



PERENCANAAN MUTU SEBAGAI INSTRUMEN PENINGKATAN EFEKTIVITAS *DAKWAH BIL HAL*: STUDI MANAJEMEN PADA BANK SAMPAH FLAMBOYAN

Riza Lirizki

STID Al-Hadid, Surabaya

rlirizki@gmail.com

Abstrak: Bank sampah merupakan salah satu bentuk inisiatif pemberdayaan masyarakat di bidang lingkungan. Dalam perspektif dakwah, bank sampah dapat diposisikan sebagai dakwah bil hal karena kegiatannya dapat mencerminkan tindakan nyata dari nilai-nilai Islam khususnya dalam hal menjaga lingkungan. Efektivitasnya dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan yang dijalankan. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan model perencanaan mutu yang diadaptasi dari framework quality planning J.M. Juran untuk konteks organisasi nirlaba, dengan menjadikan Bank Sampah Flamboyan RW 12 Kelurahan Putat Jaya Surabaya sebagai lokus penelitian. Penelitian menggunakan pendekatan Participatory Action Research (PAR) yang dijalankan melalui siklus identifikasi masalah, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi-refleksi selama bulan Februari hingga Mei 2026, dengan pengurus bank sampah sebagai kelompok inti partisipan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan quality planning Juran pada konteks organisasi nonprofit yang memiliki misi dakwah memerlukan adaptasi konseptual, yaitu penambahan tahap perumusan nilai dan tujuan dakwah organisasi sebelum tahap identifikasi pemangku kepentingan. Penelitian juga menghasilkan lima karakteristik mutu khas pada bank sampah flamboyan, yang terdiri dari dua karakteristik inti (produktivitas ekonomi dan akuntabilitas-transparansi), serta tiga karakteristik penunjang (konsistensi operasional, partisipasi warga, dan ketertiban administrasi). Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan model adaptasi quality planning khususnya pada dimensi dakwah bil hal berbasis pemberdayaan lingkungan.

Kata kunci: Perencanaan mutu, dakwah bil hal, bank sampah, participatory action research

Abstract: Quality Planning as an Instrument for Enhancing the Effectiveness of Dakwah bil Hal: A Management Study of the Flamboyan Waste Bank. Waste banks represent a form of community empowerment initiative in the environmental sector. From a da'wah perspective, waste banks can be positioned as a form of da'wah bil hal, as their activities reflect concrete actions embodying Islamic values, particularly those related to environmental stewardship. Their effectiveness is influenced by the quality of management practices implemented. This study aims to develop a quality planning model adapted from J.M. Juran's quality planning framework for the context of nonprofit organizations, using the Flamboyan Waste Bank in RW 12, Putat Jaya Subdistrict, Surabaya, as the research locus. The study employed a Participatory Action Research (PAR) approach, conducted through cycles of problem identification, planning, implementation, and evaluation-reflection from February to May 2026, with waste bank administrators serving as the core group of participants. The findings indicate that applying Juran's quality planning framework in a nonprofit organization with a da'wah mission requires conceptual adaptation, namely the addition of a stage for formulating the organization's da'wah values and objectives prior to stakeholder identification. The study also identified five distinctive quality characteristics of the Flamboyan Waste Bank, consisting of two core characteristics—economic productivity and accountability-transparency—and three supporting characteristics—operational consistency,

community participation, and administrative orderliness. Theoretically, this study contributes to the development of an adapted quality planning model, particularly within the dimension of da'wah bil hal based on environmental empowerment.

Keywords: *Quality planning, da'wah bil hal, waste bank, Participatory Action Research.*

Pendahuluan

Dakwah Islam tidak hanya dilakukan melalui lisan, tetapi juga dapat dilakukan melalui tindakan nyata yang dapat memberikan kemaslahatan pada umat. Pendekatan dakwah semacam ini dikenal dengan istilah dakwah *bil hal*, yaitu dakwah yang dalam penerapannya dijalankan melalui perbuatan dan contoh perbuatan sebagai pesannya. Untuk itulah dalam dakwah *bil hal*, pesan merupakan cerminan dari pribadi muslim yang berakhlakul kharimah.¹ Bentuk dakwah *bil hal* dapat diterapkan dengan berbagai macam bentuk keteladanan sosial seperti pengelolaan lembaga pendidikan Islam, pemberian bantuan sosial, pengadaan pasar murah untuk warga yang membutuhkan, pemberdayaan ekonomi masyarakat, edukasi tentang kesehatan, termasuk pengelolaan lingkungan.² Pengelolaan lingkungan merupakan salah satu sektor pembangunan yang keberhasilannya tidak hanya ditentukan oleh penyampaian pengetahuan atau ajakan secara lisan (verbal), tetapi juga dibutuhkan tindakan nyata dan keteladanan yang dapat mendorong perubahan perilaku masyarakat. Dalam konteks tersebut, dakwah *bil hal* dapat menjadi pendekatan yang bersifat strategis untuk menanamkan kepedulian masyarakat dan mengajak mereka untuk ikut berpartisipasi dalam upaya pengelolaan lingkungan. Hal tersebut karena bentuk dakwah *bil hal* dapat membangun kepercayaan karena tidak saja mengandalkan retorika, melainkan fokus pada bukti nyata.³

Saat ini, persoalan lingkungan tampaknya menjadi isu penting di Indonesia. Mengacu pada data Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK), bahwa di tahun 2023, Indonesia telah menghasilkan sampah sebanyak 68,5 juta ton per tahun, dengan hampir 20% nya merupakan sampah plastik yang sulit terurai, belum lagi laju deforestasi yang berkembang hingga ratusan ribu hektar per tahun yang juga berkontribusi pada peningkatan ancaman ekosistem dan meningkatkan potensi bencana alam seperti tanah longsor dan banjir.⁴ Islam sebagai agama *rahmatan lil alamin* seringkali mengajarkan umat manusia untuk menjaga dan melestarikan alam. Dalam surat Ar Rum ayat 41⁵ dapat dipahami tentang peringatan tentang kerusakan alam yang disebabkan oleh perbuatan umat manusia. Larangan perusakan alam juga dapat dipahami ada surat Al-A'raf ayat 56.⁶ Pada ayat lainnya, yaitu pada surat al Baqarah secara jelas disampaikan bahwa Allah SWT tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.⁷ Ketiga perintah dalam Al-Qur'an tersebut

¹ Andi Awaludin, "Membangun Kesadaran Lingkungan Melalui Gerakan Dakwah : Pendekatan Teori Dan Praktik" 2, no. 1 (2025): 37–38, <https://doi.org/10.63199/progresif.v2i1.32>.

² Fikri Dina Intan, "Manifestasi Dakwah Bil-Hal Dalam Pengelolaan Sampah" 7 (2024): 102.

³ Norhasanah Putri and Asep Rahmatullah, "Model Dakwah Bil Hal Sebagai Pendekatan Pemberdayaan Masyarakat: Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur Kalimantan Tengah," *Al-Wasathiyah: Journal of Islamic Studies* 4, no. 2 (2025): 125, <https://doi.org/10.56672/alwasathiyah.v4i2.554>.

⁴ Awaludin, "Membangun Kesadaran Lingkungan Melalui Gerakan Dakwah : Pendekatan Teori Dan Praktik," 32.

⁵ Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran Balitbang Diklat Kementerian Agama, *Al-Quran Dan Terjemahannya* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019), QS. Ar-Rum (30): 41.

⁶ Kementerian Agama, QS. Al-A'raf (7): 56.

⁷ Kementerian Agama, QS. Al-Baqarah (2): 11.

menunjukkan bahwa manusia dilarang melakukan kerusakan terhadap lingkungan serta diwajibkan untuk menjaga dan melestarikan alam sebagai perintah dari Allah SWT.

Berbagai tantangan ekosistem lingkungan yang kompleks, disertai dengan kewajiban umat Islam untuk menjaga lingkungan, menuntut hadirnya solusi efektif yang tidak hanya bersifat normatif konseptual namun juga berwujud tindakan nyata yang berkelanjutan. Dengan kata lain solusi tersebut tidak hanya memberi wawasan semata, namun juga dapat mendorong masyarakat untuk ikut serta menjalankan praktik pelestarian lingkungan. Salah satu bentuk implementasi yang dapat dilakukan adalah melalui pengelolaan bank sampah. Komunitas bank sampah tidak saja hanya berfungsi sebagai sarana pengelolaan lingkungan, namun juga sebagai sarana pemberdayaan masyarakat karena dalam aktivitasnya juga terdapat upaya edukasi, gotong royong, serta pemberdayaan ekonomi warga. Hal inilah yang membuat kegiatan bank sampah sejalan dengan tujuan dakwah Islam yaitu memberikan kemaslahatan serta perbaikan kualitas kehidupan masyarakat.

Penelitian mengenai bank sampah umumnya berpangkal dan berkembang dari perspektif pengelolaan lingkungan. Penelitian yang dilakukan oleh Nina Widyaswati yang berjudul Pengaruh Bank Sampah terhadap Jumlah Sampah di Indonesia menunjukkan bahwa penerapan 3R (*reduce, reuse, recycle*) yang digaungkan oleh komunitas bank sampah dapat mengurangi jumlah sampah plastik dan sampah anorganik dengan sangat signifikan.⁸ Selain itu, dalam penelitian lain menunjukkan bahwa bank sampah ternyata juga berdampak pada terwujudnya lingkungan yang lebih sehat, bersih, dan hijau.⁹ Arus penelitian berikutnya memandang bahwa bank sampah sebagai sarana dalam pemberdayaan masyarakat khususnya dalam hal ekonomi. Penelitian dengan judul Peranan Aset Komunitas dalam Pengembangan Masyarakat Islam pada Bank Sampah Songolikoer menunjukkan bahwa bank sampah terbukti dapat berdampak positif pada peningkatan kesejahteraan masyarakat sekitar.¹⁰ Temuan serupa juga ditemukan pada Bank Sampah Berkah di Sekampung Kabupaten Lampung Timur, bahwa pengelolaan sampah dapat menghasilkan nilai ekonomi bagi warga.¹¹

Dalam perspektif dakwah, berkembang pula diskursus bahwa bank sampah sebagai bentuk dakwah lingkungan (*ecological da'wah*). Pada penelitian yang berjudul *Islam and Environmental Protection: The Implementation of Ecological Dakwah in the Makassar "Zero Waste" Community yang dilakukan* oleh Ihsan Mz, Isnaeni Marhani, dan Andi Halima menunjukkan bahwa giat pengelolaan sampah yang dijalankan oleh komunitas muslim dapat dimaknai sebagai implementasi dakwah ekologis yang mencakup tiga dimensi sekaligus meliputi dakwah *bil lisan*, dakwah *bil kitabah*, dan dakwah *bil hal*.¹²

⁸ Nina Widyaswati Aisha, "Pengaruh Bank Smpah Terhadap Jumlah Sampah Plastik Di Indonesia," *Jurnal Alternatif* 14, no. 1 (2015): 68–73.

⁹ Donna Asteria and Heru Heruman, "Bank Sampah Sebagai Alternatif Strategi Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat Di Tasikmalaya," *Jurnal Manusia Dan Lingkungan* 23, no. 1 (2016): 136–41.

¹⁰ Wahanani Mawasti and Fasha Umh Rizky, "Pengembangan Masyarakat Islam Pada Bank Sampah Songolikoer," *INTELEKSIA – Jurnal Pengembangan Ilmu Dakwah* 02, no. 01 (n.d.): 27–54.

¹¹ Annikmah Farida, Zaenal Arifin, and Rita Rahmawati, "Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Melalui Pengelolaan Bank Sampah Berkah Di Sekampung Kabupaten Lampung Timur," *Wisanggeni: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1 (2021): 36–47.

¹² Ihsan Mz, Isnaeni Marhani, and Andi Halima, "Islam and Environmental Protection : The Implementation of Ecological Dakwah in the Makassar " Zero Waste " Community" 23, no. 1 (2024): 23–34, <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v23i1.12406>.

Berdasarkan ketiga arus penelitian tersebut dipahami bahwa bank sampah telah banyak dikaji sebagai instrumen pengelolaan lingkungan, sarana pemberdayaan ekonomi masyarakat, dan media dakwah ekologis. Dengan kata lain, umumnya ketiga arus penelitian tersebut berfokus pada aspek dampak lingkungan, pemberdayaan masyarakat, dan implementasi dakwah Islam. Penelitian tentang bank sampah yang menggunakan perspektif manajemen, khususnya perencanaan mutu (*quality planning*) masih sangat terbatas. Padahal perencanaan mutu memiliki andil yang besar guna memastikan efektivitas dan keberlanjutan program organisasi. Oleh karena itu, masih terdapat ruang penelitian untuk mengembangkan model perencanaan mutu yang dapat difungsikan sebagai instrumen peningkatan efektivitas bank sampah sebagai bentuk dakwah *bil hal* di bidang lingkungan. Pengembangan model perencanaan mutu pada konteks bank sampah tidak saja akan menghadirkan solusi praktis bagi organisasi, namun juga menyajikan model adaptasi *quality planning framework* yang relevan dengan konteks organisasi nonprofit yang memiliki misi dakwah, hal ini mengingat *quality planning framework* lahir dari konteks perusahaan profit di bidang manufaktur.

Bank Sampah Flamboyan adalah salah satu inisiatif masyarakat RW 12, Kelurahan Putat Jaya, Surabaya dalam mengatasi persoalan sampah sekaligus diharapkan dapat mendorong partisipasi warga dalam kegiatan lingkungan. Pendirian bank sampah ini juga diharapkan dapat memberikan tambahan ekonomi bagi warga yang membutuhkan. Bank Sampah Famboyan RW 12 baru berdiri pada bulan Februari 2026 dan baru mendapat SK di bulan April 2026. Sebagai organisasi yang masih pada masa perintisan, Bank Sampah Flamboyan RW 12 dihadapkan dengan berbagai tantangan pengembangan, khususnya dalam hal peningkatan partisipasi warga sebagai nasabah serta menyusun standar operasional yang mampu menjamin kualitas pelaksanaan kegiatan. Untuk itu diperlukan perencanaan yang matang dan sistematis guna mendukung pertumbuhan organisasi dan memastikan pelaksanaan kegiatan bank sampah dapat berjalan secara efektif, konsisten, serta berkualitas di mata seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*).

Dalam perspektif manajemen dakwah, keberhasilan upaya dakwah tidak hanya ditentukan oleh niat dan kemuliaan tujuannya, namun juga dipengaruhi oleh kualitas fungsi manajemen yang dijalankan, dimana salah satu fungsi manajemen yang paling utama adalah perencanaan. Dalam konteks ini, perencanaan mutu dibutuhkan agar organisasi dapat menjalankan kegiatannya secara terarah dan terstandar sehingga dapat menghasilkan layanan yang berkualitas serta mendapatkan kepercayaan dari pada pemangku kepentingan (*stakeholder*).¹³ Berdasarkan latar belakang tersebut, studi ini bertujuan untuk menyusun perencanaan mutu Bank Sampah Flamboyan sebagai instrumen dakwah *bil hal* sehingga mampu meningkatkan kualitas kegiatan atau layanan yang dijalankan. Penelitian dijalankan secara partisipatif dengan melibatkan Pengurus Bank Sampah Flamboyan dalam menyusun perencanaan mutu.

Metode

Studi ini dijalankan menggunakan metode *Participatory Action Research* (PAR) dengan melibatkan pengurus Bank Sampah Flamboyan sebagai kelompok inti partisipan. Dalam konteks ini, peneliti juga berperan sebagai pendamping dalam proses pendirian bank sampah sejak awal

¹³ Rizki Maulana Rachman, Rasto, and Yosep Hernawan, "Pengembangan Konteks Organisasi Bidang Sumber Daya Manusia Di Sekolah Tinggi Desain Indonesia," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JP Manper)* 11, no. 2 (2026): 12.

tahun 2026. Posisi ini memungkinkan peneliti dapat hadir secara langsung dalam pelaksanaan kegiatan maupun rapat-rapat pengurus bank sampah sehingga penyusunan perencanaan mutu tidak dilakukan sepihak, melainkan dirumuskan secara bersama dengan pengurus bank sampah. Dalam metode PAR, prinsip yang ditekankan adalah subjek penelitian tidak hanya berperan sebagai sumber data, namun juga memiliki peran aktif dalam proses perumusan solusi atau program sehingga nantinya subjek penelitian akan mendapatkan kebermanfaatan secara langsung.¹⁴ Untuk itu, subjek penelitian haruslah ikut terlibat secara langsung dalam proses perumusan programnya.¹⁵ Prinsip ini diwujudkan melalui pelibatan pengurus Bank Sampah Flamboyan dalam merumuskan perencanaan mutu yang secara umum terdiri dari penetapan karakteristik mutu layanan dan perancangan proses kerja, menjalankan proses kerja yang dirumuskan, mengevaluasi hasil pelaksanaan, dan kemudian merevisi rancangan proses kembali untuk menjamin tercapainya mutu layanan yang diharapkan.

Teori yang digunakan sebagai landasan konseptual penelitian adalah konsep perencanaan mutu oleh Joseph M. Juran. Teori tersebut dipilih dikarenakan Joseph M. Juran merupakan salah satu guru manajemen mutu yang populer.¹⁶ Teori yang dikemukakan Joseph M. Juran tersebut berisi kerangka yang sistematis dalam penyusunan perencanaan mutu melalui tahapan identifikasi pemangku kepentingan, identifikasi kebutuhan pemangku kepentingan, penetapan sasaran mutu, pengembangan proses, serta diakhiri dengan tahap pembuktian kemampuan proses dalam mencapai mutu yang diharapkan. Tahapan-tahapan tersebut digunakan sebagai pijakan dalam proses penyusunan perencanaan mutu Bank Sampah Flamboyan secara partisipatif.

Selain pengurus bank sampah sebagai kelompok inti partisipan, peneliti juga melibatkan warga/nasabah sebagai sumber data. Nasabah diwawancarai untuk memperoleh data tentang kebutuhan layanan yang mereka harapkan serta mendapatkan *feedback* atas layanan yang mereka rasakan. Untuk itu, data warga/nasabah memiliki dua fungsi utama yaitu sebagai bahan perumusan perencanaan mutu bank sampah dan sebagai alat uji untuk mengecek kesesuaian antara mutu layanan yang diupayakan dengan mutu yang dirasakan. Data ini diperlukan pengurus sebagai bahan evaluasi dan perbaikan proses kerja bank sampah. Selain itu, pengumpulan data ini juga didapatkan melalui dokumentasi dan observasi. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap proses kerja bank sampah. Sementara itu studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai bentuk dokumen yang dimiliki oleh bank sampah seperti dokumen struktur organisasi, dokumen data diri nasabah, dokumen pencatatan hasil pilah sampah, dan berbagai dokumen lainnya yang relevan. Beberapa teknik pengumpulan data nantinya akan digunakan secara terpadu sebagai bentuk triangulasi untuk meningkatkan keabsahan temuan penelitian.

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan meliputi tahap identifikasi masalah, tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi-refleksi. Keempat tahapan tersebut membentuk siklus yang dijalankan mengikuti jadwal kegiatan operasional Bank Sampah Flamboyan mulai Bulan Februari hingga Mei 2026. Pada tahap identifikasi masalah, peneliti bersama pengurus bank sampah mengidentifikasi persoalan-persoalan bank sampah yang banyak terjadi di masa-masa awal pendirian seperti persoalan alur kegiatan, pengaturan SDM, administrasi, dan lain

¹⁴ Ahmad Syaifuddin, "Penelitian Tindakan Partisipatif Metode PAR (Participatory Action Research) Tantangan Dan Peluang Dalam Pemberdayaan" 19, no. 02 (2024): 112–15.

¹⁵ Mukti Ali and Saipullah Hasan, "Da' Wah Bi Al-Hal in Empowering Campus-Assisted Community through Waste Bank Management" 13, no. 2 (2020): 205, <https://doi.org/10.15575/ida.jhs.v12i1.6441>.

¹⁶ Sibongile Chauke, E. I. Edoun, and C. M. Bohwa, "The Essence of Total Quality Management Philosophies in Business," in *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, vol. 2019, 2019, 2917.

sebagainya. Pada tahap perencanaan, peneliti bersama pengurus merumuskan solusi bersama atas berbagai persoalan yang diidentifikasi sebelumnya, dimana berbagai persoalan tersebut dapat diselesaikan melalui kerangka perencanaan mutu. Dalam hal ini konsep perencanaan mutu Joseph M. Juran digunakan sebagai pijakan koseptual pemecahan masalah. Melalui adaptasi penerapan konsep perencanaan mutu, bank sampah diharapkan dapat mengidentifikasi para pemangku kepentingan, menentukan karakteristik mutu layanan, serta merancang alur kegiatan bank sampah. Pada tahap pelaksanaan, rencana yang telah disusun sebelumnya dijalankan langsung oleh pengurus bank sampah, dimana kegiatan bank sampah dijalankan setiap satu bulan sekali. Dalam hal ini, peneliti mengambil peran dalam melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan kegiatan bank sampah. Sesuai dengan prinsip PAR, solusi yang telah dirumuskan sebelumnya perlu dijalankan langsung oleh partisipan sebagai subjek penelitian. Pada tahap evaluasi dan refleksi, peneliti dan pengurus mendiskusikan secara bersama hasil dan evaluasi pelaksanaan kegiatan bank sampah. Evaluasi juga dilakukan dengan melakukan wawancara pada beberapa nasabah inti guna mendapatkan *feedback* atas layanan bank sampah. Hasil evaluasi setiap bulannya digunakan sebagai bahan perbaikan untuk bulan berikutnya. Dengan begitu keempat tahapan yang dijalankan bersifat progresif dalam penyempurnaan perencanaan mutu Bank Sampah Flamboyan.

Hasil dan Pembahasan

Adaptasi Perencanaan Mutu dalam Perspektif Manajemen Dakwah

Perencanaan mutu (*Quality planning*) merupakan salah satu elemen utama dalam trilogi manajemen mutu yang digagas oleh Joseph M. Juran. Secara umum konsep manajemen mutu adalah konsep yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas organisasi. Pada awalnya kebutuhan peningkatan kualitas organisasi ini didorong oleh adanya isu persaingan. Manajemen mutu menawarkan gagasan bahwa mutu dapat digunakan sebagai strategi bersaing yang efektif. beberapa prinsip yang ditawarkan oleh manajemen mutu diantaranya, organisasi perlu dijalankan dengan berorientasi pada kebutuhan pemangku kepentingan, perbaikan organisasi dilakukan melalui pendekatan proses, perbaikan perlu dilakukan secara berkelanjutan, pembuatan keputusan harus didasarkan pada fakta, serta perlunya pelibatan karyawan dalam peningkatan mutu organisasi.¹⁷

Perencanaan mutu sendiri merupakan proses mempersiapkan pencapaian tujuan mutu, dimana luaran dari perencanaan mutu adalah terbentuknya suatu proses yang mampu mencapai tujuan mutu.¹⁸ Untuk itu komponen dalam perencanaan mutu tidak hanya berisi tentang tujuan mutu, namun juga perlu disertai dengan rancangan/desain proses mencapai tujuan mutu. Adapun latar belakang perlunya sebuah organisasi menyusun perencanaan mutu adalah adanya kenyataan bahwa pelanggan organisasi termasuk pemangku kepentingan terus menuntut mutu layanan.

¹⁷ Riza Lirizki, "Revitalisasi Dakwah Melalui Perencanaan Mutu : Tinjauan Kritis Dan Adaptasi Framework Perencanaan Mutu Untuk Organisasi Dakwah," *Tanzhim: Jurnal Dakwah Terprogram* 1 (n.d.): 65–68, <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14.1>.

¹⁸ J. M. Juran, "The Quality Trilogy," *Quality Progress* 19, no. 8 (1986): 20–21, <https://doi.org/10.4135/9781483346366.n176>.

Tuntutan terhadap mutu tersebut tidak hanya diharapkan konsisten, namun juga terus meningkat. Hal ini menuntut organisasi untuk terus memberikan perhatian pada mutunya.¹⁹

Beberapa tahapan dasar dalam penyusunan perencanaan mutu yang ditawarkan oleh Joseph M. Juran diantaranya meliputi: (1) Mengidentifikasi pemangku kepentingan (*stakeholder*), (2) Menentukan kebutuhan pemangku kepentingan (*determine stakeholder needs*), (3) Mengembangkan karakteristik produk/jasa sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan (*Develop product features that respond to stakeholder needs*), (4) Menetapkan sasaran mutu (*establish quality goals*), (5) Mengembangkan proses yang mampu menghasilkan mutu tersebut (*develop a process that can produce the needed product features*), (6) Membuktikan kemampuan proses (*prove process capability*).²⁰

Penerapan konsep perencanaan mutu pada konteks manajemen mutu kiranya membutuhkan proses adaptasi. Hal ini mengingat konsep yang berisi *framework* pemecahan masalah mutu tersebut berangkat dari konteks manufaktur yang berorientasi laba. Hal ini berbeda dengan konteks manajemen dakwah yang tidak berorientasi laba (nirlaba). Bentuk produk pada manajemen dakwah umumnya adalah berupa layanan dan bukan berupa produk barang layaknya manufaktur. Selain itu terdapat perbedaan karakteristik yang bersifat fundamental yaitu basis usaha organisasi profit adalah *customer*, oleh karena itu kebutuhan pelanggan menjadi hal yang paling utama, sedangkan pada konteks manajemen dakwah tujuan dakwah adalah menjadi hal yang utama. Organisasi dakwah memiliki tujuan agar nilai-nilai keislaman dapat diterima dan dijalankan oleh objek dakwah (*mad'u*) meskipun nilai tersebut kurang sesuai dengan nilai pada diri *mad'u*. Oleh karena itu tahap penetapan tujuan mutu menjadi hal yang paling krusial dalam penerapan teori *quality planning* Joseph M. Juran pada konteks manajemen dakwah.

Tujuan mutu dakwah sebagai salah satu luaran utama perencanaan mutu pada konteks manajemen dakwah tidak hanya perlu memperhatikan kebutuhan pemangku kepentingan (*stakeholder*), namun juga perlu disesuaikan dengan nilai dan tujuan dakwah organisasi. Penerapan teori *quality planning* tanpa melalui proses adaptasi pada konteks manajemen dakwah justru akan berpotensi merubah arah dakwah organisasi karena tujuan mutu hanya didasarkan pada kebutuhan pemangku kepentingan.

Profil Umum Bank Sampah Flamboyan

Bank Sampah Flamboyan adalah komunitas bank sampah yang diinisiasi oleh beberapa warga RW 12, Kelurahan Putat Jaya, Kecamatan Sawahan, Kota Surabaya. Warga yang memiliki inisiasi tersebut merupakan guru ngaji di salah satu Taman Pendidikan Al Quran yang ada di sekitar RW 12. Pendirian bank sampah ini bermula dari pandangan bahwa salah satu sektor pembangunan masyarakat yang perlu difokusasi adalah sektor lingkungan. Selain itu pendiri bank sampah juga melihat banyak potensi ekonomi melalui pengelolaan sampah. Hal tersebut bisa dimanfaatkan untuk pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan warga RW 12. Berangkat dari latar belakang tersebut, akhirnya pendiri mencoba mengajak warga lain untuk bergabung sebagai pengurus bank

¹⁹ Lirizki, "Revitalisasi Dakwah Melalui Perencanaan Mutu : Tinjauan Kritis Dan Adaptasi Framework Perencanaan Mutu Untuk Organisasi Dakwah," 69.

²⁰ Juran, "The Quality Trilogy," 21.

sampah.²¹ Format bank dipilih sebagai bentuk usaha pengelolaan sampah warga RW 12 dikarenakan adanya pandangan bahwa warga RW 12 akan lebih tertarik memilih sampah jika sampah tersebut dapat dikonversi menjadi tabungan warga. Dari aspek keorganisasian, Bank Sampah Flamboyan adalah organisasi nirlaba, sehingga keseluruhan keuntungan pengelolaan sampah akan digunakan untuk biaya operasional. Keuntungan tersebut didapatkan dari selisih antar harga personal (nasabah) dengan harga kelompok saat sampah yang sudah terpilah tersebut dijual ke pengepul.

Pengurus Bank Sampah Flamboyan sejumlah 13 orang. Struktur kerja Bank Sampah Flamboyan termasuk lengkap sesuai dengan ketentuan struktur kerja bank sampah yang diatur oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya yaitu terdiri dari Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris, Bendahara, Pemilah, Penimbangan, Pengolahan, Pengepakan, dan Penjualan.²² Keseluruhan pengurus merupakan warga RW 12. Selain pengurus utama, pelaksanaan Bank Sampah Flamboyan juga banyak melibatkan warga RW 12 termasuk para Kader Surabaya Hebat (KSH) RW 12 Putat Jaya.²³

Bank Sampah Flamboyan berdiri dan mulai menjalankan kegiatannya pada bulan Februari 2026. SK pendirian komunitas didapatkan dari Lurah Putat Jaya pada bulan April 2026. Adapun ruang lingkup area kerja utama Bank Sampah Flamboyan adalah wilayah RW 12. Untuk saat ini jumlah nasabah Bank Sampah Flamboyan terdiri dari 32 nasabah, 31 nasabah merupakan warga RW 12 dan 1 orang nasabah warga RW lain. Dalam menjalankan kegiatannya, Bank Sampah Flamboyan juga telah menjalin kerjasama dengan sekolah negeri yang berada di sekitar Kelurahan Putat Jaya. Selain itu dalam menjalankan kegiatannya maka Bank Sampah Flamboyan juga memanfaatkan aplikasi Sistem Informasi Bank Sampah (SIBASAM) untuk melaporkan *update* kondisi hasil pemilahan dan penjualan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya.

Kondisi umum sumber daya Bank Sampah Flamboyan untuk saat ini masih terbatas, dimana sumber utama yang dimiliki adalah para pengurus dan bantuan tenaga dari warga RW 12. Hal ini justru membuktikan bahwa gerakan pilah sampah sebagai bagian dari upaya pelestarian lingkungan sebenarnya tidak membutuhkan sumber daya yang besar. Sumber daya utama yang paling dibutuhkan adanya kesadaran bersama untuk melestarikan lingkungan melalui gerakan pilah sampah. Kegiatan Bank Sampah Flamboyan dijalankan dengan memanfaatkan gedung serbaguna yang merupakan aset Pemerintah Kota Surabaya yang terletak di wilayah RW 12.

Penerapan PAR dalam Penyusunan Perencanaan Mutu Bank Sampah Flamboyan

Tahap Identifikasi Masalah

Proses identifikasi masalah awal dilakukan dalam bentuk rapat perdana bersama dengan para pengurus. Berdasarkan observasi secara partisipatif, diketahui bahwa mayoritas pengurus bank sampah belum memiliki pengalaman menjalankan kegiatan bank sampah karena kegiatan yang sering dilakukan sebelumnya hanyalah kegiatan pemilihan sampah biasa dan hasil sampah pilahnya langsung dijual ke pengepul, tidak ada mekanisme pengelolaan tabungan nasabah. Pada tahap ini juga diketahui bahwa banyak pengurus bank sampah yang belum memahami jenis sampah apa saja yang bisa dikonversi menjadi uang.

²¹ Silvia Ratnani, *Interview*, Bank Sampah Flamboyan, 31 Februari 2026

²² Lurah Putat Jaya, "SK Bank Sampah Flamboyan," Pub. L. No. 600.4.15/135/436.9.20.5/2026 (2026).

²³ Cahyo Andrianto, *Interview*, Bank Sampah Flamboyan

Selain itu, persoalan mendasar bank sampah flamboyan adalah belum memiliki desain terkait alur kegiatan bank sampah yang terstandar. Proses diskusi awal para pengurus banyak memunculkan pertanyaan tentang bagaimana tahapan pelaksanaan bank sampah yang seharusnya. Persoalan alur kegiatan bank sampah tampaknya menjadi persoalan yang sering muncul terjadi. Hal ini tidak saja menjadi persoalan di awal pendirian bank sampah saja, namun hasil evaluasi pelaksanaan di beberapa bulan awal juga menunjukkan masih terdapat persoalan meskipun alur kegiatan bank sampah sudah dibuat seperti antrean nasabah yang panjang, proses pemilahan sampah yang kurang tepat, kesalahan klasifikasi sampah dalam proses pencatatan, dan lain sebagainya.

Berbagai masalah yang ditemukan khususnya yang berkaitan dengan alur kegiatan bank sampah selalu dibahas oleh para pengurus dalam rapat rutin yang dilakukan setelah kegiatan bank sampah diadakan setiap bulannya, dimana peneliti selalu mengikuti rapat tersebut sebagai pendamping. Rapat tersebut juga menjadi momen peneliti dan pengurus bank sampah untuk merumuskan perbaikan ke depan.

Tahap Perencanaan

Tahap ini merupakan tahap perumusan solusi atas berbagai persoalan yang diidentifikasi pada tahap sebelumnya. Dalam terapannya, proses mengidentifikasi masalah dan tahap menyusun perencanaan dilakukan dalam forum atau rapat yang sama. Dalam menyusun perencanaan juga tidak dilakukan dalam satu kali pertemuan. Namun perencanaan disusun secara progresif dengan mempertimbangkan hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan bank sampah setiap bulannya. Selain itu tahap perencanaan juga dilakukan secara partisipatif dengan peneliti sebagai pendamping terus mendorong para pengurus bank sampah ikut serta dalam merumuskan solusi terbaik.

Dalam menyusun perencanaan, peneliti sebagai pendamping menggunakan teori perencanaan mutu Joseph M. Juran sebagai kerangka dasar pemecahan masalah. Sebagai konsekuensi dari adaptasi tahapan penyusunan perencanaan mutu pada konteks manajemen dakwah yang tidak berorientasi pada laba dan tidak sepenuhnya berbasis pelanggan (*customer based*) maka perencanaan mutu perlu diawali dengan perumusan nilai dan tujuan lembaga sebagai landasan dalam menentukan arah, prioritas, dan standar mutu yang akan dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Bank Sampah Flamboyan, tujuan utama pendirian Bank Sampah adalah pengelolaan sampah di lingkungan RW 12 dan pemberdayaan ekonomi warga.²⁴ Tujuan ini diterima oleh seluruh pengurus pada masa awal pendirian setelah para pengurus inti melakukan rapat perdana.²⁵ Untuk itu diharapkan kegiatan Bank Sampah Flamboyan, tidak hanya diharapkan memiliki *outcome* terkelolanya sampah di lingkungan RW 12 saja, namun juga dapat memberikan tambahan pendapatan warga khususnya ibu-ibu melalui kegiatan pemilahan sampah. Kedua tujuan berupa *social impact* ini berikutnya dijadikan sebagai landasan dalam penyusunan tujuan mutu dan pengembangan proses kegiatan.

Pembahasan nilai dasar lain yang juga disepakati oleh seluruh pengurus Bank Sampah Flamboyan dalam rapat awal adalah meskipun pengurus menjalankan usaha pengelolaan sampah,

²⁴ Silvia Ratnani, *Interview*, Bank Sampah Flamboyan,

²⁵ Hasil Rapat Pengurus Bank Sampah Flamboyan

namun kegiatan dijalankan secara sukarela. Sehingga nilai dasar kerja yang disepakati bersama adalah pengurus bekerja secara sosial atau tidak ada upah atau *fee* yang diberikan pada pengurus secara personal. Oleh karena itu seluruh keuntungan usaha bank sampah akan digunakan kembali untuk kebutuhan operasional kelompok.

Setelah nilai dan tujuan organisasi dirumuskan secara bersama, maka selanjutnya dapat dijalankan tahapan dalam penyusunan perencanaan mutu Bank Sampah. *Tahap pertama*, mengidentifikasi pemangku kepentingan Bank Sampah Flamboyan (*identify the stakeholder*). Mengacu pada tujuan utama pendirian bank sampah flamboyan yaitu untuk pemberdayaan ekonomi warga dan pengelolaan sampah RW 12, maka pemangku kepentingan yang diidentifikasi berdasarkan hasil rapat dapat dibedakan menjadi pemangku kepentingan utama dan pemangku kepentingan sekunder. Pemangku kepentingan utama merupakan pihak yang memiliki hubungan secara langsung dengan organisasi dan umumnya terdapat transaksi atau hubungan timbal balik. Pemangku kepentingan utama ini berpengaruh besar terhadap keberlanjutan organisasi. Sedangkan pemangku kepentingan sekunder adalah pihak yang tidak memiliki hubungan langsung dengan organisasi, tidak memiliki hubungan transaksi, dan tidak menjadi penentu eksistensi organisasi. Beberapa contoh pemangku kepentingan sekunder adalah kelompok lingkungan dan pemerintah lokal.²⁶

Pada kasus Bank Sampah Flamboyan, pemangku kepentingan utama yang diidentifikasi adalah warga/nasabah bank sampah. Sedangkan ketua RW 12, Lurah Putat Jaya dan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya sebagai pemangku kepentingan sekunder. Warga/nasabah sebagai pemangku kepentingan utama karena mereka memiliki hubungan langsung dengan bank sampah sebagai pihak yang menyetorkan sampah pada bank untuk dikonversi menjadi tabungan. Ketua RW 12, Lurah Putat Jaya, dan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya menjadi pemangku kepentingan sekunder mengingat peran mereka adalah memberikan dukungan (*support*) terhadap berbagai kegiatan yang dijalankan oleh bank sampah khususnya dalam hal legalitas, fasilitas tempat maupun penyediaan sarana lainnya. Hasil identifikasi pemangku kepentingan beserta perannya menunjukkan bahwa Bank Sampah flamboyan perlu memberikan perhatian lebih pada pihak yang dianggap sebagai pemangku kepentingan utama.

Tahap kedua, menganalisis kebutuhan pelanggan Bank Sampah Flamboyan (*determine stakeholder needs*). Secara umum pengurus bank sampah telah memahami kondisi dari tiap-tiap pemangku kepentingan dimana masing-masing pemangku kepentingan memiliki kebutuhan yang spesifik dan berbeda-beda terhadap layanan bank sampah. Berdasarkan hasil diskusi yang dilakukan oleh pengurus inti, diketahui bahwa kebutuhan utama warga RW 12 terhadap layanan bank sampah yaitu sampah yang telah dipilah dapat dicatat dengan tepat sehingga warga mendapatkan hasil konversi dana yang adil sesuai dengan harga yang sudah ditawarkan. Secara umum warga/nasabah berharap agar hasil pilah sampahnya dapat dikonversi menjadi tabungan meskipun mereka tidak terlalu detail memperhatikan besaran konversinya, untuk itu mereka juga berharap agar pengurus bank sampah tepat dalam melakukan pencatatan dan ada kejelasan terhadap hasil perhitungan tabungan.²⁷

²⁶ S Benn, R Abratt, and B O Leary, "Defining and Identifying Stakeholders : Views from Management and Stakeholders" 47, no. 2 (2016): 2-3.

²⁷ Joko Mariyanto, *Interview*, Bank Sampah Flamboyan,

Ketua RW 12 sebagai pelindung sekaligus penasehat Bank Sampah Flamboyan memiliki harapan agar kegiatan bank sampah bisa tetap berjalan secara berkelanjutan. Ketua RW 12 menyadari bahwa upaya pengelolaan lingkungan khususnya yang berkaitan dengan sampah adalah upaya yang sulit dan membutuhkan daya ekstra karena tidak saja membutuhkan tenaga, dan waktu, namun juga kerelaan dalam bekerja. Untuk itu ketua RW 12 berharap kegiatan positif tersebut mendapat dukungan dan partisipasi dari semua pihak sehingga Bank Sampah Flamboyan tidak hanya berdampak ada peningkatan ekonomi warga, tetapi keguyuban warga.²⁸

Sementara itu pihak Kelurahan dan Dinas Lingkungan Hidup mengharapkan agar kegiatan Bank Sampah Flamboyan dapat diselenggarakan secara partisipatif dengan melibatkan banyak warga sebagai bagian dari program Kampung Pancasila yang dicanangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Selain berkontribusi pada aspek lingkungan, hasil kegiatan bank sampah juga diharapkan dapat memberikan kebermanfaatan ekonomi bagi semua yang terlibat. Dari aspek tata kelola kelompok bank sampah, pengurus bank sampah diarahkan untuk menerapkan administrasi yang tertib dan terdokumentasi dengan baik yang dapat dijalankan melalui aplikasi Sistem Informasi Bank Sampah (SIBASAM) sehingga pihak Pemerintah Kota dapat terus memantau, mengevaluasi, dan melakukan pembinaan terhadap kinerja bank sampah secara lebih efektif.

Tahap ketiga, mengembangkan karakteristik produk/jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan (*Develop product features that respond to stakeholder needs*). Berdasarkan tahap analisis kebutuhan yang dilakukan sebelumnya, ditemukan beberapa kebutuhan dari para pemangku kepentingan meliputi manfaat ekonomi masyarakat, kepercayaan terhadap pengelolaan bank sampah, keberlanjutan operasional, partisipasi warga, dan ketertiban administrasi atau tata kelola. Pada tahap ini peneliti mencoba menawarkan karakteristik mutu layanan bank sampah flamboyan sebagai bahan diskusi para pengurus dalam rapat.

Hasil diskusi peneliti dengan pengurus bank sampah menyimpulkan bahwa kebermanfaatan ekonomi akan bisa diketahui melalui besaran hasil tabungan warga. Kepercayaan warga terhadap pengelolaan bank sampah dapat dicapai melalui akuntabilitas dan transparansi layanan khususnya dalam hal pencatatan transaksi penyerahan sampah, keterbukaan saldo tabungan pada nasabah, dan pengelolaan tabungan yang dapat dipertanggungjawabkan. Beberapa hal ini sangat penting dan akan berdampak pada kepercayaan warga. Aspek keberlanjutan operasional dapat tercermin dalam konsistensi pengadaan kegiatan bank sampah. Sedangkan partisipasi warga dapat tercermin pada jumlah nasabah dan jumlah warga yang ikut bergotong royong dalam menjalankan kegiatan bank sampah. ketertiban administrasi dapat diwujudkan melalui dokumentasi yang lengkap serta pengisian pelaporan hasil kegiatan bank sampah melalui aplikasi Sistem Informasi Bank Sampah (SIBASAM).

Dengan begitu tahap pengembangan karakteristik layanan bank sampah menghasilkan lima karakteristik mutu layanan. Produktivitas ekonomi warga dan akuntabilitas-transparansi sebagai mutu layanan inti bank sampah karena berkaitan dengan tujuan pendirian lembaga dan kebutuhan pemangku kepentingan utama lembaga. Sedangkan konsistensi operasional kegiatan, partisipasi warga, dan ketertiban administrasi sebagai mutu layanan penunjang yang memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan sekunder.

²⁸ Cahyo Andrianto (Ketua RW 12), *Interview*, Bank Sampah Flamboyan,

Tahap keempat, menetapkan tujuan atau sasaran mutu layanan Bank Sampah Flamboyan RW 12 (*establish quality goals*). Setelah karakteristik mutu ditetapkan maka tahap selanjutnya adalah menetapkan tujuan atau sasaran mutu sesuai dengan karakteristik mutu yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada aspek produktivitas ekonomi warga, maka pengurus bank sampah perlu memastikan bahwa sampah yang sudah dipilah oleh nasabah dapat dikonversi menjadi tabungan secara maksimal. Maksimal disini akan tercermin pada jumlah jenis sampah yang mampu dikonversi dan besaran keuntungan yang diterima oleh para nasabah.

Pada aspek akuntabilitas dan transparansi maka pencatatan transaksi dilakukan secara akurat sehingga setiap sampah terklasifikasikan dengan tepat dan dicatat dengan berat yang tepat. Selain itu seluruh nasabah juga bisa melakukan pengecekan terhadap hasil tabungan secara terbuka dan transparan. Tabungan para nasabah juga dikelola secara amanah sehingga seluruh dana tabungan nasabah dapat disimpan dan terkelola dengan aman.

Pada aspek konsistensi operasional, sasaran mutu Bank Sampah Flamboyan diarahkan untuk mengadakan secara rutin setiap satu bulan sekali sesuai dengan kesepakatan bersama dan dengan pertimbangan agar para warga dan nasabah memiliki ketercukupan waktu untuk mengumpulkan dan memilah sampah. Selain itu juga tidak terlalu merepotkan pengurus bank sampah mengingat kegiatan bank sampah bersifat sosial.

Pada aspek partisipasi warga, sasaran mutu diarahkan agar jumlah nasabah tidak mengalami penurunan dan akan lebih baik jika terus mengalami peningkatan. Untuk saat ini terdapat sejumlah 32 nasabah aktif. Dengan begitu seluruh nasabah tersebut diharapkan tetap aktif berkontribusi dalam kegiatan pemilihan sampah setiap bulannya.

Sedangkan untuk aspek ketertiban administrasi maka seluruh transaksi terdokumentasi dengan lengkap dan tertib baik berupa foto ataupun rekap sampah dan tabungan. Mengingat pencatatan perlu dilakukan melalui aplikasi resmi maka pencatatan juga perlu dilakukan secara digital berbasis sistem informasi bank sampah (SIBASAM) yang dicanangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Tahap kelima, mengembangkan proses layanan Bank Sampah Flamboyan (*develop a process that can produce the needed product features*). Pengembangan proses layanan bank sampah ditujukan agar sasaran mutu yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai. Pengembangan proses ini pada gilirannya akan berperan sebagai tahap yang menjamin tercapainya sasaran mutu bank sampah dan kepuasan para pemangku kepentingan. Pengurus bank sampah sebagai kelompok inti partisipan dalam penelitian ini memiliki andil yang besar dalam pengembangan proses layanan bank sampah karena pengembangan proses kegiatan bank sampah menjadi persoalan utama para pengurus. Diskusi pengembangan proses layanan bank sampah juga dilakukan secara progresif dari bulan ke bulan. Dengan kata lain pengembangan proses layanan bank sampah tidak dilakukan dalam satu kali pertemuan di awal, namun terus dilakukan penyempurnaan selama beberapa kali dengan mempertimbangkan evaluasi di tiap pelaksanaan kegiatan bank sampah.

Berdasarkan hasil diskusi peneliti bersama dengan pengurus sebagai partisipan yang dilakukan secara progresif, proses operasional bank sampah terdiri dari tujuh tahapan utama.

Langkah pertama, proses menyambut dan mengarahkan nasabah. Berdasarkan evaluasi sebelumnya, nasabah dan juga pengurus masih belum mengetahui tahapan kegiatan sehingga kegiatan berlangsung dengan kurang tertib. Hal tersebut menyebabkan pengurus merasa kesulitan dalam menjalankan kegiatan khususnya yang terkait dengan penimbangan dan pencatatan. Selain itu, para warga juga masih awam dengan kegiatan bank sampah. Oleh karena itu diperlukan adanya petugas khusus yang bertugas untuk menyambut dan mengarahkan nasabah. Pada tahap ini nasabah bisa absen terlebih dahulu dan juga memahami alur proses yang harus dilalui untuk bisa menabung sampah. Pengurus yang bertugas pada posisi ini diharapkan dapat memahami alur kegiatan dan dapat mengarahkan warga atau nasabah yang datang secara jelas dan sopan.

Langkah kedua, proses pemilahan sampah. Proses ini adalah proses dimana nasabah diberikan edukasi dan diberikan pendampingan dalam memilah sampah. Pelibatan nasabah dalam memilah sampah dianggap penting bagi pengurus agar para nasabah bisa melakukan pemilahan secara mandiri dan memiliki kebiasaan dalam memilah sampah. Dalam terapanannya, sampah dapat diklasifikasikan menjadi 53 jenis sampah sesuai dengan pricelist sampah. Agar sampah dapat terklasifikasikan menurut jenisnya maka pengurus akan memberikan tempelan nama jenis sampah di setiap karung pilah sampah. Hal ini nantinya akan diverifikasi ulang oleh bagian penimbangan. Dengan begitu maka sampah akan dapat diklasifikasikan dengan tepat dan nasabah akan mendapatkan konversi tabungan yang adil. Setelah nasabah selesai memilah sampah maka nasabah akan diberikan nomor antrian untuk selanjutnya dapat menuju proses pendaftaran. Pengurus yang bertugas dalam proses ini diharapkan dapat memahami 53 klasifikasi jenis sampah dan dapat memberikan edukasi pada nasabah dengan jelas.

Langkah ketiga, proses pendaftaran dan pengecekan buku tabungan. Pendaftaran pada langkah ini adalah bertujuan untuk mendaftar sebagai nasabah yang akan menabung sampah. Pada langkah ini, nasabah juga bisa melakukan pengecekan tabungan mereka pada bendahara. Pengurus yang bertugas sebagai bendahara diharapkan dapat menunjukkan hasil tabungan tiap nasabah secara transparan. Sebelum lanjut pada proses selanjutnya, bendahara juga akan memberikan tulisan nomor nasabah yang nantinya perlu diserahkan pada bagian pencatatan. Penggunaan nomor nasabah dalam pencatatan agar tidak ada kesalahan pencatatan mengingat banyaknya nasabah yang memiliki nama yang sama.

Langkah keempat, penimbangan sampah. Pada langkah ini nasabah dapat menyerahkan hasil pilah sampahnya pada pengurus untuk dilakukan penimbangan. Sebelum penimbangan dilakukan, sebelumnya pengurus diwajibkan melakukan kalibrasi terhadap alat timbangan yang digunakan. Penimbangan sampah dilakukan secara transparan dihadapan nasabah, dengan begitu setiap nasabah bisa mengetahui berat sampahnya secara langsung dan transparan. Pengurus bank sampah yang bertugas pada proses penimbangan juga diharapkan dapat menguasai klasifikasi sampah dengan baik.

Langkah kelima, pencatatan timbangan sampah. Proses ini adalah proses pencatatan hasil pilah sampah para nasabah. Teknis pencatatan dilakukan melalui 2 cara yaitu dicatat secara manual menggunakan nota pilah sampah dan dicatat secara digital. Pencatatan manual dinilai pengurus tetap diperlukan sebagai arsip dan pijakan dalam pengisian data digital mengingat data digital meskipun mudah disimpan namun berpotensi mudah berubah jika ada kesalahan input. Pencatatan digital dilakukan dua kali secara bertahap, yang pertama dilakukan pada aplikasi excel

dengan tujuan untuk memudahkan pengurus dalam melakukan perhitungan nominal tabungan tiap nasabah dan yang kedua dilakukan pencatatan digital pada aplikasi SIBASAM sebagai bahan laporan kegiatan pada Dinas Lingkungan Hidup. Pengurus yang bertugas pada posisi ini diharapkan memiliki kemampuan utama yaitu ketelitian dalam input data, selain kemampuan dalam penggunaan aplikasi digital.

Langkah keenam, pengepakan sampah. Langkah ini bisa dilakukan bersama saat pencatatan masih berlangsung, dengan kata lain langkah ini dapat dilakukan setelah penimbangan sampah selesai dilakukan. Proses pengepakan diperlukan untuk mengumpulkan sampah secara makro berdasarkan jenisnya masing masing. Proses ini nantinya akan mempermudah dalam proses penjualan sampah. Setelah sampah dipak maka sampah disimpan pada tempat yang aman baik dari gangguan tikus maupun ancaman pencurian. Untuk itu proses ini dilakukan hingga tempat penyimpanan sampah dipastikan aman. Dalam melakukan pengepakan sampah maka juga dibutuhkan proses dokumentasi berupa foto sampah sebagai bahan pelaporan dan administrasi. Pengurus yang bertugas pada posisi tidak saja diharapkan memiliki tenaga yang kuat namun juga diharapkan memahami klasifikasi sampah agar tidak salah dalam melakukan pengepakan.

Langkah ketujuh, penjualan sampah pada pengepul. Proses ini dijalankan setelah jumlah minimal sampah terpenuhi dan bisa untuk dijual ke pengepul. Untuk mencapai tujuan akuntabilitas dan produktivitas ekonomi maka pertimbangan pemilihan pengepul tidak hanya didasarkan pada harga sampah namun juga transparansi. Untuk itu bank sampah flamboyan perlu memilih pengepul yang transparan dan dapat menampung semua jenis sampah yang sudah dipilah. Transparansi pengepul dapat ditunjukkan dari nota pengepul atas sampah yang dibeli, dimana nota tersebut juga harus terdapat kejelasan terkait klasifikasi, harga, berat timbangan sampah, dan hitungan nominal sampah.

Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini, rancangan proses kegiatan bank sampah yang dihasilkan pada tahap perencanaan dijalankan oleh pengurus bank sampah di lapangan. Dalam terapananya, pengurus bank sampah secara umum berusaha menjalankan kegiatan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, meskipun tidak dipungkiri terdapat inisiatif-inisiatif spontan yang diputuskan dan dilakukan saat kegiatan mulai dijalankan, seperti perubahan tugas untuk pengurus tertentu dikarenakan ada pengurus yang lain berhalangan hadir atau penambahan petugas pada bagian pengepakan karena ternyata sampah nasabah sangat banyak dan petugas ditempatkan merasa kelelahan.

Pada tahap ini, peran peneliti adalah ikut membantu pengurus bank sampah menjalankan kegiatan sekaligus melakukan observasi atau pengamatan terhadap proses kerja yang berjalan dengan tujuan mengetahui masalah-masalah yang terjadi di lapangan. Hal ini nantinya digunakan sebagai bahan diskusi bersama pengurus untuk melakukan penyempurnaan perencanaan mutu yang sedang disusun.

Tahap Evaluasi dan Refleksi

Dalam konsep perencanaan mutu, proses kerja yang dibuat perlu dipastikan efektif mencapai mutu yang ditetapkan. Oleh karena itu tahap evaluasi dan refleksi sejalan dengan tahap keenam dari tahap penyusunan perencanaan mutu yaitu membuktikan kemampuan proses (*prove process capability*). Tahap akhir penyusunan perencanaan mutu ini secara otomatis mensyaratkan adanya evaluasi atas rencana yang dibuat sebelumnya melalui proses pengujian di lapangan.

Tahap evaluasi dan refleksi rutin diadakan oleh pengurus bersama peneliti setelah kegiatan bank sampah diadakan setiap periode atau setiap bulannya. Pada tahap awal evaluasi banyak berkaitan dengan kejelasan batasan tugas pengurus masing-masing, namun pada tahap-tahap selanjutnya evaluasi difokuskan untuk mengetahui kendala proses dari alur kegiatan bank sampah. Oleh karena itu setelah dua kali pelaksanaan kegiatan bank sampah dan setelah setiap pengurus memahami batasan tugas masing-masing maka tema diskusi dalam rapat pengurus banyak diarahkan untuk pengembangan proses kegiatan agar lebih efisien khususnya di tahap pemilahan sampah, pencatatan, dan pengepakan. Beberapa kegiatan evaluasi yang dilakukan tidak menunjukkan adanya persoalan pada tahap pendaftaran dan penjualan hasil pemilahan.

Pada tahap akhir evaluasi di bulan keempat, diketahui bahwa proses yang dirancang sebelumnya secara partisipatif menghasilkan banyak kemajuan dimana proses nasabah dalam menabung sampah berjalan lebih tertib dibandingkan dengan sebelumnya, setiap pengurus dapat memahami posisi kerja masing-masing, klasifikasi sampah menjadi tepat karena dilakukan verifikasi beberapa kali, serta kegiatan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Selain itu dari sisi nasabah juga merasa terlayani dengan baik karena mereka dapat mengetahui hasil tabungan sampah secara transparan dan dapat memahami alur kerja bank sampah dengan mudah. Dengan begitu pengembangan proses tidak saja berdampak positif pada pengurus, namun juga pada nasabah.

Tahap evaluasi dan refleksi yang dilakukan beberapa kali selama bulan Februari hingga Mei 2026 menunjukkan bahwa proses pendampingan penyusunan perencanaan mutu Bank Sampah Flamboyan tidak dilakukan dalam satu kali tahap namun dilakukan secara progresif dengan melibatkan pengurus bank sampah dalam proses perumusannya.

Simpulan

Bank Sampah Flamboyan dapat diposisikan sebagai salah satu instrumen dakwah *bil hal* karena kegiatan yang dijalankan dapat memberikan kontribusi tidak saja dalam hal pengelolaan lingkungan namun juga dapat mendorong masyarakat untuk ikut berpartisipasi pada kegiatan lingkungan yang positif sekaligus bergotong royong dalam peningkatan ekonomi bersama melalui gerakan pilah sampah.

Sebagai organisasi yang masih pada tahap perintisan, Bank Sampah Flamboyan membutuhkan sistem pengelolaan yang matang dan sistematis agar mampu meningkatkan kualitas kegiatannya serta mendapatkan kepercayaan dari para pemangku kepentingan. Oleh karena itu penyusunan perencanaan mutu menjadi hal yang sangat dibutuhkan untuk pengembangan organisasi. Berdasarkan konsep *quality planning* J.M. Juran perencanaan mutu Bank Sampah Flamboyan disusun melalui beberapa tahap mulai dari mengidentifikasi pelanggan hingga pembuktian proses yang telah dikembangkan.

Melalui metode *Participatory Action Research* (PAR), penyusunan perencanaan mutu Bank Sampah Flamboyan dilakukan secara partisipatif dengan menempatkan pengurus sebagai kelompok inti partisipan yang ikut serta secara langsung dalam proses identifikasi masalah, menyusun perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan refleksi. Keterlibatan pengurus sejak tahap pendampingan pendirian hingga tahap pematangan proses kerja memungkinkan perencanaan mutu disusun tidak hanya sesuai dengan kepentingan pemangku kepentingan, tetapi juga realistis dan kontekstual untuk dijalankan oleh pengurus bank sampah.

Hasil penelitian menghasilkan perencanaan mutu Bank Sampah Flamboyan yang disusun melalui adaptasi konsep *quality planning* oleh Joseph M. Juran pada konteks Bank Sampah yang tidak berorientasi laba. Perencanaan mutu tersebut mencakup identifikasi pemangku kepentingan, analisis kebutuhan pemangku kepentingan, pengembangan karakteristik mutu layanan, penetapan sasaran mutu, pengembangan proses layanan, serta pembuktian kemampuan proses. Hasil perencanaan mutu juga menghasilkan lima karakteristik mutu utama Bank Sampah Flamboyan yang terdiri dari dua karakteristik inti yang diturunkan dari tujuan pendirian lembaga dan kebutuhan pemangku kepentingan utama meliputi produktivitas ekonomi dan akuntabilitas-transparansi, serta tiga karakteristik penunjang yang terdiri dari konsistensi operasional, partisipasi warga, dan ketertiban administrasi yang menopang keberlangsungan organisasi. Hasil penerapan perencanaan mutu awal menunjukkan hasil yang positif, dimana tidak hanya berdampak pengurus dan efektifitas kegiatan, namun juga menghasilkan respon positif dari para nasabah bank sampah. Hal ini menunjukkan bahwa perumusan perencanaan mutu yang dijalankan secara partisipatif bersama pengurus inti sebagai kelompok partisipan dapat berjalan secara efektif.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi berupa model adaptasi penerapan konsep *quality planning* Joseph M. Juran pada konteks manajemen dakwah, khususnya dakwah *bi/ha/* berbasis pemberdayaan masyarakat di bidang lingkungan. Secara praksis hasil penelitian ini selanjutnya dapat digunakan oleh pengurus Bank Sampah Flamboyan sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan bank sampah. Penelitian ini masih terbatas pada aspek perencanaan mutu Bank Sampah Flamboyan. Meskipun perencanaan mutu merupakan salah satu fungsi penting dalam pengelolaan organisasi, namun hal tersebut dirasa masih belum cukup untuk menjamin tercapainya mutu. Oleh karena itu, diperlukan kajian lanjutan pada aspek pengendalian mutu (*quality control*) sebagai rangkaian dalam trilogi manajemen mutu Joseph M. Juran agar mutu Bank Sampah Flamboyan dapat terwujud sebagaimana yang diharapkan.

Bibliografi

- Aisha, Nina Widyaswasti. "Pengaruh Bank Smpah Terhadap Jumlah Sampah Plastik Di Indonesia." *Jurnal Alternatif* 14, no. 1 (2015): 68–73.
- Ali, Mukti, and Saipullah Hasan. "Da ' Wah Bi Al-Hal in Empowering Campus-Assisted Community through Waste Bank Management" 13, no. 2 (2020): 201–19. <https://doi.org/10.15575/idajhs.v12i1.6441>.
- Asteria, Donna, and Heru Heruman. "Bank Sampah Sebagai Alternatif Strategi Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat Di Tasikmalaya." *Jurnal Manusia Dan Lingkungan* 23, no. 1 (2016): 136–41.

- Awaludin, Andi. "Membangun Kesadaran Lingkungan Melalui Gerakan Dakwah : Pendekatan Teori Dan Praktik" 2, no. 1 (2025): 31–40. <https://doi.org/10.63199/progresif.v2i1.32>.
- Benn, S, R Abratt, and B O Leary. "Defining and Identifying Stakeholders : Views from Management and Stakeholders" 47, no. 2 (2016): 1–11.
- Chauke, Sibongile, E. I. Edoun, and C. M. Bohwa. "The Essence of Total Quality Management Philosophies in Business." In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 2019:2915–23, 2019.
- Farida, Annikmah, Zaenal Arifin, and Rita Rahmawati. "Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Melalui Pengelolaan Bank Sampah Berkah Di Sekampung Kabupaten Lampung Timur." *Wisanggeni: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1 (2021): 36–47.
- Intan, Fikri Dina. "Manifestasi Dakwah Bil-Hal Dalam Pengelolaan Sampah" 7 (2024): 101–30.
- Jaya, Lurah Putat. SK Bank Sampah Flamboyan, Pub. L. No. 600.4.15/135/436.9.20.5/2026 (2026).
- Juran, J. M. "The Quality Trilogy." *Quality Progress* 19, no. 8 (1986): 19–24. <https://doi.org/10.4135/9781483346366.n176>.
- Kementerian Agama, Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran Balitbang Diklat. *Al-Quran Dan Terjemahannya*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019.
- Lirizki, Riza. "Revitalisasi Dakwah Melalui Perencanaan Mutu : Tinjauan Kritis Dan Adaptasi Framework Perencanaan Mutu Untuk Organisasi Dakwah." *Tanzhim: Jurnal Dakwah Terprogram* 1 (n.d.): 63–80. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14.1>.
- Mz, Ihsan, Isnaeni Marhani, and Andi Halima. "Islam and Environmental Protection : The Implementation of Ecological Dakwah in the Makassar " Zero Waste " Community" 23, no. 1 (2024): 23–34. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v23i1.12406>.
- Putri, Norhasanah, and Asep Rahmatullah. "Model Dakwah Bil Hal Sebagai Pendekatan Pemberdayaan Masyarakat: Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur Kalimantan Tengah." *Al-Wasathiyah: Journal of Islamic Studies* 4, no. 2 (2025): 124–36. <https://doi.org/10.56672/alwasathiyah.v4i2.554>.
- Rachman, Rizki Maulana, Rasto, and Yosep Hernawan. "Pengembangan Konteks Organisasi Bidang Sumber Daya Manusia Di Sekolah Tinggi Desain Indonesia." *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JP Manper)* 11, no. 2 (2026): 11–32.
- Syaifuddin, Ahmad. "Penelitian Tindakan Partisipatif Metode PAR (Partisipatory Action Research) Tantangan Dan Peluang Dalam Pemberdayaan" 19, no. 02 (2024): 111–25.
- Wahanani Mawasti, and Fasha Umh Rizky. "Pengembangan Masyarakat Islam Pada Bank Sampah Songolikoer." *INTELEKSIA – Jurnal Pengembangan Ilmu Dakwah* 02, no. 01 (n.d.): 27–54.

