 : Alur Kegiatan Berbagi Kasih	47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk individu sekaligus makhluk sosial tentunya tidak lepas dari sebuah masalah. Dewasa ini, setiap individu tentunya memiliki masalah masing-masing baik dengan dirinya sendiri maupun dengan orang lain. Hal tersebut menjadi sebuah fenomena yang wajar terjadi dalam kehidupan manusia.

Dalam aspek sosial, di mana manusia sebagai pelaku dalam bersosialisasi, berkumpul dan berinteraksi dengan manusia lain, seperti membentuk komunitas atau organisasi juga tidak dapat lepas dari suatu masalah. Dalam organisasi yang terdiri dari banyak kepala dan karakter yang berbeda sering kali menimbulkan adanya masalah. Baik masalah pimpinan dengan karyawan, antar karyawan maupun masalah strategis hingga operasional. Masalah yang terjadi karena dengan adanya perbedaan latar belakang, karakter, persepsi dan persepektif yang berbeda. Terjadi kesenjangan atau perbedaan antara satu orang dengan orang lain atau kesenjangan mengenai ekspektasi yang diharapkan dengan kenyataan akan suatu proses dan tujuan.

Dalam agama Islam Allah berfirman pada Qur'an Surat Al Baqarah ayat 214

ام حسبتم ان تذخلوا الجنة ولما يأتيكم مثل الذين خلوا من
وزلزلوا حتى يقول الرسول قبلكم مستهم البأساء والضراء
والذين امنوا معه متى نصر الله الا ان نصر الله قريب

Artinya : “Ataukah kamu mengira bahwa kamu akan masuk surga, padahal belum datang kepadamu (cobaan) seperti (yang dialami) orang-orang terdahulu sebelum kamu. Mereka ditimpa kemelaratan, penderitaan, dan digoncangkan (dengan bermacam-macam cobaan), sehingga rasul dan orang-orang beriman bersamanya berkata,

‘Kapankah datang pertolongan Allah?’. Ingatlah sesungguhnya pertolongan Allah itu dekat.”²

Pada ayat di atas menjelaskan bahwa Allah akan memberikan ujian kepada hamba Nya baik berupa kesedihan, penderitaan bahkan kesenangan seperti umat sebelumnya. Ujian yang diberikan Allah ini merupakan suatu niscaya yang tidak berubah sampai kapanpun dan akan melekat pada hamba-Nya. Dan sebenarnya ujian ini merupakan lantaran atau jalan menuju tingkat keimanan. Sehingga, dengan penuh kesadaran manusia menjadi tidak mudah untuk berkeluh kesah dan berputus asa, karena ujian itu bentuk cinta Tuhan kepada hamba-Nya.³ Dalam ayat di atas juga dijelaskan bahwa pertolongan Allah itu dekat selagi manusia mau berusaha dan menerimanya.

Masalah bagi sebagian besar orang merupakan sesuatu yang rumit dan seringkali disamakan dengan kondisi yang krisis dalam hidup. Namun, di sisi lain masalah juga merupakan anugerah Tuhan yang harus disyukuri, karena dengan adanya masalah sebenarnya adalah bagian dari pijakan meningkatnya level hidup manusia.⁴ Menurut Robbin dan Judge (2013) yang dikutip oleh Bibin Rubini dan Widodo Sunaryo dalam buku Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan Yang Efektif mengatakan bahwa masalah diartikan sebagai peristiwa yang timbul karena perbedaan atau kesenjangan (*discrepancy*) antara kenyataan yang dihadapi dengan apa yang diinginkan dan kesenjangan tersebut menuntut untuk diselesaikan.⁵

Suatu masalah yang sedang dihadapi oleh seseorang akan mengakibatkan orang tersebut berpikir bagaimana cara

² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Tetjemah dan Tajwid, ...*, 33.

³ <https://muhammadiyah.or.id/tafsir-qs-al-baqarah-ayat-214-ujian-merupakan-suatu-keniscayaan/>, accessed Februari 15, 2023.

⁴ Andy Iskandar, *Practical Problem Solving : Step by Step Method For Solving Problems*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2017), 4.

⁵ Bibin Rubini dan Widodo Sunaryo, *Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan yang Efektif* (Bogor : Paspa Press, 2016), 12

memecahkannya. Sehingga, seseorang setidaknya berusaha untuk menyelesaikan masalah tersebut dan tentunya antara satu orang dengan orang lain akan berbeda dalam memecahkan masalahnya.⁶ Manusia dikarunia dengan akal pikiran yang mampu untuk memecahkan masalah, menelaah, melakukan refleksi dan menganalisis atau singkatnya adalah berpikir.⁷ Dengan itulah, ketika manusia dihadapkan dengan masalah mampu berpikir sebelum bertindak untuk selanjutnya memecahkan masalah.

Begitu juga dalam organisasi, masalah yang terjadi tidak akan dibiarkan begitu saja karena dapat menghambat keberlangsungan tujuan organisasi. Dalam organisasi masalah menjadi hal yang lazim terjadi, mulai dari masalah yang bersifat strategis hingga operasional. Masalah-masalah yang bersifat operasional seringkali terjadi dan dihadapi oleh pekerja dibidang operasional. Dalam hal ini, tujuan organisasi ditentukan oleh efektivitas pemecahan masalah yang dilakukan oleh pekerja operasional.⁸ Jadi, tujuan suatu organisasi tercapai dengan baik dan sesuai rencana ditentukan dengan penanganan atau pemecahan masalah oleh anggota organisasi yang menjadi peran utama dalam roda organisasi.

Dalam pemecahan masalah yang ada di organisasi ataupun pada individu tentu harus dikelola dengan baik. Setiap individu cenderung memiliki kemampuan berpikir secara terencana, terstruktur, dan terkontrol⁹ Hal tersebut mencerminkan pada setiap individu telah ada sistem manajemen sendiri, tidak lain dengan organisasi. Dalam organisasi tentunya permasalahan dan penyelesaian masalah lebih

⁶ Hesti Cahyani dan Ririn Wahyu Setyawati, "Pentingnya Peningkatan Kemampuan Pemecahan Masalah melalui PBL Untuk Mempersiapkan Generasai Unggul Menghadapi MEA", *Seminar Nasional Matematika X Universitas Negeri Semarang*, (2016), 153.

⁷ Berny Gomulya, *Problem Solving and Decision Making For Improvement*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2012), 25.

⁸ Bibin Rubini dan Widodo Sunaryo, *Pemecahan Masalah,...*, 10.

⁹ Rheza Pratama, *Pengantar Manajemen*, (Sleman : CV Budi Utama, 2020), 5.

kompleks lagi mengingat dalam organisasi terdiri dari sekumpulan orang yang berlatar belakang berbeda dan tentunya masalah akan semakin kompleks. Sehingga, dalam menyelesaikan masalah dengan menerapkan manajemen yang baik dan tepat agar menemukan solusi yang tepat.

Fatayat NU Kecamatan Cawas merupakan salah satu organisasi agama yang bergerak di bidang sosial kemasyarakatan. Fatayat NU Kecamatan Cawas ini merupakan badan otonom¹⁰ bagian dari kepengurusan Nahdlatul Ulama dengan keanggotaan atau kadernya adalah wanita berusia 27-40 tahun. Dalam salah satu program kerjanya adalah bergerak di bidang agama, sosial dan masyarakat yaitu giat sosial berbagi kasih. Berbagi Kasih adalah kegiatan Fatayat NU Kecamatan Cawas berbagi kasih sayang kepada yang membutuhkan (kaum dhuafa, yatim piatu, lansia dan penyandang difabilitas) melalui sedekah beras 1kg/bulan dan sedekah subuh. Hasil sedekah atau donasi tersebut dikumpulkan dan dikelola oleh pengurus anak cabang Fatayat NU Kecamatan Cawas setiap bulannya. Donasi yang dikumpulkan dari anggotanya sendiri, masyarakat umum, dan orang-orang yang berderma ini akan didistribusikan kepada kaum dhuafa, yatim piatu, penyandang difabilitas, dan lansia.

Kegiatan ini dilakukan karena Fatayat NU Cawas memandang bahwa keadaan masyarakat yang membutuhkan uluran tangan orang-orang yang berderma untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Kegiatan ini juga dilatarbelakangi oleh belum adanya program NU di Kecamatan Cawas yang berorientasi kepada kemaslahatan umat dalam hal berderma, apalagi program secara rutin. Tujuan dengan

¹⁰ Nahdlatul Ulama memiliki badan otonom (banom) sebagai perangkat yang bertugas menjalankan program NU sesuai dengan basis keanggotaannya. <https://www.nu.or.id/fragmen/badan-badan-otonom-banom-di-bawah-naungan-nu-sjeZR> accessed Desember 13, 2022.

adanya kegiatan ini adalah membantu orang-orang yang membutuhkan bantuan dan menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk bersedekah atau berbagi kepada sesama, berbagi kasih sayang dan kepedulian kepada mereka yang membutuhkan.¹¹

Dalam melakukan kegiatan mulia tersebut, tentunya ada masalah atau kendala yang terjadi. Menurut hasil wawancara dengan Sekretaris PAC Fatayat Cawas mengatakan bahwa permasalahan yang terjadi adalah masalah internal PAC Fatayat Cawas sendiri. Di mana masalah tersebut berasal dari anggota PAC Fatayat Cawas yang kurang aktif dan kurangnya kesadaran untuk mencapai tujuan program ini khususnya saat *fundraising* atau penggalangan donasi. Komunikasi dan koordinasi dengan Pimpinan Ranting setempat yang masih kurang, sehingga terjadi hambatan dalam pengumpulan donasi. Selain itu, donasi yang terkumpul dalam bentuk beras ini yang terkumpul di setiap rantingnya, membuat kesulitan untuk membawa donasi beras ke center pengumpulan donasi. Hal itu disebabkan karena semua anggotanya adalah perempuan.

Untuk mengatasi hal di atas, ketua Fatayat Cawas melakukan musyawarah dengan anggota terkait pemecahan masalah atau mencari solusi atas masalah diatas. Ketua Fatayat Cawas sebagai penggerak dan motivator anggota-anggotanya untuk bergerak aktif dan selalu mensupport anggotanya. mencari solusi terkait kendala *fundraising*, pengumpulan donasi dan pendistribusian donasi hingga ke tangan penerima manfaat program. Dengan itu, Fatayat Cawas melakukan pengumpulan sementara di Pimpinan Ranting sebelum dibawa ke Center pengumpulan donasi. Jadi, donatur dapat menghubungi Pengurus Ranting setempat yang ada di Kecamatan Cawas untuk berdonasi, dan selanjutnya dibawa ke Center. Di sisi lain, kendala membawa donasi yang terkumpul disetiap Ranting

¹¹ Ibu Endah Wahyu Pertiwi, WhatsApp message to Author, 23 Desember 2022.

menuju center, Ranting setempat menanganinya dengan meminta bantuan Banom NU lainnya, seperti Banser dan Pagar Nusa untuk serta membantu pengumpulan donasi sekaligus pendistribusian donasi. Hal itu merupakan bagian dari pemecahan masalah dalam menangani masalah yang terjadi pada kegiatan berbagi kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai masalah tersebut dan menguraikannya dalam bentuk penelitian yang berjudul **“*Problem Solving* Dalam Kegiatan Berbagi Kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten Jawa Tengah”**. Untuk mengetahui secara lebih dalam cara pemecahan masalah atau *problem solving* dalam kegiatan berbagi kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari adanya kesalah pahaman pada peneliitian yang digunakan dalam memahani judul dan masalah penelitian, maka dengan itu peneliti melakukan penafsiran istilah sebagai berikut:

1. *Problem Solving*

Problem dalam bahasa Indonesia artinya adalah masalah. Kata masalah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti sesuatu yang harus diselesaikan (dipecahkan).¹² Greeno (1978) mencatat bahwa kaum psikolog aliran Gestalt misalnya mendefinisikan masalah sebagai situasi dimana terdapat kesenjangan atau ketidaksejalaran antar representasi-representasi kognitif.¹³ Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2013),

¹² <https://kbbi.web.id/masalah> , accessed Desember 13, 2023.

¹³ Uus Toharudin dan Iwan Setia Kurniawan, “Studi Kasus Pada Psikologi Pendidikan : Bagaimana Mahasiswa Memiliki Kemampuan *Problem Solving*”,*Jurnal Pendidikan Biologi Indonesia* 3, No 1 (2017), 37.

masalah dapat diartikan sebagai peristiwa yang timbul karena perbedaan atau kesenjangan (*discrepancy*) antara kenyataan yang dihadapi dengan apa yang diinginkan, dan masalah (kesenjangan) tersebut menuntut untuk segera diselesaikan.¹⁴Jadi, dalam pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa masalah merupakan suatu kenyataan yang kontradiktif dengan ekspektasi atau hal yang diinginkan seseorang. Dan masalah tersebut tidak bisa dibiarkan tapi harus di pecahkan.

Solving segera terhubung dengan *problem*, yaitu mencari cara untuk menjawab, menemukan, atau memuaskan suatu peristiwa dengan cara mengubah peristiwa tersebut. *Solving* merupakan suatu proses menemukan cara untuk menjawab atau menyelesaikan masalah.¹⁵ *Solving* atau pemecahan diartikan sebagai proses dalam mengidentifikasi masalah hingga menemukan solusi yang tepat atas permasalahan yang terjadi.

Sedangkan, definisi *problem solving* menurut Bibin Rubini adalah proses berpikir dasar untuk memecahkan masalah atau problem yang diketahui, menyusun fakta-fakta tentang kesulitan tersebut dan menentukan informasi lain yang dibutuhkan, menyarankan pemecahan dan mengujinya.¹⁶ Menurut Hunsaker (2005) Pemecahan masalah didefinisikan sebagai suatu proses penghilangan perbedaan atau ketidaksesuaian yang terjadi antara hasil yang diperoleh dan hasil yang diinginkan.¹⁷

Dari pemaparan di atas, maka secara operasional *problem solving* merupakan serangkaian proses memecahkan masalah

¹⁴ Bibin Rubini dan Widodo Sunaryo, *Pemecahan Masalah, ...*,10.

¹⁵ Dina Fatiza, et.al., *Teknik Creative Problem Solving* (Yogyakarta : Penerbit K-Media,2019),4.

¹⁶ Bibin Rubini dan Widodo Sunaryo, *Pemecahan Masalah, ...*, 16.

¹⁷ Normah, "Sistem Manajemen Operasional Komputer dengan Metode *Problem Solving* Sebuah Kajian TI dengan Aplikasi Zahir Accounting Versi 5.1,"*Jurnal Techno Nusa Mandiri*, No 1, (2014), 61.

untuk menemukan hasil atau solusi dalam menangani masalah tersebut.

2. Kegiatan Berbagi Kasih

Berbagi adalah memberi atau menerima sesuatu dari barang, cerita, kisah, uang, makanan dan segala hal yang penting bagi hidup kita, berbagi juga bisa kepada Tuhan, sesama, alam dan setiap hal di bumi ini.¹⁸ Berbagi juga dimaknai sebagai salah satu bentuk ibadah untuk mendekatkan diri kepada Tuhan Yang Maha Esa serta meningkatkan keimanan dan ketaqwaan hamba kepada Tuhannya. Tidak hanya itu, berbagi juga dapat menumbuhkan rasa cinta kepada hal yang ada di sekitar, meningkatkan hubungan baik dengan makhluk lainnya.¹⁹

Sedangkan definisi kasih menurut KBBI diartikan sebagai perasaan sayang (cinta, suka kepada).²⁰ Dalam islam kata kasih berasal dari bahasa Arab yaitu kata *rahman* atau rahmat yang berarti mengasihi atau menaruh kasihan. Menurut Muhammad Anis yang dikutip oleh Resti Wahyuni, kasih sayang merupakan bentuk perbuatan seseorang yang dapat memberikan rasa nyaman, senang, harmonis, dan rasa penghargaan kepada orang lain.²¹

Namun dalam penelitian ini, secara operasional kegiatan berbagi kasih merupakan kegiatan menebarkan, memberikan kasih sayang dalam bentuk sedekah kepada orang yang membutuhkan untuk meningkatkan kepedulian terhadap sesama tanpa memandang latar belakang, agama, suku, budaya, dan tanpa membeda-bedakan satu sama lain.

¹⁸ “Berbagi”, Wikipedia, accessed 10 Februari 2023, <https://id.wikipedia.org/wiki/Berbagi> accessed Februari 10, 2023

¹⁹ “Berbagi Itu Indah”, Laznas Dewan Dakwah, accessed Februari 11,2023, <https://www.laznasdewandakwah.or.id/article-detail/Berbagi-itu-Indah/1340>

²⁰ <https://kbbi.web.id/kasih> , accessed Februari 15, 2023.

²¹ Resti Wahyuni, “Penerapan Konsep Pendidikan Kasih Sayang Di Sekolah Rendah Islam Alor Setar Kedah Malaysia” (Skripsi, Universitas Islam Riau, 2019),13

3. Fatayat NU

Fatayat NU adalah sebuah organisasi pemuda islam yang termasuk dalam salah satu badan otonom di lingkungan Nahdlatul Ulama. Fatayat NU didirikan pada tanggal 24 April 1950 M atau bertepatan dengan 7 Rajab 1369 di Surabaya. Fatayat NU didirikan oleh “Tiga Serangkai” yaitu Khuzaemah Mansur, Aminah Mansur, dan Murtosijah Chamid, yang berjuang mendirikan organisasi ini. Fatayat dibentuk dengan tujuan sebagai wadah bagi perempuan aswaja dan disahkan oleh PBNU pada Muktamar di Palembang tahun 1952.²²

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diketahui bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana upaya *problem solving* dalam kegiatan berbagi kasih fatayat NU Kecamatan Cawas?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui upaya *problem solving* dalam kegiatan berbagi kasih fatayat NU Kecamatan Cawas.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu untuk dijadikan sebagai bahan referensi penelitian-penelitian berikutnya dan memperkaya bahan pustaka di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan keilmuan baru bagi para pembaca mengenai *problem*

²² <https://fatayatnu.ac.id/sejarah/>, accessed Desember 13, 2023.

solving dalam kegiatan berbagi kasih fatayat NU Kecamatan Cawas.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, untuk mengetahui *problem solving* atau pemecahan masalah dalam kegiatan berbagi kasih fatayat NU Kecamatan Cawas dan dijadikan sebagai pelajaran serta pengetahuan peneliti dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Bagi masyarakat, dari penelitian ini peneliti berharap agar masyarakat dapat mengetahui dan mengaplikasikan *problem solving* atau pemecahan masalah dari penelitian ini serta dapat digunakan dalam menyelesaikan masalah yang ada di masyarakat.
- c. Bagi Fatayat NU Kec. Cawas, penelitian ini diharapkan agar menjadi bahan acuan, progress dan perkembangan bagi Fatayat Cawas dari seluruh aspek di dalamnya dalam menyelesaikan suatu masalah.

F. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan suatu landasan untuk mengungkapkan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Dalam telaah pustaka dijelaskan sumber-sumber yang memiliki kaitan atau relevansi dengan penelitian yang pernah ada dengan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan dari adanya telaah pustaka ini adalah untuk melihat bangunan keilmuan dalam penelitian orang lain yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, agar menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti sehingga penelitian yang akan dilakukan benar-benar baru dan belum diteliti oleh orang lain.

Sepanjang pengetahuan peneliti dan telah melakukan pencarian di internet bahwa tidak ada penelitian yang sama terhadap objek penelitian ini, yakni Fatayat NU Kecamatan Cawas. Akan tetapi

terdapat penelitian yang mirip dan relevansi dengan tema penelitian yang sedang peneliti angkat. Relevansi tersebut mengacu pada indikator yaitu *problem solving*. Adapun penelitian yang relevan tersebut yang telah dilakukan oleh peneliti lain diantaranya sebagai berikut :

1. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wiwien Dinar Pratisti dan Anak Agung Ayu Ardeliaputri Shusena dengan judul *Potret Strategi Pemecahan Masalah pada Mahasiswa yang Aktif Berorganisasi* Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam jurnalnya yang di publikasikan pada Prosiding Temu Ilmiah Nasional (Telminas XII) Ikatan Psikologi Perkembangan Indonesia, menjelaskan bahwa hasil penelitian menunjukkan strategi pemecahan masalah yang dilakukan oleh mahasiswa yang aktif berorganisasi adalah memecahkan masalah dengan berani dan bertanggung jawab, mencari bantuan orang lain, dan meningkatkan kepedulian pada sesama teman. Begitu juga dengan cara pandang yang berbeda antara mahasiswa yang aktif berorganisasi dalam menghadapi suatu masalah. Mereka juga melakukan beberapa pendekatan seperti pendekatan individual dan pendekatan organisasional. Dijelaskan bahwa keberhasilan dalam pemecahan masalah dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti jenis kelamin, keadaan emosi, situasi, jabatan dan bidang organisasi masing-masing.²³
2. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nur Azisah Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, IAIN Parepare dengan judul *Manajemen Problem Solving Majelis Taklim An-Naas dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia di Masjid An-Naas Kota Parepare*. Dalam skripsinya tersebut,

²³ Wiwien Dinar Pratisti dan Ayu Ardeliaputri Shuhena, "Potret Strategi Pemecahan Masalah Pada Mahasiswa yang Aktif Beorganisasi", *Prosiding Temu Ilmiah Nasional XII*,(2017), 82-89.

peneliti memaparkan bahwa masalah yang terjadi di Majelis Taklim An-Naas yaitu terkait arisan, pakaian seragam, dan keaktifan keanggotaan dalam kegiatan Badan Kontak Majelis Taklim. Peneliti menjelaskan juga bahwa masalah tersebut sering menjadi konflik intern majelis taklim yang mampu mempengaruhi kualitas sumber daya manusia. Hasil dari penelitian tersebut adalah *problem solving* yang dilakukan oleh Majelis Taklim An-Naas adalah dengan menciptakan interaksi dan hubungan melalui inspirasi dan inovasi, sehingga dalam hal ini pimpinan menjadi innovator juga inspirator bagi anggotanya. Oleh karena itu, pemilihan ketua berdasarkan pada aspek berwawasan luas, memiliki skill, dan inovatif yang diharapkan mampu mengimplementasikan prosedur manajemen yang baik dalam setiap kegiatan.²⁴

3. Pada penelitian yang dilakukan oleh Dian Wibowo Utomo Progam Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta dengan judul *Hambatan, Motivasi, Dan Strategi Pemecahan Masalah Pada Mahasiswa Psikologi Universitas Sanata Dharma Yang Sedang Mengerjakan Skripsi*. Pada skripsinya menjelaskan bahwa hambatan dan motivasi yang dialami oleh mahasiswa psikologi dalam menyelesaikan tugas akhirnya berasal dari internal dan eksternal individu. Hambatan dan motivasi menjadi masalah bagi mahasiswa dalam menyelesaikan skripsinya sehingga mahasiswa memerlukan kemampuan untuk memecahkan dan mencari solusi untuk mengatasinya dengan membuat strategi. Dari hasil penelitian, strategi yang digunakan mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan skripsinya adalah dengan mencari bantuan orang

²⁴ Nur Azisah, "Manajemen *Problem Solving* Majelis Taklim An-Naas dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia di Masjid An-Naas Kota Parepare", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kota Parepare, 2019), 1-66.

lain, mencari lebih banyak referensi, dan berkomitmen kepada diri sendiri.²⁵

4. Pada penelitian yang dilakukan oleh Triana Rosalina Noor dengan judul *Pemecahan Masalah Pada Masyarakat Multikultural* menjelaskan bahwa masyarakat multikultural cenderung memiliki masalah yang bersifat destruktif, dalam berbagai bentuk seperti kekerasan bahkan sampai pembunuhan. Keanekaragaman budaya, ekonomi dan politik dapat memicu permasalahan yang kompleks dan cenderung mengarah pada konflik destruktif. Yang mana konflik tersebut harus diselesaikan dengan bijak dan tepat agar dapat menjadi konflik yang bersifat konstruktif dan positif. Masyarakat multikultural dapat mengubah masalah destruktif menjadi konstruktif jika memiliki kapasitas yang tinggi dalam menyelesaikan suatu konflik. Selain itu, mengetahui faktor penyebab konflik, seperti faktor internal dan faktor eksternal, dimana keduanya sangat berpengaruh terhadap terjadinya konflik. Hal itu dapat dilakukan melalui perencanaan dan tata kelola masalah untuk menemukan solusi pemecahan masalah.²⁶
5. Pada penelitian yang berjudul *Complex Problem Solving in Assessments of Collaborative Problem Solving* yang dilakukan oleh Arthur Graesser, Bor Chen Kuo, dan Chen Huei Lian, menjelaskan bahwa kemampuan *problem solving* dalam hal ini *collaborative problem solving* atau disingkat ColPS dikembangkan dalam evaluasi internasional 2015 untuk penilaian pada program PISA (*Program for International Student Assessment*). Setidaknya ada 3 proses kolaborasi utama yaitu membangun dan memelihara kebersamaan dalam memahami,

²⁵ Dian Wibowo Utomo, "Hambatan, Motivasi, Dan Strategi Pemecahan Masalah Pada Mahasiswa Psikologi Universitas Sanata Dharma Yang Sedang Mengerjakan Skripsi", (Skripsi, Universitas Sanata Dharma, 2009), 1-72.

²⁶ Triana Rosalina Noor, "Alternatif Pemecahan Masalah Pada Masyarakat Multikultural," *Al-Iman : Jurnal Keislaman dan Kemasyarakatan*, No 4 (2020), 204-232.

mengambil tindakan yang tepat dan membangun dan memelihara organisasi tim. Sedangkan, ada 4 proses dalam pemecahan masalah diantaranya mengeksplorasi dan memahami masalah, merepresentasikan dan merumuskan masalah, merencanakan dan melaksanakan strategi, serta memantau dan merefleksikan kegiatan pemecahan masalah. Dan pada artikel ini, dibahas mengenai dimensi pemecahan masalah yang diintegrasikan melalui kolaborasi antara asesmen pemecahan masalah dengan agen komputer yang terlibat PISA asesmen ColPS 2015.²⁷

Dari kelima penelitian di atas memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu memiliki subjek penelitian yang sama. Subjek penelitian ini adalah meneliti dan membahas mengenai *problem solving* dan pentingnya *problem solving* dalam kehidupan manusia baik secara individual maupun secara sosial atau berorganisasi. Sedangkan, perbedaan antara kelima penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti akan lakukan adalah pada objek penelitiannya. Perbedaan objek antara yang diteliti oleh peneliti dengan kelima penelitian yang telah dijabarkan diatas adalah peneliti melakukan penelitian ini pada program lembaga keagamaan, yaitu kegiatan berbagi kasih oleh Fatayat NU Kec. Cawas Kabupaten Klaten Jawa Tengah. Sejauh pengetahuan dan pencarian di internet, peneliti belum menemukan kesamaan objek yang peneliti akan lakukan dengan penelitian sebelumnya.

G. Sistematika Penulisan

Untuk dapat dipahami dengan mudah, maka penelitian harus tersusun dalam sistematika penulisan yang baik. Penelitian ini terdiri dari lima bab pembahasan sebagai berikut :

²⁷ Arthur Graesser, et.al., "Complex Problem Solving in Assessments of Collaborative Problem Solving", *Journal Of Intelligence* 5, 10, (2017): 1-14.

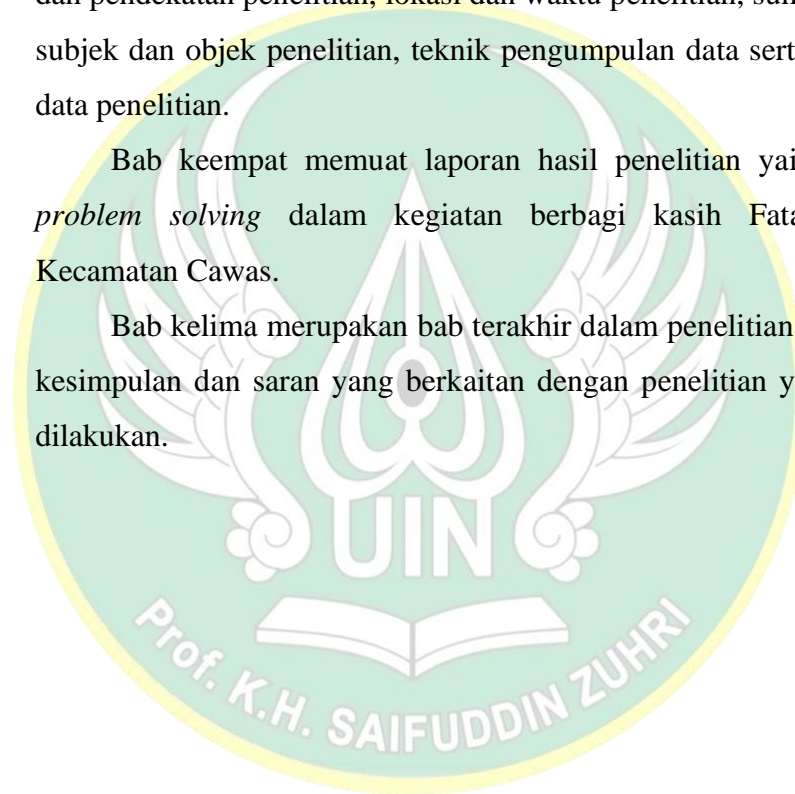
Bab pertama merupakan bab pendahuluan yang mana mendeskripsikan latar belakang masalah atas penelitian yang dilakukan, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka dan sistematika penulisan.

Bab kedua merupakan kajian teori yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini. Teori dalam penelitian ini adalah terkait *problem solving* dan langkah-langkah *problem solving*.

Bab ketiga berisi terkait metode penelitian yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data serta analisis data penelitian.

Bab keempat memuat laporan hasil penelitian yaitu upaya *problem solving* dalam kegiatan berbagi kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas.

Bab kelima merupakan bab terakhir dalam penelitian ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Problem Solving

1. Definisi Problem Solving

Secara bahasa, *Problem Solving* berasal dari bahasa Inggris dan terdiri dari dua kata terpisah yaitu *problem* dan *solving*. *Problem* artinya masalah²⁸, sedangkan *solving* artinya pemecahan. Sehingga, dalam bahasa Indonesia *problem solving* berarti pemecahan masalah.

Sedangkan secara istilah, *problem solving* dimaknai sebagai proses berpikir sederhana untuk mengetahui masalah yang terjadi, menyusun fakta yang ada, mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dan relevan, dan mencari solusi untuk memecahkan masalah tersebut.²⁹ *Problem solving* bermakna ganda yaitu proses memecahkan masalah itu sendiri dan hasil dari upaya memecahkan masalah atau *solution* (solusi).³⁰ Menurut penelitian yang dilakukan Sulasmono (2012) yang dikutip oleh Andrian Syahputra, dkk mengatakan bahwa pemecahan masalah atau *problem solving* adalah bagian dari kemampuan intelektual seseorang yang diminati sebagai hasil dari proses belajar yang signifikan dan penting.³¹

²⁸ Masalah diartikan sebagai suatu kesenjangan atau perbedaan yang terjadi antara kenyataan dengan keinginan atau ekspektasi yang menuntut untuk dipecahkan atau diselesaikan.

²⁹ Bibin Rubini dan Widodo Sunaryo, *Pemecahan Masalah, ...*, 16.

³⁰ A.M. Irfan Taufan Asfar dan Syarif Nur, *Model Pembelajaran Problem Posing & Solving Meningkatkan Kemampuan Pemecahan Masalah*, (Sukabumi : CV Jejak, 2018), 11.

³¹ Andrian Syahpuutra, et.al., "Peran Sistem Informasi Manajemen Organisasi dalam Pengambilan Keputusan," *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, No 1 (2022), 26-31, <https://doi.org/10.35870/jmasif.v1i1.67>

Sedangkan pengertian pemecahan masalah atau *problem solving* menurut Saad dan Ghani, pemecahan masalah adalah suatu langkah yang telah direncanakan dan kemudian dilakukan untuk mendapatkan penyelesaian tertentu dari masalah yang terjadi. Polya mengatakan bahwa pemecahan masalah adalah daya upaya untuk *search* atau mencari solusi dari suatu kesulitan. Pendapat lainnya dari Krulik dan Rudnik mengatakan bahwa pemecahan masalah adalah suatu proses mencari solusi dari masalah dengan mengaktualisasikan atau menggunakan pengetahuan, keterampilan dan pemahaman yang dimiliki seseorang pada situasi yang belum dihadapi sebelumnya.³²

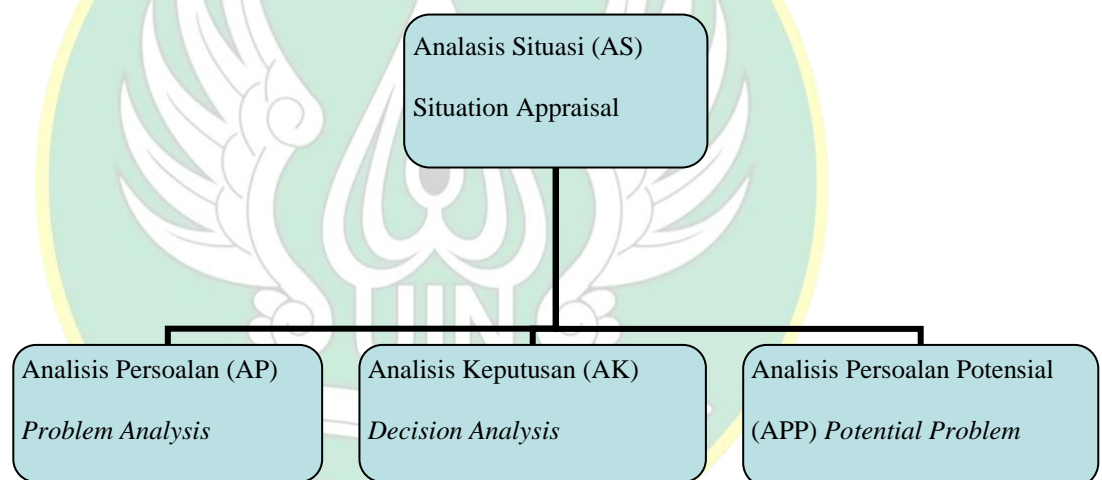
Dari beberapa pengertian di atas, secara sederhana *problem solving* atau pemecahan masalah merupakan suatu proses mencari solusi suatu masalah dengan melakukan perencanaan yang kemudian diaktualisasikan atau diimplementasi dengan menggunakan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan individu yang dimiliki. Dalam penelitian ini, *problem solving* berarti suatu cara organisasi dalam mengatur dan mengelola masalah untuk mencari solusi yang tepat dengan mengerahkan segala kemampuan, pengetahuan, pemahaman dan keterampilan anggota organisasi dalam memecahkan masalah dan menemukan solusi dari suatu masalah yang terjadi.

2. Langkah-Langkah Pemecahan Masalah atau *Problem Solving*

Dalam mencapai solusi untuk permasalahan tentunya dibutuhkan pemecahan masalah atau penyelesaian masalah. Langkah pemecahan masalah yang tepat bertujuan untuk

³² Ali Shodiqin, "Profil Pemecahan Masalah Menurut Krulik dan Rudnick Ditinjau Dari Kemampuan *Wolfarm Mathematica*", *Prosising Seminar Nasional Pasca Sarjana* (2020) : 810, [https://proceeding.unnes.ac.id/index.php/snpasca/article/download/672/590#:~:text=Sedangkan%20Kruklik%20dan%20Rudnik%20\(1988,situasi%20yang%20belum%20pernah%20dihadapiny](https://proceeding.unnes.ac.id/index.php/snpasca/article/download/672/590#:~:text=Sedangkan%20Kruklik%20dan%20Rudnik%20(1988,situasi%20yang%20belum%20pernah%20dihadapiny)
[a.](#)

mendapatkan solusi bagi masalah dengan tepat. Sehingga, apabila masalah dianalisis dan dipecahkan dengan baik maka akan memberikan solusi berupa keputusan dan rencana tindakan. Ada 4 (Empat) metode analisis yang dapat diterapkan untuk memecahkan masalah yaitu *pertama*, analisis situasi (AS) atau *what's going on*, yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang kompleks. *Kedua*, analisis persoalan (AP) atau *why did this happen*, yang digunakan untuk menemukan akar masalah. *Ketiga*, analisis keputusan (AK) atau *what's our best choice*. *Keempat*, analisis persoalan potensial (APP) atau *what could go wrong*.³³



Gambar 1 : Empat Metode Analisis.

Berikut merupakan penjelasan dari keempat langkah pemecahan masalah atau problem solving tersebut :

a. Analisis Situasi (*What's Going On?*)

Langkah yang pertama yaitu analisis situasi atau *what's going on*, artinya keadaan atau situasi apa yang sedang terjadi sehingga menjadi suatu permasalahan. Analisis situasi merupakan metode atau cara analisis yang dapat membantu

³³ Berny Gomulya, *Problem Solving And Decision Making For Improvement*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), 63.

untuk memperjelas dan mengelola masalah. Metode ini digunakan untuk memahami, mengidentifikasi, menata dan menyiapkan urutan prioritas masalah yang bersifat kompleks.³⁴

Masalah yang kompleks merupakan masalah yang terdiri tidak hanya satu permasalahan. Masalah yang terdiri dari berbagai elemen atau variasi. Artinya suatu masalah yang muncul dari berbagai pemikiran, elemen, pihak-pihak, prioritas, kemungkinan bahkan kebutuhan yang berbeda-beda. sehingga, pemecah masalah atau *problem solver* perlu alat atau pemecahan masalah terhadap suatu situasi yang terjadi.

Saat pertama kali masalah terjadi, yang ada di dalam pikiran atau respon awal seseorang terhadap masalah yang muncul adalah masalah tersebut rumit, tidak spesifik, tidak jelas, sering membingungkan, kompleks dan sulit dipahami. Sehingga, pertama kali yang dilakukan oleh seseorang ketika mendapatkan permasalahan akan menduga-duga yang didasari oleh prasangka atau persepsi dengan emosi. Persepsi awal terhadap situasi yang terjadi atau masalah ini akan menentukan seseorang untuk menghadapi masalah atau sebaliknya menghindari. Pada langkah ini, individu harus menganalisis agar mendapatkan masalah yang sesungguhnya.³⁵

Pada langkah pertama ini yaitu analisis situasi ada empat proses utama dalam menghadapi masalah yang terjadi, antara lain sebagai berikut :

- 1) Mengidentifikasi Masalah

³⁴ Berny Gomulya, *Problem Solving*...,54-55.

³⁵ Andy Iskandar, *Practical Problem Solving*,..., 30.

Ada kalanya seseorang sudah tahu apa yang harus dilakukan terhadap masalah yang dilakukan. Namun, untuk menghindari kesalahpahaman, terjadinya masalah dengan skala besar dan solusi yang kurang tepat, identifikasi masalah perlu dilakukan. Melalui identifikasi masalah di awal akan membantu mengenali dan memahami masalah dengan baik sehingga penanganannya juga akan lebih baik.³⁶

2) Mengklarifikasi Masalah

Klarifikasi masalah digunakan setelah masalah diidentifikasi. Karena biasanya masalah yang telah diidentifikasi masih bersifat kompleks, umum dan tidak spesifik. Maka klarifikasi masalah berguna untuk melihat masalah secara lebih jelas dan lebih detail.³⁷

Untuk mencari kejelasan masalah, ada beberapa cara yang dapat dilakukan antara lain : *pertama*, menentukan apa yang terjadi. *Kedua*, menentukan apa yang seharusnya terjadi atau yang diharapkan. *Ketiga*, melihat secara langsung apa yang terjadi untuk mendapatkan informasi yang lebih detail terkait masalah yang terjadi. *Keempat*, mencari titik masalah dengan mencari data dan fakta melalui pengamatan secara langsung dan wawancara pihak terkait. Dalam mencari titik masalah problem solver dapat melakukan penguraian antara apa yang terjadi dengan apa yang seharusnya terjadi.³⁸

3) Menentukan Prioritas Masalah

Pada dasarnya, setiap masalah memiliki tingkat kepentingan yang berbeda. Dalam masalah yang kompleks, penting untuk menentukan prioritas dalam memecahkan

³⁶ Berny Gomulya , *Problem Solving...*,56-57

³⁷ Berny Gomulya , *Problem Solving...*,58.

³⁸ Andy Iskandar, *Practical Problem Solving, ...,36.*

masalah. Keterbatasan sumber daya yang dimiliki menjadi alasan dalam menentukan prioritas masalah. Karena keterbatasan sumber daya inilah yang tidak memungkinkan masalah dapat dipecahkan atau diselesaikan dalam satu waktu sekaligus.³⁹ Sehingga, dengan demikian, cara untuk menentukan prioritas masalah adalah dengan menentukan masalah mana yang lebih penting dan harus diselesaikan dengan segera.

4) Menetapkan Respon yang Tepat terhadap Masalah

Langkah selanjutnya adalah mengambil tindakan berdasarkan tiga langkah yang telah dilakukan yaitu identifikasi masalah, klarifikasi masalah dan menyusun urutan prioritas masalah. Meskipun tujuan analisis situasi bukan untuk menyelesaikan masalah, dari metode analisis situasi dapat menjadikan penentuan strategi yang akan diterapkan pada tahap berikutnya untuk benar-benar memecahkan masalah hingga menemukan solusi.⁴⁰

Menentukan strategi sama halnya dengan membuat rencana. Dalam memecahkan masalah penting juga untuk membuat rencana dan strategi agar masalah dapat terpecahkan. Menurut Polya, seorang matematikawan dan dijuluki sebagai bapak problem solver mengatakan bahwa membuat rencana pemecahan masalah penting untuk selanjutnya menentukan strategi yang akan dilakukan dalam memecahkan masalah hingga akhirnya menemukan solusi.⁴¹

b. Analisis Persoalan (*Why Did This Happen?*)

Pada metode analisis persoalan ini fokus pada mengumpulkan, mengelola kemudian menganalisis informasi

³⁹ Berny Gomulya , *Problem Solving...*, 61.

⁴⁰ Berny Gomulya , *Problem solving...*, 62

⁴¹ Ali Shodiqin, *Profil Pemecahan Masalah...*, 810.

, data dan fakta yang relevan dengan permasalahan untuk menemukan akar permasalahan.⁴² Biasanya ketika masalah terjadi yang dilakukan oleh individu atau kelompok adalah mengambil tindakan dengan reaksi cepat sehingga yang diselesaikan itu gejala masalah bukan akar dari permasalahannya. Pada dasarnya, dalam memecahkan masalah yang harus dipecahkan adalah akarnya bukan gejalanya. Hal ini terjadi menentukan akar masalah lebih sulit dari menentukan gejalanya.⁴³ Maka, dengan menemukan akar persoalan akan dipastikan bahwa sebuah persoalan tidak akan lagi terjadi di masa depan.

Analisis persoalan dapat memecahkan masalah dengan fokus terhadap informasi, data dan fakta yang sebenarnya bukan asumsi atau opini. Tanpa adanya data dan informasi aktual, analisis persoalan tidak mungkin dilakukan. Dorongan dengan tidak tergesa-gesa saat akan memecahkan masalah juga faktor penting dalam metode ini. Selain itu, melibatkan pihak lain secara efektif juga diperlukan. Sehingga jawaban atau informasi tidak hanya di satu pihak saja. Dengan analisis persoalan yang tepat, memberikan makna agar mempelajari duduk atau akar permasalahan yang sesungguhnya sebelum akhirnya mengambil langkah untuk memecahkannya sehingga tepat dalam menentukan solusi .⁴⁴

c. Analisis Keputusan (*What's Our Best Choice?*)

Setiap keputusan terdapat beberapa elemen seperti harus memilih antara dua pilihan atau lebih, menentukan tujuan atau saran sebagai tolak ukur keberhasilan atau kesuksesan pengambilan keputusan, dan setiap keputusan yang diambil

⁴² Berny Gomulya , *Problem Solving, ..., 79*

⁴³ Andy Iskandar, *Practical Problem Solving, ..., 66.*

⁴⁴ Berny Gomulya , *Problem Solving And Decision Making, ..., 97-99.*

selalu terikat dengan konsekuensi atau resiko.⁴⁵ Sehingga diperlukan seorang individu baik dalam memecahkan masalahnya sendiri atau kelompoknya memiliki sifat berani dalam mengambil keputusan.

Dalam organisasi, pengambilan keputusan yang strategi dan efektif sangat ditentukan oleh efektivitas pemimpin dalam mencapai tujuan yang akan diraih. Pengambilan keputusan ini ditentukan oleh pemimpin yang memiliki pengetahuan yang baik terkait organisasi dan lingkungan organisasi. Sehingga dalam hal ini, tidak hanya mengandalkan data dan informasi yang ada, namun pengetahuan dan keterampilan pemimpin dalam menganalisis juga sangat penting.⁴⁶

Dengan demikian, dalam menganalisis keputusan hingga menemukan sebuah keputusan perlu adanya data dan informasi aktual yang menjadi sumber utama dalam memecahkan masalah, serta didukung dan ditentukan oleh individu atau pemimpin untuk mengambil keputusan dengan bijak berdasarkan pengetahuan dan keterampilan dalam menganalisis dan pada akhirnya menentukan keputusan. Termasuk di dalamnya harus berani dan mengambil sikap diantara dua pilihan atau lebih, dapat menentukan tujuan dan sasaran dari keputusan yang dihasilkan serta mengetahui resiko dan konsekuensi dari keputusan yang ditentukannya.

d. Analisis Persoalan Potensial (*What Could Go Wrong?*)

Persoalan yang dimungkinkan terjadi di masa depan atau masa yang akan datang disebut dengan persoalan potensial. Permasalahan potensial ini dapat diatasi dengan menganalisis

⁴⁵ Berny Gomulya, *Problem Solving And Decision Making, ..., 107.*

⁴⁶ Setyo Riyanto, *Analisis Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan Strategis* (Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama, 2022), 2.

masalah potensial atau analisis persoalan potensial. Analisis persoalan potensial merupakan metode yang digunakan dalam mengambil keputusan untuk memaksimalkan peluang keberhasilan atas tindakan keputusan tersebut. Yang artinya memaksimalkan keputusan untuk mengantisipasi atau setidaknya meminimalisir kegagalan yang tidak diharapkan terjadi. Dengan demikian, analisis persoalan potensial dapat mencegah persoalan yang datang dikemudian hari hingga meminimalkan dampak yang terjadi.⁴⁷

Setidaknya ada dua tindakan yang berbeda yang teridentifikasi melalui analisis persoalan potensial. *Pertama*, analisis persoalan potensial berguna untuk upaya pencegahan agar persoalan yang serupa tidak terjadi di masa yang akan mendatang. *Kedua*, dengan analisis persoalan potensial setidaknya penanggulangan untuk meminimalkan dampak.⁴⁸

⁴⁷ Berny Gomulya , *Problem Solving*,..., 133.

⁴⁸ Berny Gomulya , *Problem Solving*,..., 135.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian merupakan suatu usaha menemukan pengetahuan ilmiah dalam mengembangkan ilmu dan sebagai pemecahan masalah. Walaupun tidak semua pengetahuan berasal dari penelitian, namun penelitian dapat mengungkap tabir dari fenomena yang sedang terjadi sehingga kebenaran terungkap dan menghasilkan pengetahuan baru.⁴⁹ Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menenankan pada quality atau makna yang terpenting berupa kejadian/fenomena/gejala sosial yang terjadi. Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti akan mengeksplor fenomena atau gejala pada suatu kelompok masyarakat yang tidak bisa dikuantifikasikan.⁵⁰

Ditinjau dari jenisnya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan secara sistematis dan mendalam, dengan mengangkat data di lapangan, sehingga peneliti terjun langsung untuk mencari data dan fakta yang akurat sehingga penelitian ini benar-benar mengemukakan data yang benar.⁵¹ Penelitian ini dilakukan di mana objeknya terkait gejala atau peristiwa di suatu kelompok masyarakat yaitu PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas.

Sedangkan dalam penyajiannya, penelitian ini menggunakan bentuk deskriptif atau penelitian ini disebut sebagai penelitian

⁴⁹ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Penerbit Alfabet, 2020),1.

⁵⁰ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ..., 29-30.

⁵¹ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: Cakra Books, 2014), 17-18.

kualitatif yang bersifat deskriptif. Pada penelitian ini lebih mendeskripsikan suatu fenomena atau gejala sosial objek penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Yang berarti data dan fakta dihimpun dalam bentuk kata atau gambar bukan dalam bentuk angka. Sehingga, peneliti akan menganalisis dan menggambarkan penelitian secara objektif dan detail untuk mendapatkan hasil yang akurat melalui sumber data dan fakta yang ada di lapangan yang bertujuan untuk memberikan pemaparan yang utuh dan memberikan dukungan terhadap apa yang dipaparkan terkait upaya *problem solving* dalam kegiatan berbagi kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas.⁵²

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian diartikan sebagai tempat yang dipilih oleh seorang peneliti untuk melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten Jawa Tengah sebagai tempat atau sekretariat dari PAC Fatayat NU Cawas dan fenomena dalam program yang dilakukan oleh Fatayat NU Cawas. Penelitian ini dilakukan di Fatayat NU Kecamatan Cawas karena beberapa pertimbangan. *Pertama*, Fatayat NU Kecamatan Cawas merupakan organisasi masyarakat islam yang seluruh anggotanya adalah perempuan. *Kedua*, Fatayat NU Kecamatan Cawas memiliki program kerja berbagi kasih dengan prosesnya yang unik dan inovatif. Di mana program ini merupakan program kemanusiaan yang mengajak untuk bersedekah dan peduli sesama yang melibatkan masyarakat luas di Kecamatan Cawas. Keunikan dari program ini adalah bentuk sedekah beras 1 Kg setiap bulan dan sedekah subuh dengan bentuk kaleng subuh yang secara kolektif dikelola oleh Fatayat NU Cawas sendiri. Selanjutnya program ini inovatif karena program ini menjadi program yang menjadi gerakan baru dari badan

⁵² Djam'an Satori dan Aan Komariah , Metodologi Penelitian Kualitatif, ..., 35-36.

otonom Nahdlatul Ulama Kecamatan Cawas serta di Kecamatan Cawas sendiri. Sehingga program ini menjadi program percontohan untuk komunitas lain yang ada di Kabupaten Klaten. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 20-31 Maret tahun 2023.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek berarti mengarah pada orang atau organisasi yang diteliti atau sebagai informan dalam penelitian. Dalam penelitian ini subjek penelitian yaitu :

- a. Pengurus Fatayat NU Kecamatan Cawas
- b. Penerima manfaat program Berbagi Kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas.
- c. Donatur program Berbagi Kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini permasalahan yang diteliti yaitu terkait upaya *problem solving* pada kegiatan Berbagi Kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas.

D. Sumber Data

Prosedur pengumpulan data merupakan subjek dari mana data diperoleh. Yang mana dalam penelitian ini terbagi menjadi dua sumber pengumpulan data, diantaranya :

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli. Data primer juga disebut sebagai data yang menjadi rujukan pada informasi yang didapat dari partisipan pertama yang berkaitan

dengan variabel tema yang menjadi tujuan penelitian.⁵³ Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan sumber data yang berasal dari beberapa sumber, observasi kegiatan yang berkaitan dengan tema penelitian dan juga dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder menurut Sekaran merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber yang melalui media perantara.⁵⁴ Sumber data sekunder juga disebut sebagai data yang memiliki rujukan pada informasi yang telah ada, yang mana sumber data sekunder ini bisa diperoleh melalui buku, jurnal, artikel, sumber data arsip, dokumentasi kegiatan, dokumen pribadi dan melalui orang lain yang digunakan peneliti untuk menunjang penelitian mengenai upaya *problem solving* dalam kegiatan berbagi kasih fatayat NU Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten.

E. Teknik Pengumpulan Data

Fase terpenting dari penelitian adalah pengumpulan data. pengumpulan data tidak lain merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian, karena tujuan dari peneliti adalah cara untuk mendapatkan data yang diteliti. Untuk itu, penelitian ini dalam mengumpulkan data yang diperoleh akan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti pengamatan atau peninjauan secara cermat. Menurut Chaedar Alwasilah menyatakan observasi merupakan penelitian

⁵³ Vania Yulita, "Studi Deskriptif Perencanaan Suksesi Pada Perusahaan Di Bidang Desain Grafis dan Percetakan", *Jurnal Agora*, Vol. 2 No.2 (2014), 2.

⁵⁴ Vania Yulita , Studi Deskriptif Perencanaan, ...,2

atau pengamatan yang disusun secara sistematis dan terencana yang bertujuan untuk memperoleh data yang dikontrol validitas dan reliabilitasnya. Sedangkan menurut Margono, observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terkait gejala yang ada pada objek penelitian.⁵⁵ Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian melalui pengamatan secara langsung terjun ke lapangan melihat dengan panca indra terhadap gejala objek penelitian atau dengan kata lain melalui penginderaan peneliti.

Tujuan data observasi adalah untuk mendeskripsikan latar yang diobservasi, peristiwa yang terjadi pada latar tersebut, orang-orang yang berpartisipasi dalam peristiwa tersebut, serta makna peristiwa, latar dan partisipasi orang-orang dalam kegiatan tersebut. Teknik observasi bertujuan untuk merekam perilaku atau peristiwa ketika perilaku dan peristiwa itu terjadi. Teknik ini juga memungkinkan untuk membangun dalil (*propositional*) dan pengetahuan yang tak terucap (*tacit knowledge*)⁵⁶ Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi secara langsung pada kegiatan berbagi kasih Fatayat NU Kec. Cawas terkait dengan *problem solving* yang terjadi di sana. Observasi ini akan dilakukan pada tanggal 20-30 Maret 2023 di Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam (*deep interview*), karena dalam teknik ini akan mengeksplorasi informasi secara holistik dan

⁵⁵ Djamar Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian*, ..., 131.

⁵⁶ Djamar Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ..., 161-162.

jelas dari informan. Wawancara juga suatu teknik pengumpulan data secara langsung diperoleh dari sumbernya. Hal ini menambah keyakinan peneliti bahwa data yang diperoleh merupakan data yang valid dan terpercaya. Wawancara dimaksud untuk mengungkapkan data dan informasi dari sumbernya secara langsung yang sifat datanya berhubungan dengan makna-makna dibalik perilaku dan peristiwa yang terjadi.⁵⁷ Dalam hal ini, peneliti akan mencari dan mengeksplorasi hal-hal yang kurang jelas dari pengamatan dengan bertanya secara langsung kepada partisipan atau orang-orang yang mengetahui dan mumpuni terkait gejala objek yang diteliti.

Dexter, menggambarkan wawancara adalah sebuah percakapan dengan tujuan. Tujuan wawancara antara lain untuk memperoleh data penelitian melalui berbagai pertanyaan kepada narasumber terkait objek penelitian dan diperoleh data yang valid dan terpercaya.

Pada penelitian ini akan dilakukan wawancara secara langsung oleh peneliti dengan berkunjung langsung menemui narasumber dan secara tidak langsung melalui percakapan via WhatsApp. Sebelum melakukan wawancara, peneliti membuat daftar pertanyaan secara sistematis untuk dijadikan acuan informasi yang akan digali atau diperlukan untuk ditanyakan kepada narasumber. Hal ini akan mempermudah peneliti dalam praktik wawancara kepada narasumber. Peneliti juga akan menggunakan alat bantu seperti handphone, kamera dan perekam suara untuk membantu kelancara prosesi wawancara. Wawancara ini akan dilakuka pada tanggal 20-30 Maret 2023 di beberapa rumah anggota Fatayat NU Kec. Cawas, donatur dan penerima.

3. Dokumentasi

⁵⁷ Djam'an Satori dan Aan Komariah , *Merodologi Penelitian Kualitatif* ,...,163.

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berasal dari bahasa Latin yaitu *docere*, yang berarti mengajar. Dalam bahasa Inggris disebut dengan *document* yaitu *something written or printed, to be used as a record or evidence* atau sesuatu yang tertulis atau dicetak untuk digunakan sebagai suatu catatan atau bukti. Dokumen merupakan sumber informasi non manusia (*non human resource*). Dalam kepentingan penelitian, peneliti membutuhkan dokumen sebagai bukti otentik dan menjadi pendukung suatu kebenaran. Melalui dokumentasi, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari orang sebagai narasumber, tetapi mereka memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis atau dari dokumen yang ada pada informan dalam bentuk peninggalan budaya, karya seni dan karya pikir.⁵⁸ Studi dokumen pada penelitian ini merupakan pelengkap dari penggunaan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara. Dokumen terkait penelitian ini berisi mengenai foto kegiatan berbagi kasih, daftar donatur dan donasi terkumpul, daftar penerima manfaat, dan lain-lain.

Untuk mendukung kelengkapan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka digunakan dokumentasi yang tersedia dalam bentuk tulisan, catatan, suara atau gambar berkaitan dengan objek penelitian. Peneliti akan mengambil gambar dari kegiatan berbagi kasih secara langsung saat observasi dan beberapa dokumen yang disimpan sebagai arsip Fatayat NU Kec. Cawas.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu upaya untuk mencapai data menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman terhadap penelitian terkait

⁵⁸ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ..., 183-186.

kasus yang sedang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Adapun teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti yaitu analisis deskriptif. Berikut merupakan langkah-langkah analisis data dalam penelitian :

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari data yang penting seperti tema dan polanya serta membuang hal yang tidak penting atau tidak diperlukan. Setelah berhasil mengumpulkan berbagai data baik dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait kegiatan berbagai kasih fatayat NU Kecamatan Cawas, maka peneliti akan melakukan pemilihan data secara selektif yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat dari penelitian ini.

2. Penyajian Data

Proses penyajian data atau mendisplay data maksudnya adalah melakukan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya yang bertujuan untuk memudahkan dan memahami yang terjadi dan merumuskan upaya selanjutnya berdasarkan pemahaman. Dalam penelitian ini akan menyajikan data dalam bentuk laporan berupa uraian lengkap, terperinci, dapat berbentuk deskripsi, bagan, tabel, gambar dan lain sebagainya.

3. Penarikan Kesimpulan

Proses verifikasi atau penarikan kesimpulan yaitu menjurus kepada jawaban dari beberapa pertanyaan yang diajukan sebelumnya dan mengungkapkan kata tanya “apa” dan “bagaimana” dari temuan penelitian tersebut. Dalam penelitian ini,

peneliti akan melakukan verifikasi dan menarik kesimpulan guna mencari makna yang terkandung di dalamnya.⁵⁹

G. Teknik Keabsahan Data

Untuk mendapatkan data valid maka peneliti akan menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan model untuk memperbaiki kemungkinan-kemungkinan temuan dan interpretasi akan dapat dipercaya. Adapaun teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Triangulasi sumber, yang memiliki arti membandingkan informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Teknik triangulasi sumber ini digunakan peneliti untuk membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.
2. Triangulasi metode, yang artinya pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika wawancara.

⁵⁹ Anwar Mujahidin, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo : CV Nata Karya, 2019), 43-46.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Berdirinya PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas

Kecamatan Cawas merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Klaten Jawa Tengah. Berdasarkan data tahun 2020, jumlah penduduk Kecamatan Cawas sebanyak 60.690 jiwa. Penduduk Kecamatan Cawas mayoritas adalah agama Islam dengan jumlah pemeluk agama Islam sebanyak 57.457 orang, sedangkan pemeluk agama lain seperti Protestan sebanyak 1.875 orang, pemeluk agama Katolik sebanyak 1.260 orang dan pemeluk agama Hindu sebanyak 98 orang.⁶⁰

Pimpinan Anak Cabang Fatayat NU Kecamatan Cawas merupakan salah satu organisasi badan otonom Nahdlatul Ulama Kecamatan Cawas. PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas didirikan pada tanggal 13 Maret 2021 yang pada awalnya dipelopori oleh Ibu Windarti anggota PAC Muslimat NU Kecamatan Cawas atas kehendak dari banom-banom NU Kecamatan Cawas lainnya agar dibentuknya Fatayat Cawas. Pada saat itu dalam banom NU Kecamatan Cawas belum ada Fatayat, maka dari itu banom lain seperti Majelis Wakil Cabang, Syuri'ah, Muslimat dan Anshor menghendaki untuk adanya Fatayat NU Cawas. Pada awalnya 5 orang diantaranya ibu Endah Wahyu Pratiwi, ibu Nazilatussyafa'ah, ibu Siti Rahmawati, ibu Amanah dan ibu Mulyati dikumpulkan oleh ibu Windarti di rumahnya untuk membahas pembentukan Fatayat. Dan saat itu juga terbentuk

⁶⁰ BPS Kabupaten Klaten, *Kecamatan Cawas Dalam Angka 2020* (Klaten : BPS Kabupaten Klaten, 2020), 33.

pengurus harian Fatayat NU Cawas dan ibu Endah Wahyu Pratiwi dipercaya untuk menjadi ketua.

Untuk dapat dilantik oleh Pimpinan Cabang Fatayat Klaten, kepengurusan Fatayat setidaknya harus memiliki departemen-departemen kepengurusan tidak hanya pengurus harian. Atas dasar hal itu, kelima orang yang telah menjadi pengurus harian tersebut harus mencari anggota untuk mengisi kepengurusan mereka dan terbentuklah kepengurusan Fatayat NU Kecamatan Cawas. sehingga, pada tanggal 17 Oktober 2021 Fatayat NU Cawas dilantik oleh Ketua Pimpinan Cabang Fatayat NU Kabupaten Klaten di Joglo Amarta Desa Baran, Kecamatan Cawas, Kabupaten Klaten. PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas membawahi 14 ranting diantaranya ranting Cawas, ranting Baran, ranting Gombang, ranting Mlese, ranting Nanggulan, ranting Plosowangi, ranting Pogung, ranting Bogor, ranting Japanan, ranting Balak, ranting Karangasem, ranting Barepan, ranting Bawak, dan ranting Tugu dari 20 desa di Kecamatan Cawas. Dengan jumlah anggota sekarang mencapai 46 orang dan 27 orang diantaranya masuk ke dalam susunan pengurus PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas.⁶¹

Tujuan didirikannya PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas adalah sebagai wadah pemuda Nahdlatul Ulama dalam mengembangkan ilmu agama dan amaliah NU. Tidak hanya itu, kader Fatayat NU mampu menjadi kader yang dapat bergerak di bidang sosial, pendidikan, ekonomi dan lingkungan untuk kemaslahatan masyarakat Nahdliyin pada khususnya dan untuk masyarakat Cawas pada umumnya.

⁶¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Kegiatan Berbagi Kasih PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas

Program kerja pada organisasi tentunya sangat penting dan menjadi implementasi serta aktualisasi dari visi misi yang telah ditentukan oleh organisasi. Program kerja yang disusun dan dirancang oleh sebuah organisasi menyesuaikan visi misi, tujuan jangka pendek hingga jangka panjang, kondisi organisasi serta lingkungan organisasi atau masyarakat.

Dalam Pedoman Pelaksanaan Organisasi dan Administrasi Fatayat dijelaskan bahwa tugas dari pengurus harian mengkoordinir program kerja dan kegiatan rutin yang berdasarkan keputusan rapat pimpinan secara lengkap.⁶² Pernyataan tersebut menegaskan bahwa pengurus harian bertanggungjawab untuk membuat kegiatan dan program kerja Fatayat NU yang ditentukan melalui rapat kerja bersama pengurus lainnya. Aturan tersebut berlaku untuk semua tingkatan Fatayat baik pimpinan ranting hingga pimpinan pusat. Termasuk dalam hal ini, PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas merupakan organisasi Fatayat NU tingkat Kecamatan memiliki tugas dalam membuat program kerja.

Berbagi kasih merupakan salah satu program dari departemen bidang sosial, ekonomi dan kebudayaan PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas berdasarkan hasil musyawarah kerja PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas pada tanggal 28 Maret 2021. Berbagi kasih ini sudah dimulai sejak bulan Juni 2021 yang berbentuk sedekah beras dan sedekah subuh. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut:

⁶² Pimpinan Pusat Fatayat Nahdlatul Ulama Periode 2022-2027, *Pedoman Pelaksanaan Organisasi dan Administrasi*, (Jakarta : PP Fatayat NU, 2022), 6.

“Program pertama yang dilakukan Fatayat NU Cawas yaitu pada tanggal 21 Juni 2021 yaitu giat sosial sedekah beras dan sedekah subuh. Yang kemudian berjalannya waktu kita beri nama Fatayat NU Cawas Berbagi Kasih. Kita sebagai penggerak juga yang mengkoordinir sedekah dari masyarakat dan menyalurkannya dengan sasaran anak yatim piatu, dhuafa, penyandang difabilitas dan lansia. Jadi semua sasaran kita ambil tanpa memandang golongan, agama, semua yang masuk kategori atau yang sesuai sasaran kita kita kasih.”⁶³

Tujuan dari adanya program ini adalah untuk meningkatkan kepedulian dan kesadaran masyarakat dalam berbagi atau bersedekah serta berupaya untuk membantu masyarakat yang membutuhkan uluran tangan melalui sedekah ini. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari ketua PAC Fatayat NU Cawas sebagai berikut :

“Tentunya kalau tujuan Berbagi Kasih ini adalah untuk bisa berbagi kebahagiaan, untuk bisa merasakan apa yang mereka (para sasaran) rasakan, kesedihan dan kekurangan mereka adalah kesedihan dan kekurangan kita. Jadi kegiatan ini mampu memberi kontribusi dan membantu meringankan beban mereka dalam sehari-hari mereka. Berbagi kasih juga berupaya untuk anggota fatayat sendiri dan kepada masyarakat yang tentunya ikut terlibat menjadi pihak donatur bahwa diluar sana masih banyak yang membutuhkan uluran tangan dan kepedulian kita. Setidaknya agar mereka sedikit terobati kesusahannya dengan bantuan kecil kita. Jadi diharapkan agar orang-orang peduli dengan kondisi sekitar mereka yang memang harus dipedulikan.”⁶⁴

Tidak hanya itu, program kemanusiaan ini diinisiasi oleh PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas dengan melihat kondisi masyarakat sekitar yang masih banyak membutuhkan bantuan. Hal tersebut disampaikan oleh sekretaris Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

⁶³ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku Ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Sabtu 22 Oktober 2021, 12.30 WIB.

⁶⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku Ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Sabtu 22 Oktober 2021, 12.32 WIB.

“Salah satu alasan program ini kita lakukan adalah karena kita adalah perempuan yang juga sebagai ibu rumah tangga yang mengetahui dan paham dengan kondisi dapur istilahnya. Kita juga paham bagaimana keadaan sekitar kita yang masih kekurangan dalam hal pangan. Melalui Fatayat ini kami membuat giat sosial yaitu sedekah subuh dan sedekah uang. Walaupun begitu, jika ada yang ingin bersedekah dalam bentuk lain kita terima, misalnya ada anggota atau donatur yang ingin bersedekah dengan minyak goeng, ya kita terima dan nanti minyak tersebut kita uangkan dengan cara kita jual kepada anggota yang membutuhkan minyak tersebut dan dibeli.”⁶⁵

Program ini terbuka secara luas untuk siapapun yang akan berdonasi tidak memandang golongan agama, ras, suku atau latarbelakang donatur. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil wawancara peneliti dengan sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Jadi awal-awal itu hanya ada 20 orang yang berdonasi yaitu dari anggota PAC sendiri agar dari dalam sendiri sudah tergerak. Kemudian masing-masing dari kita mencari dan mengajak orang-orang untuk ikut bersedekah melalui tatap muka secara langsung dan media sosial seperti WhatsApp, Facebook atau Instagram. Untuk donatur sendiri, kita terbuka untuk siapapun dalam berdonasi. Tidak dibatasi oleh wilayah kecamatan, suatu golongan, agama dan lainnya”.⁶⁶

Hal itu juga disampaikan oleh Ketua Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Kita galang donasi dari luar masyarakat Cawas, jadi tidak hanya dari Kecamatan Cawas saja banyak masyarakat lain di luar Kecamatan Cawas yang turut serta dalam kegiatan ini. Tidak hanya dari warga nahdliyin saja tetapi juga dari umat nasrani, hindu juga ada dan dari islam sendiri seperti Muhammadiyah juga menjadi donatur tetap program ini.”⁶⁷

⁶⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

⁶⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

⁶⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

Program berbagi kasih ini juga merupakan program rutin setiap bulan sehingga donatur menjadi donatur tetap. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan sekretaris PAC Fatayat Cawas sebagai berikut :

“Jadi kita mencari dan mengajak teman-teman kita atau keluarga kita yang mampu dan mau bersedekah dan bergabung bersama kami. Kami juga tidak membatasi siapapun yang ingin bersedekah, semuanya kami terima. Dan karena ini program yang rutin setiap bulan dan continue atau berkelanjutan, diawal saat kami mengajak, kami sampaikan bahwa jika bapak/ibu donatur kami akan mengambil donatur setiap bulannya yaitu di tanggal 10-19. Jadi mereka sudah siap setiap bulannya dan Alhamdulillah mereka menerima program kami.”⁶⁸

Sasaran atau penerima manfaat dari program ini adalah kaum dhuafa, yatim piatu, penyandang difabel dan lansia. Seperti yang disampaikan oleh sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Program giat ini tidak kita peruntukan hanya untuk warga nahdliyin saja, tapi kita melihatnya luas, NU atau yang lainpun menerima, dan Alhamdulillah diterima dengan baik oleh masyarakat. Dan Alhamdulillah masyarakat turut serta dalam kegiatan ini atau tergugah untuk ikut kegiatan ini.”⁶⁹

Begitu juga dengan pernyataan ketua Fatayat NU Kecamatan Cawas terkait penerima manfaat dari program ini:

“Kita menyalurkan donasi berupa uang dan beras untuk masyarakat yang kurang mampu di sekitar kita. Mereka yang menerima bantuan sedekah ini adalah dhuafa, yatim-piatu, lansia dan difabel tanpa memandang status agama ataupun golongan.”⁷⁰

Berikut pemaparan terkait program berbagi kasih PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas :

⁶⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

⁶⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

⁷⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

a. Pengumpulan Donasi

Program berbagi kasih ini merupakan program rutin setiap bulan yang dilakukan oleh PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas. Program berbagi kasih ini berbentuk sedekah subuh dan sedekah beras. *Pertama* yaitu sedekah beras. Sedekah beras merupakan sedekah yang secara rutin setiap bulan dimana donatur memberikan sedekahnya 1 Kg untuk satu bulannya yang artinya setiap hari donatur bersedekah sebanyak 0,33 Kg. Namun, untuk batas maksimal donasi beras tidak dibatasi, yang artinya sedekah paling minimal adalah sesuai ketentuan yaitu 1 Kg dan batas maksimalnya tidak ditentukan. Hal tersebut berarti setiap donatur boleh bersedekah melebihi yang ditentukan yaitu 1 Kg. Demikian seperti pernyataan salah satu koordinator sedekah atau program Fatayat NU di Ranting Pogung sebagai berikut :

“Setiap donatur bersedekah dengan ketentuan yaitu 1 Kg beras setiap bulannya. Tapi kalau ada yang mau melebihi 1 Kg dengan senang hati kami tetap menerimanya. Jadi kalau ada batasnya, batas minimal itu sesuai ketentuan 1 Kg per bulan dan untuk maksimalnya ya semampu donatur, artinya bisa lebih dari 1 Kg tidak apa-apa.”⁷¹

Yang kedua, yaitu sedekah subuh. Sedekah subuh merupakan sedekah yang berbentuk uang dimana donatur yang turut serta berdonasi akan diberikan satu buah kaleng sedekah subuh yang berbentuk celengan yang bertuliskan *Sedekah Subuh Fatayat NU Cawas Berbagi Kasih*. Berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung, PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas membagikan kaleng sedekah tersebut tersebut kepada donatur yang menghendaki untuk bersedekah subuh. Namun, bagi anggota PAC Fatayat NU

⁷¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Dwi Endang Uripah selaku Koordinator Sedekah Ranting Pogung PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Senin 20 Maret 2023, 10.00 WIB.

Kecamatan Cawas sendiri ini bersifat wajib. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Ketua Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Kita memberi contoh dari dalam dulu, dari anggota Fatayat Cawas sendiri untuk bersedekah. Poin utama untuk anggota Fatayat sendiri, saya mewajibkan mereka mengikuti sedekah subuh setiap hari. Dan setiap bulan ada pertemuan rutinan satu bulan kaleng sedekah dibawa dan kita kolektif.”⁷²

Kemudian untuk pengumpulan kedua sedekah tersebut, setiap ranting/desa, dimana setiap ranting ini ada anggota yang menjadi kader PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas yang menjadi koordinator ranting masing-masing dan bertanggung jawab untuk mengambil sedekah tersebut di rumah donatur yang terdaftar di setiap ranting. Pengumpulan sedekah tersebut dilakukan pada tanggal 10 sampai dengan 19 setiap bulan. Selanjutnya sedekah yang sudah terkumpul di masing-masing coordinator dikumpulkan di *centre packing* beras yang bertempat di kediaman Ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sendiri.

“Setiap donasi beras maupun sedekah subuh kita sebagai coordinator yang bertanggung jawab untuk mengambil sedekah setiap tanggal 10 sampai tanggal 19 di rumah donatur. Jadi sistemnya donasi ini seperti jemput bola. Kemudian kita kumpulkan dan kita bawa ke rumah Sahabat Tiwi selaku Ketua untuk dipacking berasnya.”⁷³

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, sedekah beras dan sedekah subuh tersebut dilakukan oleh setiap koordinator ranting Fatayat setempat untuk mendatangi dan mengambil sedekah setiap tanggal 10-19. Kemudian sedekah tersebut

⁷² Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

⁷³ Hasil Wawancara dengan Ibu Dwi Endang Uripah selaku Koordinator Sedekah Ranting Pogung PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Senin 20 Maret 2023, 10.00 WIB.

dibawa ke *centre packing* beras dan pengumpulan sedekah uang di rumah Ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas yang beralamatkan di Desa Pogung, Kecamatan Cawas.



Gambar 2. Skema Pengumpulan Sedekah

b. Proses Packing Sedekah

Proses *packing beras* dan sedekah subuh dilakukan pada tanggal 20-23. Beras di packing dalam bentuk kantong yang setiap kantong berisi 5 Kg beras. Sedangkan untuk setiap penerima manfaat sedekah dalam bentuk uang (sedekah subuh) adalah sebesar Rp 50.000,00 (Lima Puluh Ribu Rupiah). Jadi, bentuk sedekah yang diberikan kepada penerima manfaat dalam dua bentuk, yaitu sedekah beras dan sedekah subuh.

Yang bertanggungjawab packing adalah anggota PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas yangmana pada bulan tersebut desanya akan menjadi sasaran penerima manfaat. Hal tersebut didukung oleh pernyataan sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Ada dua kali perubahan, yang pertama jadwalnya itu acak. Sistemnya ada 3-4 orang setiap bulannya untuk packing. Tapi ada beberapa kendalanya yaitu ada yang bisa dan ada yang tidak. Akhirnya kerelaan anggota juga yang ikut membantu siapa yang bisa monggo ikut membantu. Lama kemudian pada akhirnya ada sedikit kekisruhan kenapa orang ini lagi yang bertugas seperti

itu. Terus habis itu dari ibu ketua mengambil keputusan lagi untuk petugas packing tanggungjawab dari desa yang bertempat packing. Jadi sekarang anggota ranting yang desanya akan ditempati sebagai penerima manfaat bertanggungjawab untuk packing dan kebutuhan lain seperti surat-menyurat.”⁷⁴

Proses packing ini telah menggunakan sistem jadwal sebagaimana yang telah dijelaskan di atas. Setiap akan melakukan packing dari ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas selalu mengingatkan jadwal berikut dengan anggota yang bertugas packing di grup WhatsApp.

Cara tersebut dilakukan sebagai upaya koordinasi antara ketua dengan anggota. Melalui sistem komunikasi vertikal ini dimana komunikasi berlangsung dari atas ke bawah. Komunikasi ini terjadi ketika manajer atau pimpinan melakukan komunikasi dengan anggota atau bawahannya dari jenjang yang lebih tinggi ke jenjang yang lebih rendah. Upaya komunikasi ini sebagai bentuk pengarahan yang memiliki tujuan menjamin kontinuitas perencanaan, membudayakan prosedur standar, menghindari kemangkiran pada anggota, membentuk disiplin kerja dan membina motivasi yang terarah.⁷⁵

c. Penyaluran Sedekah

Sistem penyaluran sedekah beras dan sedekah subuh ini dilakukan secara bersamaan, baik waktu dan tempatnya. Untuk waktunya sedekah dilakukan di minggu terakhir setiap bulan. Sedangkan untuk tempat penerima manfaat berbeda setiap bulannya. Penyaluran sedekah dilakukan secara *door to door* atau menuju rumah penerima manfaat secara langsung.

⁷⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

⁷⁵ B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : PT Bumi Perkasa, 2015), h. 112-113.

Dalam penyaluran sedekah, PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas bersinergi bersama dengan pihak pemerintah desa dan banom NU desa setempat. Hal tersebut dilakukan untuk kelancaran program berbagi kasih. PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas berkoordinasi dengan pihak pemerintah desa untuk mendapatkan izin dan mendapatkan data penerima manfaat. Hal tersebut didukung oleh pernyataan ketua Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Sistem penyaluran donasi yang dilakukan adalah anggota fatayat sendiri dibantu oleh pemerintah desa setempat yang menjadi tempat penyaluran donasi. Selain dari itu, kita menggerakkan banom-banom NU setempat untuk ikut ambil bagian melaksanakan kegiatan tersebut secara bersama-sama. Untuk teknik penyalurannya adalah *door to door*. Kita datang langsung kepada pemanfaat. Kita sudah mendapat data dari desa, dan desa koordinasi langsung dengan banom setempat siapa saja yang menerima manfaat. Dan fatayat sendiri yang menyalurkannya. Itu dilakukan setiap bulan di akhir minggu dan setiap bulannya di desa yang berbeda.”⁷⁶

Sistem penyaluran dengan cara *door to door*, ini dilakukan agar Fatayat sendiri mengetahui kondisi secara langsung penerima manfaat. Jadi sebelum PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas menyalurkan donasi, PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas mengirim surat izin kepada pemerintah desa dan berharap juga pemerintah desa dapat membantu proses pendataan penerima manfaat serta penyaluran sedekah kepada warganya. Hal tersebut didukung oleh pernyataan sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut

:

“Untuk sistemnya kita *door to door* jadi langsung menermui ke rumah penerima manfaat. Cara ini juga dilakukan agar kami bisa mengetahui dan melihat secara

⁷⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Sabtu 22 Oktober 2022, 12.38 WIB.

langsung kondisi penerima manfaat. Dan yang pernah disampaikan oleh ketua kita, dengan cara ini kita bisa melihat secara langsung kesedihan dan kekurangan mereka sehingga kita khususnya untuk anggota fatayat sendiri dapat sadar dari apa yang kita lihat dan kita lakukan. Secara tidak langsung kita mendapat kebahagiaan tersendiri ketika mereka tersenyum dan bahagia mendapatkan sedekah ini.”⁷⁷

Sebelum penyaluran dilaksanakan, PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas berkoordinasi atau meminta izin kepada Pemerintah Desa setempat serta untuk mendapatkan data penerima manfaat dari desa tersebut. Hal tersebut berdasarkan pernyataan Sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut:

“ Kita berkoordinasi dengan pemerintah desa untuk mendata orang-orang yang berhak menerima manfaat. Biasanya kepada desa dibantu oleh ketua RT atau ketua RW untuk mendapat data penerima manfaat. Kita bersilaturahmi dengan kepala desa terkait program kita dan Alhamdulillah diterima dengan baik oleh kepala desa. Dan secara administrasi karena pemerintah desa itu kan lembaga resmi, jadi kita harus mengirim surat istilahnya seperti *kulo nuwun* seperti itu. Dan untuk surat menyurat sendiri pada awalnya yang menangani saya, namun seiring berjalannya program dan beberapa kendala, untuk sekarang surat menyurat itu tanggung jawab dari Ranting Fatayat yang desanya akan ditempatkan, sama juga dengan penanggung jawab *packing*. Jadi mereka *packing* juga menyiapkan surat menyurat dan segala keperluan penyaluran sedekah, dibantu dan didampingi oleh ketua Fatayat.”⁷⁸

Sistem Penyaluran juga disesuaikan dengan kebijakan dari masing-masing kepala desa setempat. Ada kepala desa yang menghendaki untuk *door to door* ada juga yang menghendaki agar penyaluran dilakukan di satu tempat. Jadi,

⁷⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

setiap penerima dari desa tersebut datang langsung ke lokasi penyaluran, seperti di aula balai desa.

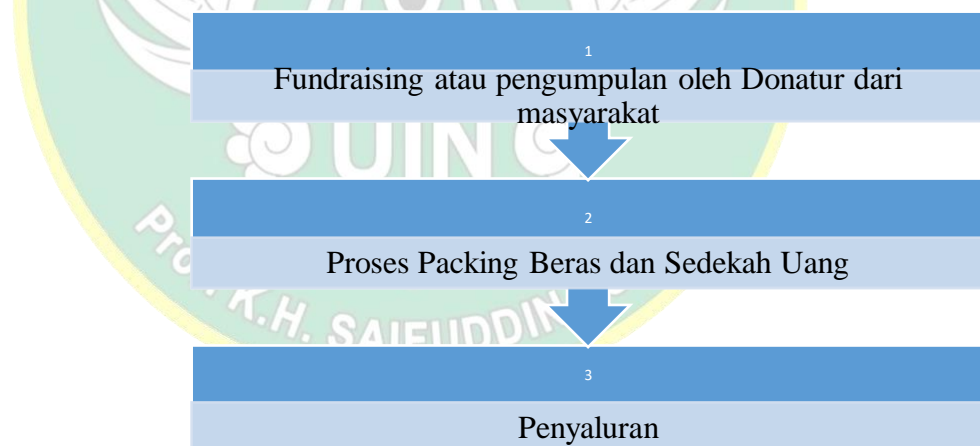
Penyaluran dengan *door to door* ini didampingi oleh pemerintah desa setempat dan banom NU yang ada di desa tersebut. Dimana pihak pemerintah desa yang telah mendata warganya dan lebih mengetahui rumah warganya, sehingga penyaluran sedekah oleh Fatayat NU Kecamatan Cawas ini bisa berjalan efektif.

Anggota PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sendiri turut terjun langsung saat penyaluran dengan sistematika pembagian kelompok. Misalnya ada dua desa yang menjadi sasaran penerima sedekah maka sejumlah orang yang akan mengikuti penyaluran sedekah dibagi menjadi dua kelompok. Kemudian setiap kelompok akan dibagi lagi di setiap desanya untuk menyalurkan sedekah. Untuk sasaran setiap desa penerimanya adalah 50 orang, sehingga apabila terdapat 10 orang anggota Fatayat yang bertugas di satu desa tersebut nantinya dibagi lagi menjadi 3-5 kelompok untuk membagikan sedekah secara langsung ke penerima manfaat dengan didampingi pemerintah desa setempat, banom NU yang ada di desa tersebut serta dibantu juga oleh PAC Anshor-Banser, Muslimat, Pagar Nusa dan IPNU IPPNU.

Sedangkan penyaluran yang dilakukan di satu tempat, dimana penerima manfaat datang sendiri di tempat yang telah ditentukan tersebut merupakan ketentuan dari pihak pemerintah desa yang menghendaki penyaluran dilakukan demikian. Namun, sistem seperti ini juga dilakukan oleh PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas saat penyaluran sedekah bertepatan dengan bulan suci ramadhan. Hal tersebut dilakukan mengingat kondisi sedang berpuasa serta dinilai

lebih efisien dan efektif dalam penyaluran. Hal tersebut didukung oleh pernyataan sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Penyaluran itu kita diskusikan dengan bapak kepala desa, mau dilakukan *door to door* atau dikumpulkan jadi satu di balai desa. Kadang ada yang menghendaki dari kepala desanya itu untuk *door to door* dan kami lakukan juga biasanya hari minggu. Tetapi ada juga dari kepala desanya yang menghendaki untuk dilakukan di balai desa atau lokasi tertentu yang memungkinkan warga bisa berkumpul. Nah kebetulan bulan ini (maret) waktunya penyaluran dan bertepatan dengan bulan ramadhan, jadi kita melakukan penyaluran di satu tempat, kaya yang dilakukan kemarin itu di Rumah Yatim Desa Burikan dan satu lagi di balai desa Plosowangi. Mengingat kondisi kita juga sedang berpuasa, ya istilahnya semacam menghemat energy aja gitu, kita tidak harus datang satu pintu ke pintu yang lain. Jadi dengan kesepakatan bersama kepala desa kita lakukan di satu tempat.”⁷⁹



Gambar 3. Alur Kegiatan Berbagi Kasih

2. Masalah Pada Kegiatan Berbagi Kasih

Dalam berorganisasi yang didalamnya terdiri dari berbagai macam orang dan karakteristik untuk mengembangkan keahlian

⁷⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

dan pandangan yang berbeda terkait tugas dan tanggungjawabnya. Ketika interaksi terjadi di dalam organisasi maka konflik berpotensi muncul. Dalam kehidupan organisasi, setiap waktu konflik akan terjadi dari berbagai jenis konflik diantaranya ya konflik antar individu atau anggota organisasi, internal individu, maupun antara individu atau organisasi dengan pihak luar organisasi. Kondisi konflik seperti ini akan menjadi masalah bagi organisasi dan menimbulkan kesulitan dalam mencapai tujuan organisasi.⁸⁰

Umumnya suatu organisasi yang menjalankan suatu program kerja tentu mendapati suatu masalah. Hal tersebut juga dialami oleh PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas. Berikut beberapa kendala pada setiap proses kegiatan berbagi kasih :

a. Masalah dalam Proses Pengumpulan Sedekah

Proses pengumpulan donasi atau disebut dengan *fundraising* merupakan proses kegiatan pengumpulan donasi dari donatur ke suatu lembaga atau organisasi penerimaan atau pengelola kegiatan zakat, infaq dan sedekah. *Fundraising* menjadi langkah awal yang dilakukan oleh pengelola zakat, infaq, dan sedekah (ZIS). Dengan kata lain *Fundraising* adalah kegiatan menghimpun danayang berasal dari donatur baik masyarakat secara individu atau kelompok yang dimanfaatkan dan dikelola nantinya oleh pengelola ZIS untuk membantu atau diberikan kepada penerima manfaat.⁸¹ Dalam penelitian ini, pengelola ZIS merupakan PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas yang memiliki program kerja berbagi kasih. Dimana kegiatan tersebut merupakan kegiatan

⁸⁰ Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), h. 273.

⁸¹ Bariek Azka Perdana dan Muhamad Zen, *Fundraising Dana Infak dan Sedekah dalam meningkatkan kepercayaan jamaah masjid*, *Jurnal Manajemen Dakwah* 5, No 2, 2020, h. 137, <https://doi.org/10.15575/tadbir>

pengelolaan sedekah yang diperuntukan untuk penerima sedekah di Kecamatan Cawas.

Dalam kegiatan pengumpulan sedekah atau *fundraising* ini, PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas mendapati beberapa masalah yang terjadi selama pengumpulan donasi. Masalah yang terjadi pada proses pengumpulan ini diantaranya adalah komunikasi antara koordinator setiap ranting yang bertugas mengambil sedekah dengan donatur. Hal ini disampaikan oleh sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut:

“Waktu awal awal itu pernah terjadi miskomunikasi antara koordinator dengan donatur. Jadi kendala waktu itu adalah donasi dari salah satu donatur itu tidak diambil selama beberapa bulan. Penyebabnya adalah dari koordinator itu lupa dan kesibukan koordinator juga, jadi sedekah selama beberapa bulan itu tidak diambil.”⁸²

Kendala atau masalah lain dalam proses pengumpulan sedekah dari donatur yang dilakukan oleh koordinator yang sering terjadi adalah saat proses pengambilan sedekah donatur sulit ditemui. Hal tersebut disampaikan oleh Ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Saat koordinator melaporkan terkait pengumpulan dari bawah (dari donatur), mereka (koordinator) terkadang beberapa kali mengetuk pintu donatur tetapi tidak bertemu dengan yang bersangkutan. Sudah melakukan janji untuk mengambil sedekah tapi ternyata yang bersangkutan (donatur) tidak ada dirumah. seperti itu sering terjadi. Dan ada juga yang bersedekah sekian banyak itu disetorkan untuk bulan-bulan berikutnya.”⁸³

Masalah diatas sering terjadi dan dialami oleh koordinator ketika pengambilan sedekah. Masalah

⁸² Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

⁸³ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

komunikasi yang kurang antara donatur dengan koordinator pada masalah sebelumnya sudah diperbaiki dengan mengkomunikasikan terlebih dahulu sebelum pengambilan sedekah, namun pada kenyataan dilapangan koordinator sering menemukan kendala tidak bertemu dengan donatur. Dan pada akhirnya koordinator hasur kembali lagi di waktu berikutnya untuk menemui donatur. Hal tersebut dapat mengakibatkan keterlambatan pengumpulan sedekah di *centre*.

Berbagai macam karakteristik orang lain yang menjadi masalah dalam proses pengumpulan sedekah ini seperti yang telah disampaikan di atas bahwa ada donatur yang memberikan sedekah yang tidak rutin setiap bulan atau dengan kata lain satu kali memberikan sedekah ini diperuntukan untuk bulan-bulan berikutnya. Sistem yang sebenarnya adalah donatur memberikan sedekah setiap bulan dengan jumlah 1 Kg beras, bukan mengakumulasikan beras dan memberikannya untuk beberapa bulan. Karena sedekah yang didapatkan atau dikumpulkan pada bulan itu akan disalurkan di bulan itu juga. Sehingga disini masih ada donatur yang belum bisa mengikuti prosedur berbagi kasih.

Selain masalah yang telah dipaparkan di atas, ada beberapa masalah yang terjadi ketika proses pengumpulan atau *fundraising* sedekah berbagi kasih, yaitu pengumpulan dari koordinator ke *centre* pengumpulan sedekah. Dimana koordinator mengalami kendala seperti kendala transportasi untuk membawa sedekah yang jumlahnya banyak ke *centre*. Selain itu juga kendala kesibukan dan aktivitas koordinator yang mayoritas masih bekerja. Hal tersebut didukung oleh pernyataan ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Ditingkat pengumpulan *centre* (dari koordinator ke *centre*) terkadang terkendala dengan transportasi untuk antar ke *centre*. karena banyaknya beras yang dikumpulkan oleh koordinator dan terkadang terhalang oleh aktivitas karena dari beberapa koordinator itu semuanya bekerja. Jadi saat pengumpulan di *centre* kadang lebih dari tanggal yang dipatok yaitu tanggal 20.”⁸⁴

Dari beberapa masalah di atas, dampaknya adalah terlambatnya proses pengumpulan beras yang tidak sesuai dengan target tanggal yang telah ditentukan yaitu tanggal 20. Sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan proses selanjutnya seperti packing atau pengemasan beras.

Selain itu, berdasarkan pengamatan langsung peneliti menemukan masalah saat dilapangan. Dimana terjadi kurang koordinasi dan kurangnya rasa tanggungjawab dari salah satu koordinator dalam mengumpulkan sedekah. Peneliti melihat yang terjadi di lapangan adalah ketika ada pertemuan rutin yang dilakukan pada tanggal 19 Maret 2023 di salah satu ranting dan mendapati beras yang dikumpulkan oleh salah satu koordinator tersebut belum dibawa ke *centre* dan pada saat itu salah satu koordinator menitipkan sedekah tersebut untuk dibawa oleh koordinator yang rumahnya lebih dekat dengan *centre*. Hal tersebut menimbulkan sedikit konflik antara koordinator. Karena seharusnya koordinator sudah memiliki tanggungjawab masing-masing dalam tugasnya termasuk mengumpulkan sedekah dari hasil yang dikumpulkan ke *centre* atau dalam kata lain mengantar ke *centre*. Sehingga dalam masalah ini kesadaran masing-masing koordinator akan tanggungjawab masing-masing masih perlu diperhatikan.

⁸⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

b. Masalah dalam Proses Packing Sedekah

Proses packing yang dimaksud adalah sebuah proses dimana beras yang telah terkumpul di *centre* akan dikemas dalam bentuk 5 Kg per kantong dan uang dari sedekah subuh akan dikemas dalam bentuk amplop dengan nominal Rp 50.000,-. Proses packing atau pengemasan sedekah ini telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, pada sub bab ini akan dipaparkan mengenai kendala atau masalah yang terjadi pada proses packing.

Masalah yang pernah terjadi pada proses packing adalah penjadwalan yang tidak merata. Pada awalnya jadwal packing sedekah terutama packing sedekah beras hanya mengandalkan waktu anggota yang pada saat penjadwalan itu tidak memiliki kesibukan atau dengan kata lain sukarela anggota yang dapat hadir proses. Artinya pada saat packing anggota yang tidak memiliki kesibukan pada hari itu berkenan untuk packing. Sehingga hal tersebut mengakibatkan hanya beberapa anggota dan pada seterusnya anggota yang sama yang melakukan packing sedekah. Hal ini disebabkan oleh kesibukan para anggota. Demikian didukung oleh pernyataan sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Ada dua kali perubahan, yang pertama jadwalnya itu acak. Sistemnya ada 3-4 orang setiap bulannya untuk packing. Tapi ada beberapa kendalanya yaitu ada yang bisa dan ada yang tidak. Akhirnya kerelaan anggota juga yang ikut membantu siapa yang bisa monggo ikut membantu. Lama kemudian pada akhirnya ada sedikit kekisruhan kenapa orang ini lagi yang bertugas seperti itu.”⁸⁵

Hal tersebut juga disampaikan oleh ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

“Dulu packing itu pernah saya sendiri sampai selesai. Dulu juga pernah dijadwal tapi tidak datang, yang datang justru yang tidak ada jadwal atau yang tedekat dengan rumah saya (*centre*).”⁸⁶

Sehingga dapat disimpulkan bahwa masalah pada proses packing ini adalah kesibukan masing-masing anggota dan juga kurangnya kesadaran anggota akan tugas dan tanggung jawab. Loyalitas anggota masih kurang mengakibatkan tidak berjalannya sistem yang sebagaimana mestinya, ketidakmerataan tugas dan tanggungjawab serta kurangnya kinerja anggota dalam mencapai tujuan bersama.

c. Masalah dalam proses penyaluran atau distribusi sedekah

Puncak dari proses kegiatan berbagi kasih ini adalah penyaluran atau pendistribusian sedekah. Penyaluran sedekah ini merupakan kegiatan berbagi kasih dalam menyalurkan atau memberikan sedekah yang berupa beras dan uang kepada penerima manfaat yaitu yatim piatu, dhuafa, lansia dan penyandang difabilitas di Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten.

Namun pada proses ini pernah terjadi masalah pada penerima manfaat. Dimana penerima tersebut tidak sesuai atau tidak tepat dengan sasaran. Seperti pernyataan yang dijelaskan oleh sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Pernah ada kesalahan saat penyaluran di desa Bendungan atau Karangasem, jadi yang mendapat atau yang menerima itu sedekah justru orang-orang yang dinilai mampu. Dan kita tahu dari masukan orang-orang yang seharusnya mendapat. Dan di desa Japanan juga pernah yang mendapat itu adalah saudaranya yang mendata tadi. Jadi untuk mengantisipasi hal tersebut kita harus cross check terlebih dahulu dari ranting atau desa

⁸⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

yang mendata. Benar atau tidaknya data tersebut sesuai dengan criteria penerima sedekah. Adanya hal tersebut menjadi pembelajaran untuk kita supaya tidak terulang kembali dikemudian hari. Kita harus teliti dalam mendata penerima manfaat. Data itu kan ada, jadi kalau ada puteran berikutnya ke desa tersebut yang tadi bermasalah dengan penerimanya adalah kita tidak menggunakan data tersebut. Kita minta data baru dari ranting atau desa, nantinya desa meminta ke RT/RW setempat.”⁸⁷

Dari pernyataan tersebut, menjadi pembelajaran untuk tidak mengulangi kesalahan yang sama terjadi kembali. Dengan melakukan *cross check* terhadap data penerima dan mendata kembali penerima yang sesuai dengan sasaran.

Pada proses ini kendala atau masalah lain yang dialami oleh PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas adalah keanggotaan yang kurang kinerja dan loyalitas dalam proses penyaluran. Sama dengan proses sebelumnya kendala atau masalah ini masih ada di dalam diri anggota sendiri. Hal itu didukung oleh pernyataan dari ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Dulu hanya segelintir orang yang ikut giat hanya 3-4 orang untuk dua desa dan sistem *door to door*.”⁸⁸

Pernyataan yang sama juga dinyatakan oleh sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Waktu awal awal itu hanya 5 orang dari Fatayat Cawas untuk 3 desa, tetapi Alhamdulillah dapat bantuan dari muslimat, anshor, banser, pagar nusa dan pemerintah desa setempat.”⁸⁹

Selain itu, kurangnya manajemen waktu dari anggota Fatayat NU Cawas sendiri yang membuat keterlambatan acara

⁸⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

⁸⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

⁸⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

penyaluran dimulai. Kehadiran anggota Fatayat NU Kecamatan Cawas yang tidak tepat waktu menjadi masalah yang sering terjadi. Hal tersebut di dukung oleh pernyataan sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut:

“Kendalanya itu biasanya dari kitanya ya. Terkadang diundangan jam segini tapi datangnya jam berapa. Yang masih sulit disitu diwaktu. Seringnya yang ketempatan malah menunggu kita, seharusnya kebalik kita yang punya acara yang harusnya menunggu mereka. Kita tamu seharusnya datang lebih awal dan kadang kita datang jadi tidak beraturan (tidak barenh) gitu.”⁹⁰

Pada proses penyaluran ini minim akan kendala yang cukup berarti. Karena pada penyaluran ini PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas selalu dibantu oleh Banom NU lainnya dan pemerintah desa yang ikut terjun langsung ke lapangan.

3. Upaya Problem Solving dalam Kegiatan Berbagi Kasih Oleh PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas

Dewasa ini, permasalahan yang umum dihadapi oleh organisasi adalah masalah strategis seperti permasalahan penting, strategi dan langsung pada masalah organisasi atau *problem* kerja dan kinerja.⁹¹ Masalah yang terjadi pada organisasi tentunya harus segera dipecahkan dan menemukan solusi. Karena masalah yang dibiarkan saja akan menjadi potensi konflik atau masalah yang lebih besar. Maka dari itu, manajer atau pimpinan organisasi perlu melakukan usaha untuk memecahkan masalah yang sedang terjadi.

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai usaha pemecahan masalah pada kegiatan berbagi kasih oleh PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas dalam menghadapi masalah yang terjadi

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

⁹¹ *Pengantar Manajemen, ..., h. 184.*

selama program tersebut berlangsung sejak awal pelaksanaan program kerja tersebut. Dimana kendala atau masalah-masalah yang terjadi telah dijelaskan pada subbab sebelumnya. Berikut merupakan upaya PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas memecahkan masalah pada kegiatan berbagi kasih :

a. Analisis Situasi

Setiap terjadinya masalah pada suatu individu atau kelompok tentunya hal yang dilakukan untuk pertama kalinya adalah mencari tahu permasalahan apa yang sedang terjadi. Langkah awal ini akan menentukan langkah selanjutnya dalam menyelesaikan masalah.

Langkah awal ini dilakukan untuk menemukan masalah yang sebenarnya dengan mengenali lebih dalam terkait masalah yang terjadi. Saat mengenali masalah persepsi atau dugaan sementara masalah akan mendasari seseorang atau kelompok untuk menggali masalah lebih dalam lagi. Menurut hasil temuan peneliti dan hasil wawancara dengan beberapa narasumber terkiat ada beberapa langkah atau proses PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas dalam menganalisis situasi sebagai berikut :

1) Mengidentifikasi dan mengklarifikasi masalah

Suatu masalah sebelum dipecahkan harus ditemukan terlebih dahulu. Artinya individu harus menentukan situasi yang menunjukkan adanya masalah dan masalah mana yang harus dipecahkan.⁹²

Ketika terjadi masalah dalam organisasi terutama pada program berbagi kasih ini langkah pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi masalah dengan mencari tahu

⁹² James A.F.Stoner dan Charles Wankel, *Perencanaan dan Pengambilan Keputusan dalam Manajemen*, diterjemahkan oleh Sahat Simamora (Jakarta : PT Rineka Cipta, 1993), 205-206.

masalah apa yang sedang terjadi. Kemudian setelah dicari tahu masalah yang sedang terjadi, ada hal yang tidak sesuai dengan harapan yang mengidentifikasi bahwa hal tersebut adalah masalah.

Untuk itu ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai pimpinan organisasi melakukan klarifikasi masalah dengan mengumpulkan dan mendengarkan klarifikasi dan informasi terkait masalah tersebut dengan pihak terkait. Berikut dijelaskan beberapa proses identifikasi dari beberapa masalah mulai dari pengumpulan, *packing* hingga penyaluran. *Pertama*, masalah yang terjadi pada proses pengumpulan sedekah adalah ketika terjadi keterlambatan pengumpulan sedekah ke *centre* sedekah. Yang dilakukan oleh Fatayat NU Kecamatan Cawas adalah dengan cara mengkonfirmasi terkait adanya masalah tersebut dari pihak terkait. Hal tersebut dinyatakan oleh ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Kita mendengarkan masukan dan keluhan dari permasalahan dari anggota yang bergerak langsung yang kita sebut sebagai coordinator. Dari coordinator tersebut mengalami kendala dan masalah di lapangan saat proses pengumpulan dan juga *packing*. Koordinator tidak bertemu dengan donatur saat pengambilan sedekah.”⁹³

Hal tersebut dilakukan oleh ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas untuk menganalisis dan mengenali lebih dalam terkait masalah yang terjadi. Yang tujuannya agar masalah menjadi jelas dan segera ditindaklanjuti.

“Karena kepala orang banyak ya, banyak asumsi, banyak pandangan, dan lebih-lebih kita perempuan, dan kita banyak menggunakan perasaan. Jadi disini masih ada grup-grupan gitu, grup ini tidak condong dengan orang itu dan akhirnya menjadi masalah antar individu. Jadi

⁹³ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

ketika terjadi masalah seperti itu, saya tarik dan saya adakan pertemuan khusus dengan orang yang bersangkutan untuk mendapatkan kejelasan.”⁹⁴

Sebagai ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas ketika terjadi suatu masalah di lapangan terkait kegiatan berbagi kasih baik pengumpulan sedekah, *packing* hingga penyaluran selalu berkoordinasi dengan koordinator sedekah disetiap ranting. Dengan adanya masalah tersebut koordinator melaporkan kepada ketua PAC Fatayat NU Cawas. Dari terjadinya masalah tersebut, yang dilakukan adalah mencari tahu kebenaran dari masalah dan penyebab masalah bisa muncul. Melalui proses identifikasi dan klarifikasi dari koordinator yang melaporkan terjadinya masalah ini, maka masalah yang sebenarnya dapat diketahui.

Penyebab dari keterlambatan pengumpulan sedekah adalah karena donatur yang sulit ditemui. Sehingga, jelas penyebab masalah tersebut berdasarkan hasil klarifikasi dari koordinator yang terjun langsung mengambil sedekah adalah pada donatur yang sulit ditemui walaupun sudah ada perjanjian sebelumnya dengan koordinator. Sehingga koordinator harus menghubungi dan menemui kembali donatur tersebut. Ketua Fatayat NU Cawas sebagai *leader* terus mengingatkan dan mendorong anggotanya untuk bergerak aktif menjemput sedekah dari donatur melalui grup WhatsApp.

Kedua, masalah yang terjadi pada saat *packing* sedekah adalah ketidakmerataan jadwal. Hal ini terjadi karena pada awalnya penugasan *packing* dijadwalkan dengan cara acak

⁹⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

dan sukarela. Jadi siapa saja pada waktu proses *packing* tidak ada kesibukan maka list grup dan menjadi petugas *packing*. Setelah berjalannya waktu dan proses *packing* dilakukan dengan cara tersebut ternyata terdapat masalah yaitu tidak efektifnya jadwal karena yang melakukan *packing* pada akhirnya adalah orang yang sama bahkan dalam jumlah sedikit. Masalah sudah teridentifikasi dengan jelas kemudian untuk mengatasi masalah tersebut perlu ada pembaharuan jadwal dengan cara yang lebih efektif. *Solving* untuk masalah ini selanjutnya akan dijelaskan di sub bab analisis persoalan.

Ketiga, pada proses penyaluran terdapat penyimpangan penerima manfaat. Pada proses ini pernah terjadi salah sasaran, dimana ketidaktepatan penerima manfaat yang tidak sesuai kriteria. Masalah ini muncul ketika ada warga yang komplain di salah satu tempat penyaluran yaitu di desa Japanan. Warga yang melaporkan hal tersebut bahwa yang memperoleh sedekah tersebut tidak tepat sasaran, karena masih ada warga yang lebih berhak tetapi tidak mendapatkan. Sehingga, Fatayat NU Cawas melakukan konfirmasi dengan pihak yang mendata penerima atas kesalahan pendataan tersebut. Hal tersebut didukung oleh pernyataan sekretaris PAC Fatayat NU Cawas sebagai berikut :

“Pernah terjadi kesalahan disalah satu desa, dimana yang mendapat bagian sedekah itu adalah orang yang dinilai mampu secara ekonomi. Di desa Japanan juga ada penerima yang ternyata penerima itu adalah saudara dari pendata tersebut, Dari situ ada yang komplain ke kita bahwa penerimanya tidak tepat sasaran.”

Atas terjadinya hal itu, maka Fatayat NU Cawas segera mengklarifikasi dengan pihak terkait dan melihat kondisi yang sebenarnya Karena pada saat itu proses penyalurannya menggunakan sistem *door to door*. Sehingga hal itu dapat

memperkuat informasi yang didapat. Berdasarkan hal tersebut, maka Fatayat NU Cawas segera menindaklanjuti masalah tersebut dan akan dijelaskan pada sub bab selanjutnya.

2) Menentukan Prioritas Masalah dan Menetapkan Respon yang Tepat terhadap Masalah

Melalui identifikasi dan klarifikasi masalah maka selanjutnya adalah menentukan prioritas masalah kompleks yang terjadi. Ketika terjadi suatu masalah yang kompleks, maka menentukan prioritas masalah mana yang mendapat penanganan lebih awal. Sejauh hasil temuan peneliti, masalah yang terjadi terkait kegiatan berbagi kasih ini tidak mengalami masalah yang kompleks dalam satu waktu. Masalah yang terjadi hanya pada proses tertentu saja, misalnya pada saat pengumpulan atau proses *packing* maupun proses penyaluran saja. Masalah yang muncul sebelumnya adalah masalah yang masih bersifat sederhana atau hanya satu masalah dalam satu waktu.

Setelah masalah yang sebenarnya diketahui dan diidentifikasi, kemudian jika terjadi masalah yang bersifat kompleks terjadi maka langkah memprioritaskan masalah dilakukan namun jika tidak maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menetapkan respon yang tepat. Menetapkan respon untuk mengambil langkah selanjutnya dilakukan dengan cara strategis dan sistematis. PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas dalam menetapkan respon yang tepat dalam menghadapi masalah adalah dengan melakukan rencana pertemuan dalam rangka untuk bermusyawarah untuk mendiskusikan solusi atas masalah yang tepat.

Pada sub bab sebelumnya dijelaskan masalah pada proses penyaluran dimana terjadi ketidaktepatan penerima manfaat.

Pada tahap ini Fatayat NU Cawas merespon masalah yang terjadi tersebut dengan teliti dan memeriksa kebenaran tersebut. Artinya disini tidak langsung mengambil keputusan namun menggunakan strategi dan proses penuh pertimbangan untuk selanjutnya mengambil keputusan.

Berdasarkan temuan dari hasil lapangan, peneliti menemukan bahwa PAC Fatayat Cawas memiliki grup untuk anggota secara umum dan grup untuk pengurus harian serta coordinator bidang dan coordinator giat masing-masing ranting. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya komunikasi antar pemangku jabatan di dalam PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas serta untuk mendiskusikan masalah yang terjadi.

Sehingga, ketika terjadi masalah pada pengumpulan dan *packing* sedekah maka terlebih dahulu dikomunikasikan melalui grup WhatsApp seperti terkait waktu dan tempat untuk mendiskusikan atau menyelesaikan masalah secara lebih mendalam dan selanjutnya akan dibawa ke forum pertemuan rutin untuk dibahas secara lebih mendalam. Dalam hal ini terlihat bahwa ketua maupun badan pengurus harian PAC Fatayat NU Kecamatan cawas melakukan tindakan respon awal yang tidak terkesan buru-buru. Menetapkan respon awal terhadap masalah dengan mempersiapkan strategi pemecahannya terkait apa masalahnya, apa yang harus dilakukan, oleh siapa, kapan dan dimana akan melakukannya. Pernyataan di atas menunjukkan bahwa, ketika terjadi suatu masalah dalam kegiatan berbagi kasih, PAC Fatayat NU Cawas merencanakan pertemuan baik pertemuan internal dengan personal anggota maupun secara umum.

b. Analisis Persoalan

Pada tahap ini pemecahan masalah lebih fokus terhadap pencarian akar masalah. Karena pada dasarnya dalam memecahkan masalah itu dari akar bukan dari gejala masalah. Dengan demikian masalah akan dipecahkan dengan menghilangkan akar masalahnya.

Dalam mencari akar masalah, informasi, data dan fakta permasalahan yang sebenarnya sangat diperlukan untuk menemukan duduk permasalahan. Dengan itu individu harus mencari kebenaran informasi dari beberapa pihak. Dalam hal ini, upaya yang dilakukan oleh PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas adalah dengan mencari kebenaran sumber informasi didapatkan. Hal tersebut dilakukan dengan menelusuri sumber informasi baik orang maupun datanya.

Hal ini merupakan kelanjutan dari proses pertama saat terjadinya masalah yaitu yang sudah dijelaskan pada sub bab analisis situasi. Ditemukan persoalannya yang terjadi, *pertama* pada proses *packing* adalah miskomunikasi yang terjadi antara donatur, keterlambatan pengumpulan sedekah di *centre*, hingga masalah individu antar anggota yang dapat mempengaruhi keberlangsungan kegiatan berbagi kasih.

Menurut temuan peneliti dalam lapangan, pernah terjadi pelimpahan tugas dari sesama koordinator. Dimana kewajiban salah satu koordinator untuk mengumpulkan sedekah tersebut ke *centre*, namun pada suatu waktu sedang pertemuan rutin dan salah satu koordinator justru menitipkan sedekah tersebut kepada koordinator lain yang rumahnya dekat dengan *centre*. Hal demikian memicu terjadinya konflik antara koordinator satu dengan koordinator lain.

Dalam hal ini ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas menanggapi sebagai berikut :

“Hal itu kadang terjadi saat proses pengumpulan, ‘siapa yang mau mengumpulkan ke rumah bu tiwi saya titip’ harusnya tidak usah seperti itu, kalau niat dan merasa bertanggungjawab dan niat ibadah ya sekalian diantar saja ke rumah saya, tidak perlu menitip.”⁹⁵

Dalam menemukan akar permasalahan tentunya harus mengetahui kebenaran sumber informasi yang didapatkan. Dalam hal ini ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas menyatakan :

“Tentunya darimana kita dapatkan sumber informasi tersebut. Kemudian kita cari kebenarannya dengan kita bertemu dan mengajak ngobrol orang terkait. Disitu akan bertemu titik masalahnya. Dan apakah masalah itu mempengaruhi ke orang lain atau hal lain? Kemudian jika ada pengaruh maka kita temui dan ajak obrol orang lain tersebut.”⁹⁶

Dalam masalah ini yang dilakukan adalah dengan mencari akar permasalahan atau disebut dengan masalah yang sesungguhnya. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk mencari kebenaran dan akar permasalahan yang menjadi munculnya suatu masalah. Sehingga langkah selanjutnya adalah mengambil keputusan atau solusi.

Yang *kedua* pada proses *packing* juga PAC Fatayat NU Cawas mendapati masalah atau kendala. Masalah ini secara rinci sudah dijelaskan pada sub bab sebelumnya terkait masalah pada proses *packing*. Sedikit ulasan masalah *packing* yang terjadi adalah ketidakmeratanya jadwal dan tugas pada anggota Fatayat NU Cawas dalam *packing*.

Pada awalnya *packing* dilakukan secara acak dengan jumlah 3-4 orang dengan cara list di grup WhatsApp. Namun,

⁹⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

⁹⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

pada proses *packing* yang melakukan hanya 1-2 orang. Ini artinya ketika ditunjuk secara acak namun ada anggota yang bertugas memiliki kesibukan lain. Kemudian, sistem tersebut digantikan dengan sistem sukarelawan, artinya siapa saja yang memiliki waktu luang atau pada saat jadwal *packing* tidak sibuk diperkenankan untuk *packing* sedekah. Namun, hal itu menjadi ketimpangan tugas dan kewajiban pada anggota. Setelah diberlakukan hal demikian, terlihat bahwa yang mengikuti proses *packing* adalah orang yang sama setiap proses *packing*. Hal ini terdapat penyimpangan dalam pelaksanaannya. Dengan itu, mencari akar masalah dengan cara mencari kebenaran penyebab jadwal tersebut tidak berjalan semestinya. Pada permasalahan diatas, ditemukan bahwa akar masalahnya adalah pada anggota yang kurang loyalitas, bertanggungjawab dan disiplin akan tugasnya serta pembagian kerja yang kurang efektif dan kurang tepat. Dalam hal ini perlu dilakukan penegasan terhadap jadwal *packing*. Dalam proses tersebut pada dasarnya ada proses pengorganisasian yang merupakan proses menugaskan anggota dalam suatu kegiatan untuk mencapai tujuan dari kegiatan tersebut.⁹⁷ Namun pada pelaksanaannya terdapat penyimpangan atau permasalahan tersebut. Dengan demikian, harus ada pembenahan dari PAC Fatayat NU Cawas dalam memecahkan masalah diatas. Yang selanjutnya akan dibahas pada sub bab analisis keputusan.

Ketiga, proses lanjutan dari pemecahan masalah pada proses penyaluran sedekah, yaitu ketidaksesuain sasaran. Setelah dilakukan analisis situasi berdasarkan data dan fakta, ditemukan bahwa penyimpangan ini terjadi karena data yang

⁹⁷ T. Handoko, Manajemen,, 167.

dikumpulkan oleh pendata penerima manfaat ini tidak sesuai dengan kriteria penerima manfaat, dimana pada saat itu penerimanya adalah orang yang dinilai mampu dan ternyata saudara sendiri dari orang yang mendata tersebut. Hal ini ditemukan fakta dan melihat kondisi lapangan langsung pada proses penyaluran secara *door to door*. Penyimpangan ini terjadi saat selesai penyaluran. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa masalah tersebut terjadi karena pendataan yang tidak sesuai. Dengan itu, Fatayat NU Cawas segera memperbaiki kesalahan tersebut dengan lebih teliti lagi dalam menerima data dan membuat keputusan terhadap masalah tersebut. Yang selanjutnya proses keputusan atau solusi dari masalah ini akan dijelaskan pada sub bab analisis keputusan.

c. Analisis Keputusan

Pada sub bab sebelumnya dijelaskan terkait masalah pada proses penyaluran sedekah. Pada sub bab ini akan dijelaskan bagaimana Fatayat NU Cawas mengambil keputusan atau solusi atas masalah tersebut.

Jadi, setelah ditemukannya akar permasalahan tersebut yaitu pendataan yang tidak sesuai kriteria penerima, Fatayat NU Cawas melakukan proses pendataan ulang oleh anggota PAC Fatayat NU Cawas yang ada di desa tersebut. Hal ini dilakukan sebelum akhirnya data tersebut ditujukan kepada kepala desa setempat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Melihat masalah seperti ini, akhirnya koordinasi dengan anggota yang ada di ranting tersebut untuk mendata ulang yang sesuai dengan kriteria sasaran program ini (kaum dhuafa, yatim piatu, lansia dan penyandang difabilitas) sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Jadi sebelum koordinasi dengan kepala desa, kita juga sudah ada nama-nama yang akan menjadi penerima yang berhak. Setelah

terjadi masalah seperti itu (kesalahan pendata), dari ranting ikut mendata agar data penerima itu sesuai. Kemudian diusulkan kepada kepala desa setempat. Jadi terkait masalah tersebut solusinya adalah mendata ulang. Dan terkait yang sudah terlanjur terjadi kita jadikan pelajaran dan jangan sampai diulang kembali, karena kita sudah mengantisipasinya.”⁹⁸

Dari masalah pada proses penyaluran ini didapati solusi yaitu untuk mendata ulang data penerima manfaat sedekah dengan melibatkan anggota PAC Fatayat NU Cawas sendiri yang ada di ranting, karena mereka lebih mengetahui keadaan desanya. Tidak hanya itu, karena program berbagi kasih ini pada proses penyaluran dilakukan secara *door to door* ini akan memudahkan proses penyaluran dan mengetahui kondisi yang sebenarnya dari penerima, apakah sudah sesuai dengan kriteria penerima dan sebagaimana mestinya.

Pengambilan keputusan merupakan proses pemilihan beberapa alternatif tindakan dalam mengatasi masalah. Peran pemimpin sebagai komando dalam organisasi dalam pengambilan keputusan sangat besar peranannya. Pengambilan keputusan dalam tindakan tinjauan perilaku akan mencerminkan karakteristik seorang pemimpin.⁹⁹ Melihat karakteristik anggota yang masih ketergantungan dengan keputusan pemimpin serta latar belakang organisasi anggota yang kurang sehingga mengharuskan pimpinan harus mengambil sikap untuk mengarahkan sepenuhnya. Hal tersebut dinyatakan oleh ketua Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut :

“Yang saya hadapi, mereka itu maunya dipimpin. Ketika saya pasrahi untuk koordinasi kepada coordinator, ayo

⁹⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

⁹⁹ Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, ..., 157.

tentukan sikap atau keputusan-keputusan, mereka itu susah. Karena tidak terbiasa dan mereka memiliki latar belakang sebelumnya belum berorganisasi, awam dan lebih suka untuk dipimpin. Mintanya memang dikomando.”¹⁰⁰

Pemimpin dalam kelompok atau tim tidak memaksakan semua jawaban atas permasalahan yang terjadi. Bahwa pemimpin tidak harus selalu menjadi pihak yang membuat keputusan. Para pemimpin menyakini bahwa mengkombinasikan kontribusi anggota menjadi hal yang penting dalam menentukan keputusan.¹⁰¹ Dalam mengambil keputusan, ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas tetap memilih untuk melibatkan semua anggota. Hal tersebut dinyatakan oleh ketua Fatayat NU Kecamatan Cawas sebagai berikut:

“Tentunya dalam menemukan solusi atau keputusan itu yang menentukan tidak hanya dari saya sendiri setiap ada masalah. Itukan saya dan pengurus inti dan pengurus bidang, kita semua bertemu dalam satu forum yaitu forum pertemuan rutin. Dan yang kedua jika diperlukan melakukan pertemuan khusus rapat intern itu saya lakukan biasanya itu dirumah saya.”¹⁰²

Berdasarkan pernyataan di atas, Ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas melakukan proses pengorganisasian dalam memecahkan masalah, yaitu melibatkan anggotanya untuk memecahkan masalah. Setiap anggota tentunya memiliki pemikiran dan gagasan sendiri. Secara tidak langsung, Ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas berusaha untuk membagi tugas dan tanggungjawab dalam memutuskan keputusan untuk permasalahan yang terjadi. Sehingga, proses

¹⁰⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

¹⁰¹ Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, ..., 165.

¹⁰² Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

pengorganisasian tidak hanya membagi tugas dan tanggungjawab kepada anggota saja, namun sebuah proses memberikan tanggungjawab dan membentuk serta mengembangkan kinerja anggota termasuk dalam memecahkan suatu masalah.

Dalam hal ini sebagai ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas berusaha agar anggotanya sebagai koordinator juga bisa memimpin, setidaknya dapat mengambil sikap dan menentukan keputusan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan ketua PAC NU Fatayat Cawas sebagai berikut :

“Ketika saya pasrahi mereka (para koordinator) sebagai koordinator untuk menentukan sikap atau keputusan. Tapi mereka susah, mereka maunya dikomandoi terus. Karena tidak terbiasa dianggota saya dan banyak memiliki latarbelakang tidak berorganisasi, masih awam dalam berorganisasi dan mereka lebih suka disuruh-suruh. Tapi harapan saya, saya kasih contoh nanti mereka melakukan sendiri atau berjalan sendiri. Kaya misalnya kerjanya bidang ini adalah ini dan sebagainya.”¹⁰³

Berdasarkan hal di atas, menunjukkan bahwa ketua Fatayat NU Kecamatan Cawas dalam memecahkan masalah melakukan pemberian kekuasaan atau pemberian tugas kepada bawahannya yaitu koordinator untuk mengambil sikap atau keputusan. Namun hal itu tidak mudah diterapkan dengan melihat karakteristik anggota yang hanya ingin dipimpin atau patuh pada keputusan ketua. Sehingga, dalam hal ini Ketua Fatayat NU Cawas menggunakan gaya kepemimpinan otoriter dalam memutuskan keputusan dengan melihat dan menimbang masalah, keadaan, keputusan, dan resiko yang terjadi. Contoh dalam pengambilan keputusan terkait masalah yang terjadi dalam berbagi kasih terkait seperti masalah yang

¹⁰³ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

dapat ditangani dengan cepat. Artinya permasalahan ini terjadi dan dapat ditangani dengan keputusan dari ketua.

Berdasarkan hasil observasi contoh dari pernyataan di atas adalah ketika ada masalah pada *packing* sedekah dimana ketidaktepatan waktu anggota untuk melakukan *packing* karena kesibukan yang seharusnya dilakukan hari ini tetapi karena kesibukan anggota sehingga jadwal anggota tersebut ditunda besok hari. Dan juga ada sedekah yang belum masuk ke *centre* yang pada kenyataannya harus diselesaikan tepat waktu. Dengan itu, ketua mengambil keputusan untuk menghubungi dan berkoordinasi dengan anggota yang terjadwal untuk segera mengumpulkan dan bertugas *packing*. Selain itu, ketua juga membantu anggota untuk *packing* agar dapat selesai dengan cepat.

Ketua Fatayat NU juga menerapkan gaya kepemimpinannya dalam mengambil keputusan secara demokrasi dengan cara adanya pertemuan rutin sebagai bentuk evaluasi kerja. Berdasarkan hasil temuan peneliti, setiap bulan sekali PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas melakukan pertemuan rutin. Pertemuan tersebut bertujuan untuk forum aktif program kerja dan diskusi serta evaluasi setiap bidang kerja. Tidak hanya itu dalam forum ini juga sebagai forum untuk memecahkan masalah yang terjadi. Karena program ini dilakukan setiap bulan, maka dalam pertemuan rutin diadakan evaluasi terkait program ini juga program lainnya terkait masalah yang terjadi. Yang selanjutnya dalam rapat ini dibahas terkait masalah yang terjadi dan memutuskan bersama.

Dalam menganalisis keputusan, ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan seperti sasaran yang akan dicapai setelah keputusan dan resiko terhadap keputusan yang

diambil. Dalam hal ini ketua PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas memberikan pernyataan terkait hal yang dilakukan dalam mengambil keputusan :

“Setelah pembahasan dengan pengurus inti dan bidang-bidang yang memutuskan adalah ketua. Tetapi bukan berarti suara ketua adalah suara yang menguasai, tapi kita dengarkan dan pertimbangkan dari semuanya. Kita ambil yang terbaik dan kita ambil dari sisi pandang yang benar, sisi pandang yang lurus yang sesuai dengan AD/ART Fatayat. Keputusan tersebut sasarannya harus tepat.”¹⁰⁴

Pertimbangan yang matang dan terukur melalui diskusi dan kesepakatan bersama dengan melibatkan semua pihak menjadi langkah PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas menentukan solusi atau keputusan dalam setiap masalah. Karena disini memandang pentingnya kontribusi dan keaktifan anggota serta mengutamakan musyawarah untuk mufakat.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan peran penting seorang pemimpin sebagai *leader* dan motivator bagi anggotanya terutama dalam memecahkan masalah. Seperti yang dilakukan oleh ketua Fatayat NU Cawas adalah selalu menggerakkan anggotanya, memberi semangat, motivasi dan dorongan kepada anggotanya untuk aktif dan bergerak bersama dalam program ini. Yang dilakukan adalah dengan melakukan koordinasi dengan anggota terkait masalah dan kelancaran kegiatan berbagi kasih, memberi semangat dan motivasi kepada anggota baik melalui grup WhatsApp maupun secara langsung dengan teladan atau contoh nyata, serta menggerakkan anggotanya untuk melakukan tugasnya dengan baik dengan mengingatkan anggota melalui grup

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Endah Wahyu Pertiwi selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Jumat 31 Maret 2023, 09.30 WIB.

WhatsApp maupun secara langsung. Hal ini dilakukan ketika proses kegiatan berbagi kasih terutama pada proses pengumpulan sedekah dan *packing* sedekah. Ketua Fatayat NU Cawas memberikan dorongan seperti pengumuman di grup WhatsApp terkait proses pengumpulan dan *packing* sedekah.

Penggerakan yang dilakukan oleh PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas dalam menangani masalah-masalah diatas tidak hanya itu, tetapi PAC Fatayat NU Cawas mengadakan *reward* bagi koordinator yang aktif dalam pengumpulan sedekah. *reward* atau penghargaan kepada anggota yang aktif dan memiliki donatur terbanyak. *Rewadr* diberikan kepada anggota yang mengumpulkan sedekah beras lebih dari 30Kg. *Reward* ini biasanya berupa lap kaki/*keset*, sembako, dan lain-lain.

“Untuk menambah semangat anggota, itu saat kumpulan (pertemuan rutin) kita adakan *reward*, meskipun *rewardnya* itu tidak seberapa seperti sabun, keset hasil mba ending (anggota fatayat). itu membuat rasa bangga tersendiri bagi anggota. Meskipun nominalnya tidak seberapa tapi Alhamdulillah bisa untuk menambah semangat anggota. Dan juga untuk anggota atau koordinator yang mengumpulkan donasi yang terbanyak itu juga ada *tali asih* berupa sembako atau lainnya. Karena kan mereka juga ada usaha dan tentunya lebih besar usahanya untuk mencari donatur. Jadi untuk menambah semangat, penghargaan sekaligus memicu koordinator yang lain untuk lebih semangat lagi dalam giat. Ya ada sedikit untuk menebus lelahnya walaupun nominalnya tidak seberapa.”¹⁰⁵

Hal tersebut dilakukan sebagai alat untuk menggerakan dan menambah semangat anggota dalam melakukan kegiatan berbagi kasih. *Reward* ini juga sebagai solusi atas

¹⁰⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

permasalahan-permasalahan diatas yang mana permasalahan diatas merupakan permasalahan personal pada anggota, seperti kesibukan masing-masing anggota sehingga tidak aktif untuk mengikuti proses berbagi kasih, kurangnya kinerja dan loyalitas anggota dalam melakukan proses kegiatan serta kurang aktifnya anggota menjadi bagian organisasi. Sehingga, *reward* ini mampu untuk menjadi solusi atas permasalahan tersebut agar anggota selalu aktif, kinerja bertambah dan loyal terhadap organisasi.

d. Analisis Persoalan Potensial

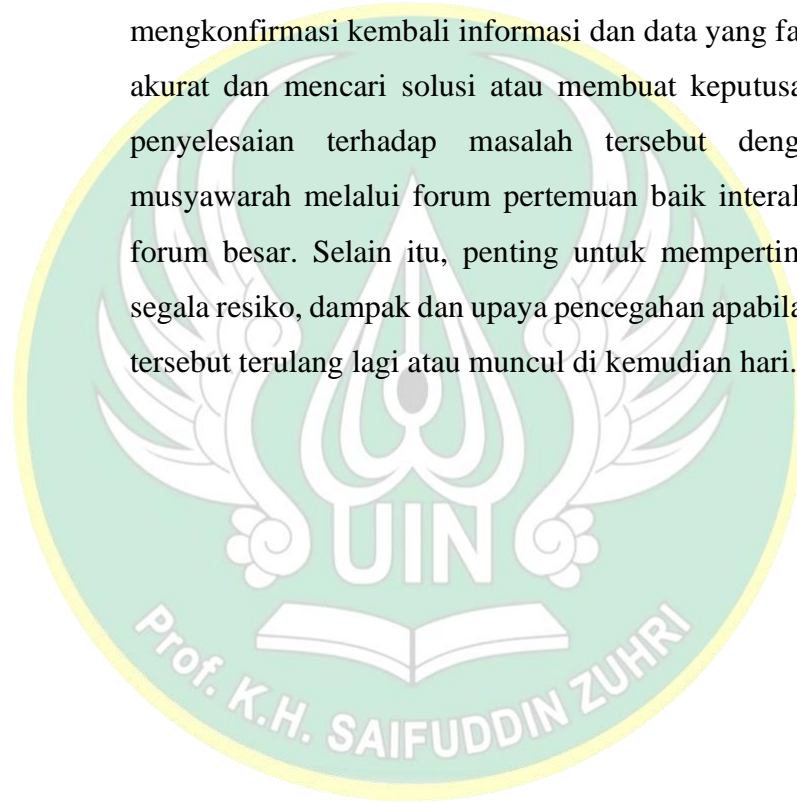
Masalah potensial merupakan masalah yang dimungkinkan berpotensi terjadi kembali di masa yang akan datang. Dalam hal ini tentunya seseorang atau suatu kelompok tidak akan mengulangi kesalahan yang sama terjadi di waktu mendatang. Dengan itu dalam mengambil keputusan memerlukan pertimbangan resiko dan pencegahan dampak serta pencegahan masalah terjadi kembali suatu waktu.

Untuk memutuskan keputusan dibutuhkan pertimbangan terkait dampak dan pencegahan terhadap masalah yang sama atau masalah lain yang dimungkinkan suatu waktu terjadi kembali. Hal ini merupakan upaya dalam menganalisa persoalan potensial. PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas selalu mempertimbangkan dampak serta berupaya meminimalisir terjadinya masalah yang sama di masa yang akan datang. Berikut pernyataan sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas :

“Saat ada permasalahan untuk mengambil keputusannya perlu dipertimbangkan dan dimusyawarahkan. Karena dari permasalahan tersebut jangan sampai terulang kembali cukup untuk menjadi pembelajaran. sehingga meminimalisir dampaknya tidak menjadi besar dan saat

terjadi hal yang serupa sudah ada tindakan pencegahannya.”¹⁰⁶

Demikian terlihat bahwa suatu masalah yang pernah terjadi dalam PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas adalah menyelesaikan dengan cara mencari tahu kebenaran dari masalah melalui klarifikasi masalah dan merencanakan tindakan yang akan dilakukan untuk memecahkan masalah. Kemudian melakukan tindakan mencari akar masalah dengan mengkonfirmasi kembali informasi dan data yang factual dan akurat dan mencari solusi atau membuat keputusan terkait penyelesaian terhadap masalah tersebut dengan cara musyawarah melalui forum pertemuan baik interal maupun forum besar. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan segala resiko, dampak dan upaya pencegahan apabila masalah tersebut terulang lagi atau muncul di kemudian hari.



¹⁰⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Rahmawati selaku sekretaris PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas, Rabu 29 Maret 2023, 15.15 WIB.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui pendekatan kualitatif dan metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas dalam memecahkan masalah pada kegiatan berbagi kasih menggunakan beberapa langkah diantaranya yaitu menganalisis situasi yang terjadi. Dalam langkah ini PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas melakukan proses identifikasi dan klarifikasi masalah, kemudian merespon masalah atau persoalan yang terjadi. PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas juga melakukan analisis persoalan yang bertujuan untuk mencari sumber masalah atau akar masalah sehingga PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas dapat menganalisis keputusan yang akan diambil. Dalam menentukan keputusan PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas mempertimbangkan aspek dampak dari keputusan. Selain itu, juga PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas mempertimbangkan terkait pencegahan dan upaya meminimalisir masalah jika terjadi di kemudian hari. Peran dalam memecahkan masalah ini harus terstruktur dan dikelola dengan baik agar masalah mendapatkan solusi dengan tepat. Dalam memecahkan masalah PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas melakukannya dengan baik dan sistematis, walaupun pada pelaksanaannya tidak mudah dan penuh rintangan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait Manajemen *Problem Solving* Pada Kegiatan Berbagi Kasih Fatayat NU Kecamatan Cawas Kabupaten Klaten, peneliti memberikan saran dengan harapan dapat

menjadi bahan evaluasi dan pembelajaran bersama, berikut beberapa saran tersebut :

1. Saran bagi Pengurus PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas

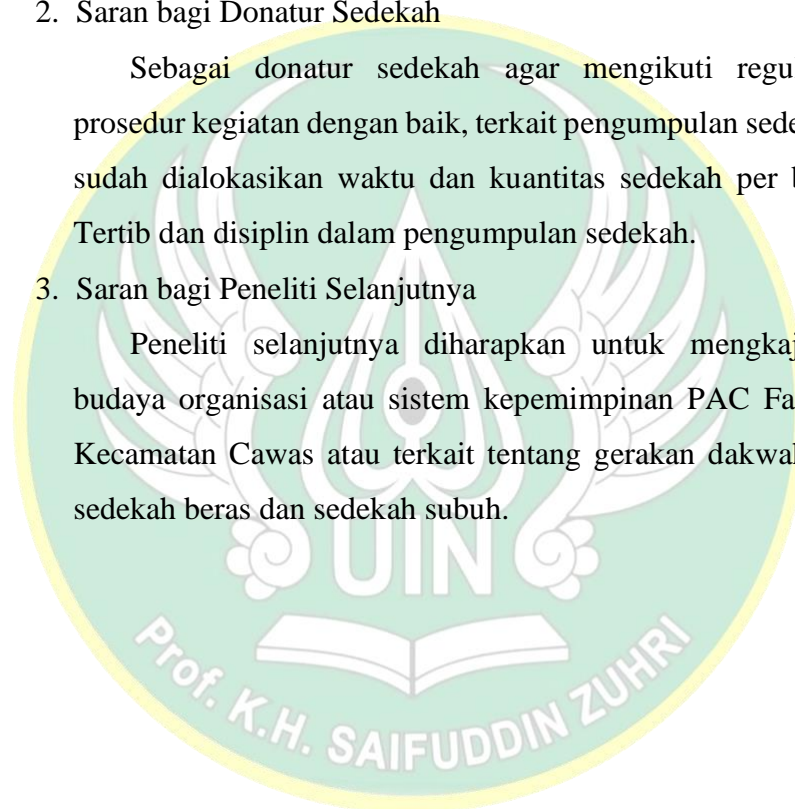
Sehingga untuk kedepannya anggota PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas turut aktif dalam semua proses kegiatan berbagi kasih, lebih loyal kepada organisasi dengan mengabdikan waktunya untuk organisasi, lebih reaktif terhadap masalah yang terjadi dan dapat menentukan sikap maupun keputusan bersama.

2. Saran bagi Donatur Sedekah

Sebagai donatur sedekah agar mengikuti regulasi atau prosedur kegiatan dengan baik, terkait pengumpulan sedekah yang sudah dialokasikan waktu dan kuantitas sedekah per bulannya. Tertib dan disiplin dalam pengumpulan sedekah.

3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji terkait budaya organisasi atau sistem kepemimpinan PAC Fatayat NU Kecamatan Cawas atau terkait tentang gerakan dakwah melalui sedekah beras dan sedekah subuh.



DAFTAR PUSTAKA

- A.F.Stoner, James dan Wankel, Charles. *Perencanaan dan Pengambilan Keputusan dalam Manajemen*. diterjemahkan oleh Sahat Simamora (Jakarta : PT Rineka Cipta, 1993).
- Azisah, Nur. “Manajemen *Problem Solving* Majelis Taklim An-Naas dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia di Masjid An-Naas Kota Parepare” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kota Parepare, 2019).
- Perdana, Bariek Azka dan Zen, Muhamad. “Fundraising Dana Infak dan Sedekah dalam meningkatkan kepercayaan jamaah masjid, *Jurnal Manajemen Dakwah*” 5, No 2, 2020, h. 137, <https://doi.org/10.15575/tadbir>
- Cahyani, Hesti dan Wahyu Setyawati, Ririn. “Pentingnya Peningkatan Kemampuan Pemecahan Masalah melalui PBL Untuk Mempersiapkan Generasi Unggul Menghadapi *MEA*”. *Seminar Nasional Matematika X Universitas Negeri Semarang*. (2016).
- Dinar Pratisti, Wiwien dan Ardeliaputri Shuhena, Ayu. “Potret Strategi Pemecahan Masalah Pada Mahasiswa yang Aktif Beorganisasi”. *Prosiding Temu Ilmiah Nasional XII*,(2017).
- Fatiza, Dina, et.al. *Teknik Creative Problem Solving* (Yogyakarta : Penerbit K-Media,2019).
- Gomulya, Berny. *Problem Solving and Decision Making For Improvement*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2012).
- Graesser, Arthur, et.al.. “Complex Problem Solving in Assessments of Collaborative Problem Solving”, *Journal Of Intelligence* 5, 10, (2017).
<https://cawas.klaten.go.id/compro/profil-kecamatan>
<https://fatayatnu.ac.id/sejarah/> . accessed Desember 13, 2023.
<https://id.wikipedia.org/wiki/Berbagi> . accessed Februari 10, 2023
<https://kbbi.web.id/kasih> . accessed Februari 15, 2023.
<https://kbbi.web.id/masalah> . accessed Desember 13, 2023.
<https://muhammadiyah.or.id/tafsir-qs-al-baqarah-ayat-214-ujian-merupakan-suatu-keniscayaan/> . accesses Februari 15, 2023.
<https://www.laznasdewandakwah.or.id/article-detail/Berbagi-itu-Indah/1340>
- Iskandar, Andy. *Practical Problem Solving : Step by Step Method For Solving Problems*. (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2017).

- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Tetjemah dan Tajwid*, (Bandung :Sygma Examedia Arkanleema, 2014).
- Klaten, BPS Kabupaten. *Kecamatan Cawas Dalam Angka 2020* (Klaten : BPS Kabupaten Klaten, 2020).
- Mujahidin, Anwar. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan.*, (Ponorogo : CV Nata Karya, 2019).
- <https://www.nu.or.id/fragmen/badan-badan-otonom-banom-di-bawah-naungan-nu-sjeZR> accessed Desember 13, 2022.
- Normah. “Sistem Manajemen Operasional Komputer dengan Metode *Problem Solving* Sebuah Kajian TI dengan Aplikasi Zahir *Accounting* Versi 5.1.” *Jurnal Techno Nusa Mandiri*. No 1. (2014).
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. (Surakarta: Cakra Books, 2014).
- Pimpinan Pusat Fatayat Nahdlatul Ulama Periode 2022-2027, *Pedoman Pelaksanaan Organisasi dan Administrasi*, (Jakarta : PP Fatayat NU, 2022).
- Pratama, Rheza. *Pengantar Manajemen*. (Sleman : CV Budi Utama, 2020).
- Rivai, Veithzal dan Mulyadi, Deddy. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. (Jakarta : Rajawali Pers, 2011).
- Riyanto, Setyo. *Analisis Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan Strategis*. (Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama, 2022).
- Rosalina Noor, Triana . “Alternatif Pemecahan Masalah Pada Masyarakat Multikultural”. *Al-Iman : Jurnal Keislaman dan Kemasyarakatan*. No 4 (2020).
- Rubini, Bibin dan Sunaryo, Widodo. *Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan yang Efektif*. (Bogor : Pasma Press, 2016).
- Satori, Djam’an dan Komariah, Aan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Penerbit Alfabet, 2020).
- Shodiqin, Ali. “Profil Pemecahan Masalah Menurut Krulik dan Rudnick Ditinjau Dari Kemampuan *Wolfarm Mathematica*”. *Prosising Seminar Nasional Pasca Sarjana* (2020).
[https://proceeding.unnes.ac.id/index.php/snpasca/article/download/672/590#:~:text=Sedangkan%20Kruklik%20dan%20Rudnik%20\(1988,situasi%20yang%20belum%20pernah%20dihadapinya](https://proceeding.unnes.ac.id/index.php/snpasca/article/download/672/590#:~:text=Sedangkan%20Kruklik%20dan%20Rudnik%20(1988,situasi%20yang%20belum%20pernah%20dihadapinya).
- Syahpuutra, Andrian, et.al.. “Peran Sistem Informasi Manajemen Organisasi dalam Pengambilan Keputusan”. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, No 1 (2022). <https://doi.org/10.35870/jmasif.v1i1.67>
- Taufan Asfar, A.M. Irfan dan Nur, Syarif. *Model Pembelajaran Problem Posing & Solving Meningkatkan Kemampuan Pemecahan Masalah*. (Sukabumi : CV Jejak, 2018).

- Toharudin, Uus dan Setia Kurniawan, Iwan. “Studi Kasus Pada Psikologi Pendidikan : Bagaimana Mahasiswa Memiliki Kemampuan *Problem Solving*”. *Jurnal Pendidikan Biologi Indonesia* 3, No 1 (2017).
- Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), h. 273.
- Wahyuni, Resti. “Penerapan Konsep Pendidikan Kasih Sayang Di Sekolah Rendah Islam Alor Setar Kedah Malaysia” (Skripsi, Universitas Islam Riau, 2019).
- Wibowo Utomo, Dian. “Hambatan, Motivasi, Dan Strategi Pemecahan Masalah Pada Mahasiswa Psikologi Universitas Sanata Dharma Yang Sedang Mengerjakan Skripsi” (Skripsi, Universitas Sanata Dharma, 2009).
- Yulita, Vania. “Studi Deskriptif Perencanaan Suksesi Pada Perusahaan Di Bidang Desain Grafis dan Percetakan”. *Jurnal Agora*, Vol. 2 No.2 . (2014).



