

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Organisasi pelayanan sosial merupakan salah satu kunci utama dalam menjawab permasalahan sosial dengan memberikan layanan berbasis organisasi terhadap pemerlu pelayanan atau penyandang masalah kesejahteraan sosial. Menurut Undang- undang No. 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan materil, spiritual, dan sosial untuk dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri sendiri sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Pengertian tersebut sejalan dengan pendapat Hasenfeld dalam Jones & May (1992) yang mengungkapkan bahwa organisasi pelayanan sosial merupakan sekumpulan individu-individu yang tergabung dalam suatu organisasi yang memiliki fungsi melindungi, memelihara maupun meningkatkan kesejahteraan individu. Organisasi sosial ini membawa misi sosial untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atas dasar nilai-nilai kemanusiaan, solidaritas, kedermawanan dan kebersamaan yang tabu berbicara keuntungan materi.

Lalu bagaimana dengan adanya pelayanan sosial berbasis keagamaan yang dimana organisasi pelayanan sosial yang menekankan jika agama yang mereka usung merupakan jalan untuk memecahkan masalah sosial yang dihadapi terutama agama Islam. Organisasi pelayanan sosial ini sering disebut dengan FBO atau *faith based organization*. Pelayanan sosial sosial yang diberikan FBO dapat bersifat khas

ataupun modal sosial. Dalam konteks modal sosial FBO biasanya berjalan tanpa campur tangan pemerintah khususnya dalam melayani masyarakat miskin ataupun minoritas, itu semua disebabkan karena banyak masyarakat yang mempunyai krisis kepercayaan terhadap pemerintah dan lebih menyenangi sisi independent dari FBO yang langsung menghubungkan mereka dengan otoritas tertinggi yaitu Tuhan Yang Maha Esa. Kehadiran agama Islam dalam peran sosial suatu organisasi justru mengajarkan profesionalisme, apalagi jika organisasi tersebut bergerak di bidang pengolahan dana masyarakat seperti Zakat, Infaq, Shodaqoh, dan lain-lain.

Lembaga organisasi yang membawa nilai-nilai agama diantaranya lembaga Baitulmaal Muamalat (BMM) yang merupakan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang dikukuhkan oleh pemerintah dengan tugas utama menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya (ZIS DSKL) . selain itu, BMM juga merupakan Nazhir resmi yang mengelola dan mengembangkan wakaf produktif ekonomi. BMM selalu berusaha untuk melakukan tata kelola yang baik terutama dalam hal pendistribusian dan pendayagunaan dana ZISWAF dan DSKL guna meningkatkan kesejahteraan umat melalui program-program yang inovatif, kreatif, dan pendidikan, kesehatan, sosial dakwah, serta kemanusiaan.

Program-program yang dijalankan oleh BMM diantaranya ada program ekonomi, misalnya ; program sahabat UMKM Indonesia, program bangun dusun unggul, kesehatan. Pada program Pendidikan yang dimana bertujuan untuk memastikan Pendidikan yang inklusif dan berkualitas setara, juga mendukung kesempatan belajar seumur hidup bagi semua, program yang dijalankan diantaranya

program beasiswa cikal muamalat, beasiswa tahfizh BMM, beasiswa sarjana muamalat, balai Latihan orphan, muamalat solidarity boarding school. Pada program Kesehatan terdapat program bank sampah, layanan jenazah terpadu, sarana sanitasi & air bersih, dapur santri, ambulans terapung. Sedangkan pada program kemanusiaan terdapat program BMM Rescue, rumah harapan, jalan & jembatan. Selanjutnya, program sosial dakwah diantaranya terdapat program Al-Qur'an Braille, tebar AL-Qur'an pelosok, masjid pelosok, sedekah nasi jum'at, santunan anak yatim & dhuafa, rumah Qur'an BMM, Madraasah pendalaman BMM.

Dalam penanganan program-program ini tentunya dibutuhkan sebuah pelaksana di dalam organisasi pelayanan sosial ini, diantaranya peran pengurus dalam menjalankan program begitu juga bantuan dari masyarakat untuk menjalankan program yang akan di selenggarakan. Namun dalam sebuah pelaksanaan pasti terdapat keterbatasan dalam sumber daya manusia baik dalam segi kinerja maupun keterbatasan pelaksana dalam menjalankan sebuah program yang akan dijalankan, begitu juga mengenai tingkatan dalam pemenuhan kapasitas disebuah lembaga sosial diantaranya pengembangan kapasitas. Dalam tingkatan pengembangan kapasitas ini, sebuah lembaga sosial atau organisasi pelayanan sosial harus bisa mencapai tingkatan pengembangan kapasitas seperti menurut Leavit dalam Erawati (2018) menyatakan bahwa pengembangan kapasitas dalam sebuah organisasi pelayanan sosial harus menekankan pada proses pengembangan kapasitas sumber daya fisik seperti, struktur organisasi, keuangan, perangkat hukum, sarana dan prasarana, lalu yang kedua yaitu pengembangan kapasitas pada

proses operasional seperti, kapasitas prosedur kerja, kapasitas budaya kerja, kapasitas kepemimpinan organisasi. Dan yang terakhir yaitu pengembangan kapasitas sumber daya manusia seperti, kapasitas pengetahuan pegawai, penguatan kapasitas keterampilan, dan kapasitas perilaku dan etika kerja pegawai.

Menghadapi permasalahan di atas maka diperlukan pengembangan kapasitas dalam upaya peningkatan kapasitas di lembaga organisasi pelayanan sosial, agar pengembangan kapasitas menjadi jalan atau upaya dalam memperbaiki kemampuan mereka dalam melaksanakan fungsi dalam mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan. Berdasarkan fenomena permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka perlu ada kajian yang mendalam tentang pengembangan kapasitas organisasi khususnya di lembaga sosial Baitulmaal Muamalat, oleh karena itu penulis mengambil judul **“Pengembangan Kapasitas Organisasi Pelayanan Sosial Berbasis Keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung”**

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Artikel dan Nama Jurnal	Metode Penelitian	Hasil Penelitian dan URL
1.	(Adiansah, 2020)	“ Analisis Faktor Eksternal dan Faktor Internal Organisasi Pelayanan Sosial:Yayasan Istana Belajar Anak Banten” Jurnal : pekerjaan sosial	Kualitatif	Menyatakan bahwa faktor eksternal ISBANBAN memiliki empat faktor utama yaitu faktor ekonomi, faktor sosiologis, faktor politik/professional dan faktor teknologi. Begitupun dengan faktor internal dari tujuan organisasi, visi dan misi, perencanaan organisasional, operasi organisasi, sumber daya manusia, sumber daya teknologi dan sumber keuangan. DOI: https://doi.org/10.22219/sospol.v3i2.4885
2.	(Sukamana , 2023)	“ Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Organisasi Pelayanan Sosial Untuk Penyandang	kualitatif	Menyatakan bahwa rekomendasi yang dapat diambil dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja adalah perlu adanya peningkatan pengetahuan, keterampilan dan menyelenggarakan program pengembangan melalui pendidikan dan

		Disabilitas (Studi Kasus Pada Yayasan Biruku Indonesia” Jurnal : Ilmu Administrasi		pelatihan sebaiknya dengan perencanaan yang matang dan tepat sasaran serta menyesuaikan dengan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan juga memperbaiki kekurangan pelaksanaan pelatihan-pelatihan sebelumnya, sehingga SDM dapat berkembang dengan baik dan produktivitas kerja akan diperoleh secara optimal. DOI: https://doi.org/10.22219/sospol.v3i2.4885
3.	(Arifah, 2015)	“Pengembangan Sumber Daya Manusia di Lembaga Organisasi Pelayanan Sosial (Studi Kasus Mengenai Pelatihan Karyawan di Aksi Cepat Tanggap Jakarta Selatan)” Jurnal : Prosiding KS: Riset & PKM	Kualitatif	Menyatakan bahwa ada keterkaitan antara profesi pekerja sosial dengan lembaga pelayanan sosial. Manajemen lembaga pelayanan sosial merupakan salah satu kajian pembelajaran yang dilakukan oleh pekerja sosial. Bagi para pekerja sosial, pemahaman mengenai manajemen organisasi telah dipandang menjadi semakin penting, sehingga sejajar dengan pemahaman terhadap keahliannya sendiri. Perkembangan tersebut didasari kenyataan bahwa para pekerja Sosial bekerja dan meniti karier profesionalnya di dalam berbagai organisasi. DOI: https://doi.org/10.24198/jppm.v3i3.13783
4.	(Lendriyono, 2017)	“Strategi Penguatan Organisasi Pelayanan Sosial Berbasis Keagamaan” Jurnal : Sosial Politik	Kualitatif	Menyatakan bahwa organisasi pelayanan sosial yang berbasis keagamaan (Islam) sebaiknya menerapkan nilai-nilai profesionalitas sebagai implementasi dari ajaran Rosulallah Muhammad SAW. Aktifitas berorganisasi tidak lagi menerapkan spirit emosional tetapi atas pertimbangan rasional. Rasionalisasi pengelolaan organisasi pelayanan sosial yang berbasis keagamaan menjadi salah satu strategi yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan kualitas managerial dan kualitas pelayanan yang ditawarkan. DOI: https://doi.org/10.22219/sospol.v3i2.4885
5.	(Hadianti, 2017)	“Tantangan dan Peluang Keberadaan Human Resource Development (HRD) Dalam Organisasi Pelayan Sosial	Kualitatif	Menyatakan bahwa kesadaran akan pentingnya <i>keberadaan Human Resource Development (HRD)</i> di Rumah Cemara sudah mulai muncul dan dibutuhkan oleh seluruh staff Rumah Cemara. Hal ini didukung oleh adanya pernyataan yang disampaikan oleh <i>human officer</i> Rumah Cemara yang

		Studi Kasus Pada Lembaga Rehabilitasi ODHA dan Rumah Cemara Bandung”		menjelaskan bahwa posisi HRD yang saat ini berada satu posisi dengan divisi staff keuangan sejauh ini cukup memberatkan
		Jurnal: Penelitian &PKM		DOI: https://doi.org/10.24198/jppm.v4i2.14228
6.	(Irham, 2021)	“ Pelayanan Sosial Berbasis Masjid di Masa <i>New Normal</i> : “Karitas, Edukasi, dan Pembinaan Da’I Cilik di Masjid Raya Al-Khairat Lembah Damai, Rumbai-Pekan Baru”	Kualitatif	Menyatakan bahwa administrasi yang memiliki mekanisme yang mempersatukan kegiatan-kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan- pekerjaan yang menjadi tujuan bersama tersebut.
		Jurnal : Pengabdian Inovasi dan Teknologi Kepada Masyarakat.		DOI: https://doi.org/10.58794/jdt.v1i1.27
7.	(Nugraha, 2019)	“ Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) dalam Mendukung Pelaksanaan Otonomi Daerah”	Kualitatif	Menyatakan bahwa Hasil studi menunjukkan kapasitas kelembagaan Pemda saat ini masih sangat rendah. Hal ini telah mengharuskan organisasi Pemda untuk mengembangkan kapasitas kelembagaannya sebagai suatu strategi pengembangan organisasi. UNDP mengajukan sejumlah strategi dalam sembilan aspek utama kelembagaan Pemda. Diyakini optimalisasi strategi ini akan mampu mendukung kinerja pelaksanaan otonomi di Daerah.
		Jurnal: Ilmu Administrasi		DOI: https://doi.org/10.31113/jia.v1i3.334
8.	(Nasirin, 2019)	“ Penguatan <i>Civic Engagement</i> di Lembaga Pelayanan Sosial”	Kualitatif	Menyatakan bahwa pelaksanaan penguatan keterlibatan warga negara di lembaga ACT sesuai dengan komponen kompetensi kewarganegaraan yang meliputi pengetahuan kewarganegaraan (<i>civic knowledge</i>), keterampilan kewarganegaraan (<i>civic skills</i>), dan watak atau karakter kewarganegaraan (<i>civic disposition</i>) dijadikan sebagai
		Jurnal: Jurnal of Civic Education		

				upaya mengajak khalayak. Disamping ada faktor yang mendukung maupun faktor penghambat kegiatan tersebut. DOI: https://doi.org/10.24036/jce.v1i4.347
9.	(Syukran, 2022)	“ Konsep Organisasi dan Pengorganisasian dalam Perwujudan Kepentingan Manusia” Jurnal: Manajemen SDM, Administrasi dan Pelayanan Publik.	Kualitatif	Menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk perserikatan manusia untuk mencapai satu tujuan bersama yang di dalamnya beranggotakan minimal dua orang, yang memiliki struktur organisasi, pembagian tugas, sistem keijasaan atau sistem sosial yang berdasarkan pada wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi yang memiliki mekanisme yang mempersatukan kegiatan-kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tujuan bersama tersebut. DOI: https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.277
10.	(Wiseli, 2020)	“ POKMASWAS <i>Institutional capacity development strategy in Bangka Belitung Province</i> ”	Kualitatif	Menyatakan bahwa strategi pengembangan kapasitas kelembagaan POKMASWAS di Provinsi Bangka Belitung sebagai berikut: 1) peningkatan kapasitas SDM anggota POKMASWAS dengan pembekalan dasar-dasar pengawasan; 2) pelibatan POKMASWAS secara berkala dalam pengawasan terpadu 3) membentuk Kerjasama pokmaswas dengan lintas sectoral dan kelompok masyarakat lainnya; 4) melakukan pertemuan kelompok secara regular sebagai ajang evaluasi dan pengembangan; 5) perlunya penetapan aturan local yang diinisiasi oleh POKMASWAS; 6) melaporkan adanya pelanggaran secara tepat dan cepat agar dapat segera ditindaklanjuti oleh aparat penegak hukum; 7) pembuatan dokumen AD/ART kelompok; 8) menjalin Kerjasama dengan perusahaan swasta. DOI: https://doi.org/10.33019/akuatik.v14i2.1971

Berdasarkan judul yang peneliti angkat, maka penelitian sebelumnya yang dipakai sebagai acuan penulis untuk mendukung dalam penelitian ini. Berikut untuk

memperjelas keterkaitan antara penelitian terdahulu dengan sekarang, serta persamaan dan perbedaan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Penelitian yang menyangkut kedalam pengembangan kapasitas yang menjadi rujukan yaitu salah satunya penelitian yang dilakukan oleh (Nugraha,2019) yang berjudul “ Pengembangan Kapasitas (*Capacity Building*) dalam Mendukung Pelaksanaan Otonomi Daerah” dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa kapasitas kelembagaan Pemda ini masih sangat rendah. Hal ini telah mengharuskan organisasi Pemda untuk mengembangkan kapasitas kelembagaanya sebagai suatu strategi pengembangan organisasi. UNDP mengajukan sejumlah strategi dalam sembilan aspek utama kelembagaan Pemda. Diyakini optimalisasi strategi ini akan mampu mendukung kinerja pelaksanaan otonomi di Daerah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wiseli,2020) yang berjudul “ POKMASWAS *Institutional capacity development strategy in Bangka Belitung Province*” dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa strategi pengembangan kapasitas kelembagaan POKMASWAS di Provinsi Bangka Belitung sebagai berikut: 1) peningkatan kapasitas sumber daya manusia anggota POKMASWAS dengan pembekalan dasar-dasar pengawasan; 2) pelibatan POKMASWAS secara berkala dalam pengawasan terpadu 3) membentuk Kerjasama pokmaswas dengan lintas sectoral dan kelompok masyarakat lainnya; 4) melakukan pertemuan kelompok secara regular sebagai ajang evaluasi dan pengembangan; 5) perlunya penetapan aturan local yang diinisiasi oleh POKMASWAS; 6) melaporkan adanya pelanggaran secara tepat dan cepat agar dapat segera ditindaklanjuti oleh aparat penegak hukum;

7) pembuatan dokumen AD/ART kelompok; 8) menjalin Kerjasama dengan perusahaan swasta.

Penelitian yang menyangkut kedalam organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan yang menjadi rujukan yaitu salah satunya penelitian yang dilakukan oleh (Lendriyono,2017) yang berjudul “Strategi Penguatan Organisasi Pelayanan Sosial Berbasis Keagamaan” dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa gejala sekularisasi organisasi pelayanan sosial semakin masif. Sekularisasi ini disebabkan karena masyarakat semakin rasional pada realitas sosial yang menuntut kualitas pelayanan sosial lebih baik. Masyarakat yang rasional adalah masyarakat yang mampu mengorganisir dan melakukan peran serta tindakan atas dasar pertimbangan logis atas realitas. Hadirnya organisasi menjadi cirri masyarakat rasional. Organisasi adalah bentukan sosial yang berisi kesepakatan gagasan pemikiran, nilai, ideologi dan tujuan. Ketika agama menjadi bagian di dalamnya, maka organisasi menjadi lebih kuat dengan tatanan nilai dan aturan-aturan yang selalu merujuk pada nilai agama sebagai dasar keyakinannya. Keyakinan pada nilai agama menjadi spirit organisasi untuk merancang dan merealisasikan tujuannya. Adapun perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu peneliti meneliti tentang bagaimana pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan. Dikembangkan pada umumnya pengembangan kapasitas dalam organisasi sosial berbasis keagamaan atau lembaga formal di masyarakat justru akan mempersempit ruang-ruang keagamaan, namun ternyata tidaklah demikian. Justru dengan hadirnya agama dalam organisasi, maka jangkauan organisasi semakin luas, memasuki sel-sel organisasisecara lebih dalam dan manusiawi.

Penelitian dilakukan oleh (Adiansah,2020) yang berjudul “Analisis Faktor Eksternal dan Faktor Internal Organisasi Pelayanan Sosial:Yayasan Istana Belajar Anak Banten” dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa faktor eksternal ISBANBAN memiliki empat faktor utama yaitu faktor ekonomi, faktor sosiologis, faktor politik/professional dan faktor teknologi. Begitupun dengan faktor internal dari tujuan organisasi, visi dan misi, perencanaan organisasional, operasi organisasi, sumber daya manusia, sumber daya teknologi dan sumber keuangan.

Penelitian kelima dilakukan oleh (Sukmana,2023) yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Organisasi Pelayanan Sosial Untuk Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Pada Yayasan Biruku Indonesia” dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa rekomendasi yang dapat diambil dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja adalah perlu adanya peningkatan pengetahuan, keterampilan dan menyelenggarakan program pengembangan melalui pendidikan dan pelatihan sebaiknya dengan perencanaan yang matang dan tepat sasaran serta menyesuaikan dengan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan juga memperbaiki kekurangan pelaksanaan pelatihan-pelatihan sebelumnya, sehingga SDM dapat berkembang dengan baik dan produktivitas kerja akan diperoleh secara optimal.

Penelitian yang dilakukan oleh (Arifah,2015) yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia di Lembaga Organisasi Pelayanan Sosial (Studi Kasus Mengenai Pelatihan Karyawan di Aksi Cepat Tanggap Jakarta Selatan)” dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa ada keterkaitan antara profesi pekerja sosial dengan lembaga pelayanan sosial. Manajemen lembaga pelayanan sosial merupakan salah satu kajian pembelajaran yang dilakukan oleh pekerja sosial. Bagi

para pekerja sosial, pemahaman mengenai manajemen organisasi telah dipandang menjadi semakin penting, sehingga sejajar dengan pemahaman terhadap keahliannya sendiri. Perkembangan tersebut didasari kenyataan bahwa para pekerja Sosial bekerja dan meniti karier profesionalnya di dalam berbagai organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Hadianti,2017) yang berjudul “Tantangan dan Peluang Keberadaan *Human Resource Development* (HRD) Dalam Organisasi Pelayan Sosial Studi Kasus Pada Lembaga Rehabilitasi ODHA dan Rumah Cemara Bandung”, dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran akan pentingnya keberadaan *Human Resource Development* (HRD) di Rumah Cemara sudah mulai muncul dan dibutuhkan oleh seluruh staff Rumah Cemara. Hal ini didukung oleh adanya pernyataan yang disampaikan oleh human officer Rumah Cemara yang menjelaskan bahwa posisi HRD yang saat ini berada satu posisi dengan divisi staff keuangan sejauh ini cukup memberatkan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Irham,2021) yang berjudul “Pelayanan Sosial Berbasis Masjid di Masa *New Normal*: “Karitas, Edukasi, dan Pembinaan Da’i Cilik di Masjid Raya Al-Khairat Lembah Damai, Rumbai-Pekan Baru”, dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa bahwa administrasi yang memiliki mekanisme yang mempersatukan kegiatan-kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan- pekerjaan yang menjadi tujuan bersama tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nasrini,2019) yang berjudul “Penguatan *Civiv Engagement* di Lembaga Pelayanan Sosial”, dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa pelaksanaan penguatan keterlibatan warga negara di lembaga ACT sesuai dengan komponen kompetensi kewarganegaraan yang meliputi pengetahuan

kewarganegaraan (*civic knowledge*), keterampilan kewarganegaraan (*civic skills*), dan watak atau karakter kewarganegaraan (*civic disposition*) dijadikan sebagai upaya mengajak khalayak. Disamping ada faktor yang mendukung maupun faktor penghambat kegiatan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh (Syukran,2022) yang berjudul “ Konsep Organisasi dan Pengorganisasian dalam Perwujudan Kepentingan Manusia”, dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk perserikatan manusia untuk mencapai satu tujuan bersama yang di dalamnya beranggotakan minimal dua orang, yang memiliki struktur organisasi, pembagian tugas, sistem kejasama atau sistem sosial yang berdasarkan pada wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi yang memiliki mekanisme yang mempersatukan kegiatan-kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan- pekerjaan yang menjadi tujuan bersama tersebut.

Persamaan dan perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu bisa dilihat dari jangkauan objek yang diteliti, pada penelitian terdahulu kesatu dan kedua memiliki persamaan dalam pengembangan kapasitas yang dilakukan di sebuah Lembaga, yang dimana pengembangan kapasitas ini dilakukan untuk para pekerja yang terdapat dalam sebuah Lembaga. Begitupun dengan penelitian terdahulu ketiga sampai sepuluh yang dimana penelitian ini mengangkat topik sebuah lembaga pelayanan sosial yang tidak hanya Lembaga pelayanan sosial saja namun termasuk organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan. Perbedaan yang terdapat dalam penelitian terdahulu dengan sekarang bisa dilihat dari keunggulan yang

dijadikan acuan peneliti dalam penulis yaitu dalam mengangkat pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menjalankan penelitian tentang pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan. Hal tersebut menjadi keunggulan penelitian yang dilakukan oleh peneliti karena masih jarang dilakukan penelitian. Terkait permasalahan yang telah diuraikan, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pengembangan kapasitas organisasi sosial berbasis keagamaan sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“ Pengembangan Kapasitas Organisasi Pelayanan Sosial Berbasis Keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung?
3. Bagaimana upaya mengatasi hambatan dalam pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung?

4. Bagaimana implikasi praktis dan teoritis pekerjaan sosial dalam pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis dapat menentukan tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung.
3. Untuk mendeskripsikan upaya mengatasi hambatan dalam pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung.
4. Untuk mendeskripsikan implikasi praktis dan teoritis pekerjaan sosial dalam pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian tentang pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung yaitu:

1. Kegunaan teoritis, secara teoritis, kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti dan pengembang ilmu

kesejahteraan sosial terutama untuk mengetahui, mempelajari serta mengembangkan pengetahuan tentang pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung

2. Kegunaan praktis, secara praktis, diharapkan dapat memberikan masukan kepada lembaga sebagai pemecahan masalah-masalah yang berkaitan tentang pengembangan kapasitas organisasi pelayanan sosial berbasis keagamaan di Baitulmaal Muamalat Bandung.

