

**MANAJEMEN PELAYANAN DONASI *ONLINE*
DI LAZNAS PERWAKILAN BAITUL MAAL
HIDAYATULLAH (BMH) KECAMATAN
TELUK BETUNG SELATAN KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**LILI AWALIA
NPM 1741030255**



Program Studi Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH
DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2021 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN DONASI *ONLINE*
DI LAZNAS PERWAKILAN BAITUL MAAL
HIDAYATULLAH (BMH) KECAMATAN
TELUK BETUNG SELATAN KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana *S1* dalam Ilmu Dakwah
dan Komunikasi

Oleh

LILI AWALIA
NPM 1741030255

Pembimbing I : Dr. H. Rosidi, MA.
Pembimbing II : Mulyadi, S.Ag., M.Sos.I.

Program Studi Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH
DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2021 M**

ABSTRAK

LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah adalah Lembaga Amil Zakat yang menghimpun dana zakat, infak, sedekah, wakaf, hibah dan dana sosial kemanusiaan yang menyediakan layanan donasi secara *online*. penyelenggaraan pelayanan donasi *online* memerlukan manajemen agar tujuan pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien. Teori Manajemen Pelayanan sangat tepat digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui; Bagaimana Manajemen Pelayanan Donasi *Online* dan Bagaimana Kendala yang dihadapi LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah dalam menyelenggarakan pelayanan donasi *online*.

Jenis penelitian yakni penelitian lapangan (*field research*) dilaksanakan di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung. data primer dalam penelitian ini meliputi Pimpinan, karyawan, dan donatur LAZNAS BMH, dan data sekundernya yaitu buku serta beberapa referensi yang relevan dengan judul penelitian. Metode pengumpulan data; wawancara (*interview*), observasi dan dokumentasi. Setelah data terkumpul dilakukan analisis data menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian; Manajemen pelayanan donasi *online* meliputi; perencanaan pelayanan melakukan (*asesmen program*), menentukan lokasi, (*personal story*), edit konten, share konten ke media sosial. Pengorganisasian pelayanan dilakukan pembagian kerja antara LAZNAS BMH pusat dan perwakilan. Pelaksanaan pelayanan melakukan promosi iklan di media sosial seperti facebook, instagram, dan mengupdate perkembangan program. Pengawasan pelayanan melihat perkembangan program. Mengevaluasi dengan melihat sejauh mana planning terwujud. pelayanan donasi *Online* meliputi; form donasi, form konfirmasi donasi, jemput donasi, konsultasi zakat, kalkulator zakat, majalah mulia, nomor rekening, dan donasi qurban melalui situs *website* (bmh.or.id). kendala layanan donasi *online* meliputi: komentar negatif masyarakat, Belum banyak muzaki yang berdonasi secara *online*, pentingnya zakat belum dikenal masyarakat, dan minimnya dana untuk mempromosikan layanan donasi *online*.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Donasi *Online*.

ABSTRACT

LAZNAS Representative of Baitul Maal Hidayatullah is an Amil Zakat Institution that collects zakat, infaq, alms, waqf, grants and humanitarian social funds that provide online donation services. the operation of online donation services requires management so that service objectives run effectively and efficiently. Service Management Theory is very appropriate to use in research that aims to find out; How is the Management of Online Donation Services and What are the Constraints faced by LAZNAS Representative of Baitul Maal Hidayatullah in organizing online donation services.

This type of research is field research conducted at LAZNAS Representative of Baitul Maal Hidayatullah, Teluk Betung Selatan Subdistrict, Bandar Lampung City. Primary data in this study include leaders, employees, and donors of LAZNAS BMH, and secondary data, namely books and some references relevant to the research title. Method of collecting data; interview (interview), observation and documentation. After the data was collected, the data were analyzed using qualitative methods.

Research result; Online donation service management includes; service planning conducts (program assessment), determines location, (personal story), edits content, shares content to social media. Organizing services is carried out by division of labor between LAZNAS BMH centers and representatives. The implementation of the service carries out advertising promotions on social media such as Facebook, Instagram, and updates on program developments. Service supervision sees program developments. Evaluate by looking at the extent to which planning materialized. Online donation services include; donation form, donation confirmation form, donation pick-up, zakat consultation, zakat calculator, noble magazines, account numbers, and qurban donations through the website (bmh.or, id). obstacles to online donation services include: negative public comments, not many muzaki have donated online, the importance of zakat has not been recognized by the public, and the lack of funds to promote online donation services.

Keywords: Service Management, Online Donation.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lili Awalia
NPM : 1741030255
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Donasi *Online* di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar rujukan. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 27 April 2021
Penulis

Lili Awalia
1741030255

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Donasi *Online* di LAZNAS
Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah Kecamatan
Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung.


Nama : Lili Awalia
NPM : 1741030255
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Pembimbing II



Dr. H. Rosidi, MA.

NIP.196503051994031005



Mulyati, S.Ag., M.Sos.I.

NIP.197403261999031002



Ketua Jurusan,



Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag.

NIP. 1972061619970320







KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Lektol H. Endro Suratman Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Donasi *Online* di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung” disusun oleh, Lili Awalia, NPM: 1741030255, Program Studi Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqasah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Pada Hari/Tanggal:

Tim Penguji

Ketua : M. Husaini, MT. (.....) 
Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I. (.....) 
Penguji I : Dr. Hj. Suslina, M.Ag. (.....) 
Penguji II : Dr. H. Rosidi, MA. (.....) 

Mengetahui
Dakwah dan Ilmu Komunikasi




Khomsabrial Romli, M.Si.

NIP. 196104091990031002

MOTTO

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ
اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

“Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahala nya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat apa-apa yang kamu kerjakan.”
(Q.S Al-Baqarahh [2]: 110)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta Bapak Imron dan Ibu Asih Asiati yang dengan ketulusan hati tak henti-hentinya mendoakan penulis, memberikan kasih-sayang, medidik, menasehati serta mendukung setiap langkah penulis dalam menggapai cita-cita. Adikku tersayang Feni Humairah yang selalu menjadi penghibur dalam suka dan duka, adik sekaligus sahabat yang terbaik bagiku, pemberi semangat dalam setiap perjalananku. Almamater kebanggaanku, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tempat dimana penulis menimba ilmu pengetahuan.



RIWAYAT HIDUP

Lili Awalia, lahir di Desa Tanjung Raja pada tanggal 19 Agustus 2000, anak pertama dari 2 bersaudara, putri dari pasangan Bapak Imron dan Ibu Asih Asiyati. Jenjang pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Sekolah Dasar di SD Negeri 02 Tanjung Raja tahun 2005 s/d 2011. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 01 Tanjung Raja tahun 2011 s/d 2014. dilanjutkan dengan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 01 Tanjung Raja tahun 2014 s/d 2017. Lalu melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi yakni ke perguruan tinggi UIN Raden Intan Lampung pada tahun 2017 Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Selama menjadi Mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung penulis aktif di Unit Kegiatan Mahasiswa Bidang Pembinaan Dakwah (UKM BAPINDA) dan di Unit Kegiatan Mahasiswa Fakultas Rohani Belia Bina Islam (UKMF RABBANI) Sebagai staf bidang keputrian pada tahun 2018 s/d 2019, dan pada tahun 2020 mendapat amanah sebagai Ketua Bidang Keputrian di Unit Kegiatan Mahasiswa Faktultas, kemudian di tahun 2021 kembali mendapat amanah sebagai staf divisi keputrian di Unit Kegiatan Mahasiswa Bidang Pembinaan Dakwah (UKM BAPINDA).

Bandar Lampung, 27 April 2021
Yang Membuat,

Lili Awalia

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puja dan Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT, pemilik alam semesta beserta dengan segala isinya, yang dengan karunia-Nya kita dapat merasakan kenikmatan berupa nikmat iman, Islam, dan ihsan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul penelitian: **“Manajemen Pelayanan Donasi Online di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung”**. Sholawat teriringkan salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada suri tauladan kita yakni nabi besar Muhammad SAW karena beliau adalah yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju kepada cahaya Islam, semoga kita semua mendapatkan syafa'atnya di yaumul akhir kelak, Aamiin Ya Rabbal'alamiin.

Proses penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai seorang mahasiswa hingga memperoleh gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi, maka dari itu penulis ucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. H. Rosidi, MA. selaku pembimbing I dan Bapak Mulyadi, S.Ag., M.Sos.I. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi hingga tahap penyelesaiannya.
3. Keluarga besar fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN Raden Intan Lampung, terkhusus:
 - a. Keluarga Jurusan Manajemen dakwah, Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Sos.I. selaku ketua jurusan Manajemen Dawah

dan Bapak M. Husaini, MT. selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah.

- b. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik serta memberikan Ilmu pengetahuan yang tentunya sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Abi Nova Tastaftiyan selaku Pimpinan LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) yang sangat terbuka dan dengan senang hati mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian.
5. Seluruh petugas staf perpustakaan Universitas, staf perpustakaan Fakultas, dan staf perpustakaan Daerah yang dengan keramah-tamahannya melayani penulis dan meminjamkan buku kepada penulis sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah kelas F angkatan 2017, Presidium Ukmf Rabbani 2020/2021, teman-teman KKN-DR 2020 Merambung, Tanjung Raja, Lampung Utara, dan Kabinet Dandelion UKM Bapinda yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan langkah kaki kita.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan oleh Bapak, Ibu, dan teman-teman sekalian dengan balasan yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis, pembaca serta pihak-pihak lainnya.

Terima kasih

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 27 April 2021
Penulis

Lili Awalia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	4
C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
H. Metode Penelitian.....	11
I. Sistematika Pembahasan.....	16

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN DONASI *ONLINE*

A. Manajemen Pelayanan.....	18
1. Manajemen.....	18
a. Pengertian Manajemen.....	18
b. Unsur-unsur Manajemen.....	19
c. Fungsi Manajemen.....	20
2. Pelayanan.....	24
a. Pengertian Pelayanan.....	24
b. Standar Pelayanan Publik.....	25
c. Ciri-ciri Pelayanan Publik.....	26
d. Indikator Kualitas Pelayanan.....	29
e. Pola Pelayanan.....	29
3. Manajemen Pelayanan.....	30

B. Pelayanan Donasi <i>Online</i>	31
1. Pelayanan Donasi <i>Online</i>	31
2. Metode Pelayanan Donasi <i>Online</i>	35
3. Pelayanan Donasi <i>Online Via Website</i>	36
4. Layanan <i>Online</i> Muzaki.....	37

BAB III GAMBARAN UMUM LEMBAGA AMIL ZAKAT PERWAKILAN BAITUL MAAL HIDAYATULLAH (BMH) KECAMATAN TELUK BETUNG SELATAN KOTA BANDAR LAMPUNG DAN MANAJEMEN PELAYANAN DONASI *ONLINE*

A. Gambaran Umum LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung.....	44
1. Sejarah Berdirinya LAZNAS Perwakilan BMH.....	44
2. Visi dan Misi LAZNAS Perwakilan BMH.....	45
3. Struktur Organisasi LAZNAS Perwakilan BMH.....	46
4. Program-program LAZNAS Perwakilan BMH.....	48
B. Manajemen Pelayanan Donasi <i>Online</i> LAZNAS Perwakilan BMH.....	54
1. Manajemen Pelayanan Donasi <i>Online</i> di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah.....	54
a. Perencanaan Pelayanan Donasi <i>Online</i>	55
b. Pengorganisasian Pelayanan Donasi <i>Online</i>	55
c. Pelaksanaan Pelayanan Donasi <i>Online</i>	56
d. Pengawasan Pelaksanaan Pelayanan Donasi <i>Online</i>	57
e. Evaluasi Pelayanan Donasi <i>Online</i>	66
2. Pelayanan donasi <i>online</i> di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah.....	66
a. Pelayanan Donasi <i>Online</i>	66
b. Metode Pelayanan Donasi <i>Online</i>	66
c. Pelayanan Donasi <i>Online Via Website</i>	69
d. Layanan <i>Online</i> Muzaki.....	70
e. Jenis-jenis Layanan Donasi <i>Online</i>	80
C. Kendala LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah dalam menyelenggarakan Pelayanan Donasi <i>online</i>	81

**BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN DONASI *ONLINE*
LEMBAGA AMIL ZAKAT PERWAKILAN BAITUL
MAAL HIDAYATULLAH (BMH) KECAMATAN
TELUK BETUNG SELATAN KOTA BANDAR
LAMPUNG**

A. Analisis Manajemen Pelayanan Donasi <i>Online</i> di LAZNAS Perwakilan BMH.....	83
1. Analisis Manajemen Pelayanan Donasi <i>Online</i> di LAZNAS Perwakilan BMH.....	83
a. Manajemen Pelayanan Donasi <i>Online</i> di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah.....	83
1) Analisis Perencanaan Pelayanan Donasi <i>Online</i>	84
2) Analisis Pengorganisasian Pelayanan Donasi <i>Online</i>	85
3) Analisis Pelaksanaan Pelayanan Donasi <i>Online</i>	86
4) Analisis Pengawasan Pelayanan Donasi <i>Online</i>	87
5) Analisis Evaluasi Pelayanan Donasi <i>Online</i>	87
b. Analisis Pelayanan Donasi <i>Online</i> di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah.....	88
1) Pelayanan Donasi <i>Online</i>	88
2) Metode Pelayanan Donasi <i>Online</i>	89
3) Pelayanan Donasi <i>Online Via Website</i>	89
4) Layanan <i>Online</i> Muzaki.....	90
5) Jenis-jenis Layanan Donasi <i>Online</i>	93
2. Analisa Kendala yang dihadapi LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah dalam menyelenggarakan Pelayanan Donasi <i>online</i>	93
B. Temuan dalam Manajemen Pelayanan Donasi <i>Online</i> di LAZNAS Perwakilan BMH.....	96
1. Manajemen Pelayanan Donasi <i>Online</i> di LAZNAS Perwakilan BMH.....	96
a. Manajemen Pelayanan Donasi <i>Online</i>	96
b. Pelayanan Donasi <i>Online</i>	99

2. Kendala yang dihadapi LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah dalam menyelenggarakan Pelayanan Donasi *online*..... 102

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

- A. Simpulan..... 103
B. Rekomendasi..... 105

Daftar Rujukan Lampiran



DAFTAR TABEL

1. Estimasi Biaya Program Pendidikan.....	50
2. Estimasi Biaya Program Ekonomi Mapan.....	52
3. Estimasi Biaya Program Sosial Kemanusiaan.....	54
4. Data Donatur <i>Online</i> LAZNAS BMH Bulan Januari.....	58
5. Data Donatur <i>Online</i> LAZNAS BMH Bulan Februari.....	59
6. Data Donatur <i>Online</i> LAZNAS BMH Bulan Maret.....	60
7. Data Donatur <i>Online</i> LAZNAS BMH Bulan April.....	63
8. Nomor Rekening.....	79



DAFTAR GAMBAR

1. Donasi zakat fitrah.....	56
2. Donasi bantu dai.....	56
3. Donasi tanggap bencana.....	57
4. Donasi jumat berkah.....	57
5. Marketplace Blibli.com.....	67
6. Marketplace Elevenia.....	68
7. Marketplace Bukalapak.....	68
8. Marketplace Shopee.com.....	69
9. Form Registrasi.....	70
10. Verifikasi Alamat Email.....	70
11. Log In Donatur.....	71
12. Halaman Donatur.....	71
13. Form Donasi.....	72
14. Form Konfirmasi Donasi.....	73
15. Layanan Jemput Donasi.....	74
16. Konsultasi Zakat.....	75
17. Kalkulator Zakat.....	77
18. Majalah Mulia.....	78



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul dan Penunjukan Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 2 : Kartu Konsultasi skripsi.
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Penelitian / Survei dari KESBANGPOL.
- Lampiran 4 : Daftar Wawancara.
- Lampiran 5 : Surat Telah Melakukan Penelitian dari LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung.
- Lampiran 6 : Surat keterangan bebas plagiasi.
- Lampiran 7 : Daftar Foto.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Guna menghindari perbedaan penafsiran dalam memahami pokok permasalahan pada penelitian ini maka penulis akan menjelaskan penegasan judul dengan memaparkan definisi-definisi terkait judul penelitian. Adapun judul penelitian yaitu: **“Manajemen Pelayanan Donasi *Online* di Laznas Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung”**.

Menurut G.R. Terry sebagaimana dikutip Malayu S.P. Hasibuan dalam buku *Manajemen Dasar*, Manajemen adalah suatu proses yang has yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.¹

Berdasarkan uraian di atas, maka yang dimaksud penulis manajemen adalah suatu tindakan berdasarkan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilaksanakan dengan melibatkan sumber daya manusia dan sumber lainnya.

Menurut Gronroos sebagaimana dikutip Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam buku *Manajemen Pelayanan*, Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²

¹Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 3.

²Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2.

Berdasarkan uraian di atas maka yang dimaksud penulis, pelayanan adalah sesuatu yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan oleh sebuah perusahaan yang sifatnya tidak dapat dilihat dan dipegang namun dapat dirasakan kebermanfaatannya.

Menurut A.S. Moenir dalam buku *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang dilayani.³

Berdasarkan uraian di atas, maka yang dimaksud penulis manajemen pelayanan adalah hal-hal yang mengatur bagaimana pelayanan tersebut dikelola dan diberikan dengan sebaik-baiknya.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia donasi berarti sumbangan tetap (berupa uang) atau hadiah dari penderma kepada perkumpulan.⁴ Donasi adalah sebuah kegiatan kemanusiaan yang bertujuan untuk keperluan kegiatan sosial.⁵

Berdasarkan uraian di atas, maka yang dimaksud penulis, Donasi adalah kegiatan kemanusiaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat berupa uang atau hadiah.

Online dalam bahasa Indonesia sering diterjemahkan “dalam jaringan”, atau yang lebih dikenal dengan singkatan “daring”. Pengertian *online* adalah keadaan komputer yang terkoneksi atau terhubung dengan jaringan internet. Jika komputer kita *online* maka kita dapat mengakses internet atau browsing mencari informasi-informasi di internet. Dengan akses tersebut, kita dapat menjalin komunikasi (baik yang bersifat verbal atau non verbal) secara *online* dengan berbagai bangsa dan negara diseluruh belahan dunia.⁶

Berdasarkan uraian di atas maka yang dimaksud penulis, *online* adalah suatu aktivitas dimana seseorang sedang menggunakan

³A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 186.

⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), 340.

⁵Hilda Amalia, Rima Ferdira, dan Maya Anggraini, “Sistem Informasi Pengelolaan Dana Donasi“. *Perspektif*, Volume XV, No.1, (Maret 2017): 1. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/1411>.

⁶Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 9-10.

media elektronik yang terhubung dengan internet yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencari informasi di media sosial.

Donasi *Online* adalah suatu pemberian yang diserahkan secara sukarela yang tidak diberikan melalui pertemuan langsung antara pemberi kepada penerima salah satunya dilakukan dengan cara ditransfer melalui rekening. Layanan donasi *online* ini mampu menarik perhatian masyarakat karena dengan cakupannya yang lebih luas dan dinilai lebih mudah untuk digunakan dalam melakukan penggalangan dana.⁷

Berdasarkan uraian di atas maka yang dimaksud penulis, donasi *online* adalah pemberian bantuan kepada masyarakat yang dilakukan tidak secara langsung namun melalui media elektronik yang terhubung dengan internet. Internet sendiri berarti sumber daya informasi yang menjangkau seluruh dunia.⁸

Laznas Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah merupakan Lembaga Amil Zakat yang bergerak dalam bidang penghimpunan dana zakat, infak, sedekah, wakaf dan hibah berikut dana sosial kemanusiaan dan *corporate social responsibility* (CSR) perusahaan, dan melakukan distribusi melalui program pendidikan, dakwah, sosial kemanusiaan dan ekonomi secara nasional. Yang beralamat di Jl. Basuki Rachmat, Sumur Putri, Teluk Betung Selatan, Bandar Lampung.

Seiring perkembangan zaman salah satu pelayanan yang disediakan oleh Laznas Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah ialah pelayanan donasi *online*, pelayanan ini dibuat dengan bertujuan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menyalurkan dana zakat, infak, sedekah, wakaf dan hibah serta dana sosial lainnya.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maksud dari judul penelitian ini adalah suatu penelitian yang berupaya mendeskripsikan tentang “Manajemen Pelayanan Donasi *Online* yang menekankan pada fungsi manajemen yakni Perencanaan (*Planning*),

⁷L.A. Aziz, Nurwahidin, dan I.Chailis, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menyalurkan Donasi Melalui Platform Crowdfunding Berbasis Online”. *Syarikhah*, Volume. 5 No. 1 (Juni 2019): 94. <https://ojs.unida.ac.id/index.php/JSEI/article/view/1835>.

⁸Lani Sidharta, *Internet Informasi bebas Hambatan* (Jakarta: PT. Grammedia, 1996), xiii. <https://onesearch.id/author/home?author=lanisidharta>.

Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*), dan Evaluasi (*Evaluation*) yang diselenggarakan oleh LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Srlatan Kota Bandar Lampung”.

B. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berpenduduk muslim terbesar di dunia, umat muslim memiliki kewajiban untuk menjalankan kehidupan berdasarkan syariat Islam. Salah satu rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh umat muslim ialah membayar zakat.⁹ Menurut Istilah fikih zakat berarti sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah diserahkan kepada orang-orang yang berhak.¹⁰ Lembaga sosial keagamaan yang berkecimpung dalam bidang penghimpunan dan penyaluran dana zakat telah berkembang pesat dengan berbagai bentuk pelayanan yang disediakan untuk umat muslim di Indonesia yang ingin menyalurkan zakatnya. Setiap muslim mengharapkan kesempurnaan dalam menunaikan ibadah, terlebih jika zakat yang diberikan dapat disalurkan dengan tepat kepada mustahik (orang-orang yang berhak menerimanya). sebagaimana Allah swt berfirman dalam QS. At Taubah (9) ayat 60 Yang berbunyi:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ ۗ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ ۗ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

“sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan budak, orang-orang yang

⁹M. Ali Hasan, *Zakat dan Infak* (Jakarta: Kencana, 2008), 17.

¹⁰Nurul Huda, et.al. *Zakat Perspektif Mikro-Makro: Pendekatan Riset* (Jakarta: Pranadamedia Group, 2015), 3.

berhutang, untuk jalan Allah dan untuk orang-orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana.” (At Taubah [9]: 60)

Di era digital saat ini sebagian besar masyarakat dengan tingkat sosial yang tinggi tentunya memiliki kesibukan tersendiri khususnya dalam hal pekerjaan sehingga tidak memiliki banyak waktu untuk melakukan interaksi sosial secara langsung antara satu dengan lainnya, terlebih pada masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini dimana segala sesuatunya dilakukan secara daring “dalam jaringan”. Disamping itu setiap masyarakat khususnya umat muslim memiliki kewajiban untuk saling tolong-menolong terhadap sesama salah satunya dengan cara menunaikan zakat yang diwajibkan atasnya kaum muslim jika telah memenuhi nisab atau mencapai jumlah tertentu yang ditetapkan syariat.¹¹

Lembaga amil zakat telah banyak berinovasi dalam upaya memberikan layanan kepada masyarakat, khususnya kepada muzaki yang akan membayarkan dana zakat, infak, sedekah, wakaf, hibah dan dana sosial lainnya. Kemajuan teknologi telah memunculkan tren terbaru yaitu donasi *online*. Yang mana setiap orang dari berbagai penjuru dunia dapat melakukan aktivitas kedermawanan dengan memanfaatkan akses internet.¹² Saat ini Lembaga Amil Zakat Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah telah membuka layanan donasi *online* bagi masyarakat yang ingin menyalurkan zakatnya sehingga masyarakat yang memiliki kesibukan dalam hal pekerjaan atau keterbatasan waktu tidak perlu bersusah payah untuk datang ke lembaga namun cukup hanya dengan mengunjungi situs layanan donasi *online* yang telah disediakan oleh LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah.

Membayar zakat melalui layanan donasi *online* merupakan salah satu cara yang dilakukan seseorang untuk membantu sesama, donasi terdiri dari beberapa jenis seperti zakat, infak, dan sedekah, wakaf, hibah dan dana sosial lainnya dengan menggunakan layanan

¹¹Fahrur Mu’is, *Zakat A-Z* (Solo: Tinta Medina, 2011), 60.

¹²Aisyah Ayu Aggraeni dan Hidayat, “Platform Donasi *Online* dan Filantropi Digital” (2019): 3. <http://repository.unair.ac.id/87205/>.

donasi *online* yang diakses melalui rekening Laznas perwakilan Baitul Maal Hidayatullah. Berkaitan dengan penelitian ini, penulis menjadikan LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah sebagai objek penelitian karena LAZNAS adalah lembaga yang memiliki tujuan untuk memberikan layanan terhadap masyarakat khususnya dalam hal pengelolaan dana zakat. agar dana zakat dapat tersalurkan dengan tepat pada sasarannya.

Agar tujuan dalam memberikan layanan donasi *online* berjalan dengan sukses dan mencapai target yang diinginkan, maka perlu adanya manajemen. Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan layanan donasi *online* tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Hal ini berlaku Pada LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah yang membutuhkan manajemen dalam pelaksanaan kegiatannya agar berjalan secara efektif dan efisien.

Penulis memilih LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah sebagai obyek penelitian karena LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah adalah lembaga yang bertugas menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infak sedekah, hibah, wakaf dan dana sosial lainnya. Tugas yang diemban oleh LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah inilah yang menjadikannya berupaya lebih untuk memberikan pelayanan donasi *online* dengan semaksimal mungkin agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan yang baik membutuhkan pengelolaan yang baik pula disinilah fungsi manajemen seperti Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*), dan Evaluasi (*Evaluation*) diperlukan. Oleh sebab itu, berdasarkan uraian di atas penulis ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan donasi *online* di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung. LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah melayani masyarakat yang ingin menyalurkan donasinya melalui layanan donasi *online*. Guna mengetahui lebih lanjut maka penulis membuat judul penelitian **“Manajemen Pelayanan Donasi Online di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung”**.

C. Fokus Penelitian dan Sub-fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Manajemen Pelayanan Donasi *Online* di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah yang menekankan pada fungsi manajemen yakni Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*), dan Evaluasi (*Evaluation*) dalam memberikan pelayanan berupa pelayanan donasi *online* kepada para muzaki yang ingin menyalurkan zakatnya. Adapun yang menjadi sub-fokus penelitian pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan Donasi *Online* LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah
 - a. Manajemen Pelayanan Donasi *Online*
 - 1) Perencanaan Pelayanan Donasi *Online*
 - 2) Pengorganisasian Pelayanan Donasi *Online*
 - 3) Pelaksanaan Pelayanan Donasi *Online*
 - 4) Pengawasan Pelayanan Donasi *Online*
 - 5) Evaluasi Pelayanan Donasi *Online*
 - b. Pelayanan Donasi *Online*
 - 1) Pelayanan Donasi *Online*
 - 2) Metode Pelayanan Donasi *Online*
 - 3) Pelayanan Donasi *Online* Via Website
 - 4) Layanan *Online* Muzaki
 - 5) Jenis-jenis Pelayanan Donasi *Online*
2. Kendala yang dihadapi LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah dalam menyelenggarakan pelayanan donasi *online*

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Donasi *Online* di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung?

2. Bagaimana kendala yang dihadapi LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah dalam Menyelenggarakan Pelayanan Donasi *Online*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dibuat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan Donasi *Online* di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Kendala yang dihadapi LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah dalam Menyelenggarakan Pelayanan Donasi *Online*.

F. Manfaat Penelitian

Adapun hal-hal yang diharapkan dapat dijadikan sebagai manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Mengetahui betapa pentingnya manajemen bagi suatu organisasi atau lembaga dalam rangka pencapaian tujuan agar tercipta keselarasan hingga menjadi tujuan yang efektif dan efisien.
2. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai rujukan dari pemikir kepada pembaca untuk dijadikan sebagai bahan dalam penelitian berikutnya.
 - b. Dapat dijadikan sebagai acuan bagi LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Kajian Penelitian Terdahulu yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian mengenai manajemen pelayanan donasi *online* di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung ialah menggunakan hasil karya penelitian sebelumnya sebagai rujukan dalam mencari referensi. Penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai rujukan ialah penelitian yang sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan baik manajemen pelayanan secara *offline* maupun manajemen pelayanan secara *online*, dan beberapa penelitian yang sama-sama membahas tentang penyelenggaraan donasi secara *online*. Adapun penelitian-penelitian yang telah membahas tentang manajemen pelayanan dan donasi *online* ialah sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah Di PT. Patuna Jaya Tour dan Trevel Bandar Lampung”. Disusun pada tahun 2018 M. oleh Agustina Wulandari, NPM: 1441030050 jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Uin Raden Intan Lampung. Skripsi ini membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah yang diberikan oleh PT. Patuna Jaya Tour dan Trevel Bandar Lampung. Yang dalam pelayanannya meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Patuna Jaya Trevel sudah cukup maksimal dalam bidang administrasi serta telah memberikan fasilitas kepada para jamaah secara profesional.¹³
2. Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang Tahun 2017” disusun pada tahun 2018 M, Oleh Apipudin, NPM 1113053000017, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN)

¹³Agustina Wulandari, “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, Bandar Lampung”. (Skripsi S1 Ilmu Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), 88.

Syarif Hidayatullah. Skripsi ini membahas tentang Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji yang mana dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa sistem manajemen pelayanan kesehatan dinas kesehatan kabupaten kabupaten tangerang sudah sesuai dengan standar petunjuk teknis peraturan menteri kesehatan republik Indonesia.¹⁴

3. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan *Online* (Simponie) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang”. Disusun pada tahun 2019 M. Oleh Hasna Rafida, NPM 6661140472, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Skripsi Ini membahas tentang efektifitas aplikasi sistem informasi manajemen pelayanan *online* (simponie) dalam pelayanan perizinan usaha secara *online* di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Manajemen Pelayanan *Online* (Simponie) adalah aplikasi pelayanan perizinan usaha yang dilakukan secara *online* yang dilaksanakan oleh DPMPSTP Kabupaten serang yang memudahkan publik atau pemohon layanan dapat mengurus perizinan usaha dalam bentuk penerbitan dokumen usaha dengan memanfaatkan akses internet.¹⁵
4. Skripsi yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Donasi *Online* Berbasis *Website* pada BSMI Cabang Surabaya”. Disusun pada tahun 2018 M. Oleh Dwi Rizki Anggraini, NPM 15410100160, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Informasi, Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya. Skripsi ini membahas bagaimana rancangan aplikasi yang digunakan untuk melakukan donasi *online* yang meliputi

¹⁴ Apipudin, “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang Tahun 2017” (Skripsi S1 Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2018), i.

¹⁵ Hasna Rafida, “Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan *Online* (Simponie) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018”. (Skripsi S1 Ilmu Anministrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2019), 32.

halaman daftar donatur, halaman login donatur, halaman donasi, halaman detail donasi, halaman menu, halaman konfirmasi donasi, halaman upload bukti, halaman histori donasi, halaman laporan donasi dan menu *logout user*, halaman edit Profile User, dan lain sebagainya. Tersedianya aplikasi donasi *online* dapat memberikan kemudahan bagi para donatur yang ingin melakukan donasi dimana saja dan kapan saja yang diharapkan dapat memberikan manfaat luas bagi masyarakat.¹⁶

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu sebagaimana diterangkan pada tinjauan point 1 dan 2 yang tertera diatas, maka dapat penulis jelaskan bahwa penelitian ini berbeda secara substansi dengan penelitian yang terdahulu. Penelitian yang terdahulu menjelaskan tentang manajemen pelayanan, teori manajemen pelayanan yang terdapat diskripsi inilah yang penulis jadikan sebagai bahan rujukan untuk mencari referensi terkait manajemen pelayanan meskipun secara substansi penelitian ini berfokus pada pelayanan Haji dan Pelayanan Kesehatan. Sedangkan penelitian yang penulis buat, berfokus pada pelayanan donasi *online*, yang lokasi dan jangkauannya lebih luas, tidak terbatas sebagaimana dijelaskan pada tinjauan di point 3 dan 4 yang membahas layanan *online* dan donasi secara *online* ini adalah layanan yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

H. Metode penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagaimana berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sehingga penelitian dilaksanakan menggunakan

¹⁶Dwi Rizki Angraini, "Rancang Bangun Aplikasi Donasi *Online* Berbasis Website pada BMSI Cabang Surabaya" (Kerja Praktik Program Studi S1 Sistem Informasi, yang diselenggarakan oleh Institut Bisnis dan Informatika Stikom, Surabaya, 2018), 33-37.

penelitian lapangan (*field research*). Dimana penelitian dilakukan dengan mengamati peristiwa yang terjadi secara alami dilapangan¹⁷.

Penulis melakukan penelitian dengan terjun langsung ke lokasi penelitian, penelitian ini mengamati bagaimana Manajemen Pelayanan Donasi *Online* di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah.

Untuk memperoleh kesempurnaan data, penelitian dilaksanakan dengan mencari berbagai sumber data yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam penulisan karya ilmiah, seperti buku, jurnal, skripsi, internet dan sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan judul penelitian.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, deskriptif adalah untuk menggambarkan kejadian yang sedang berlangsung secara sistematis, akurat dan faktual mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi pada daerah tertentu.¹⁸ Oleh sebab itu peneliti harus memperoleh data penelitian dengan sebanyak-banyaknya dan sebenar-benarnya mulai dari pengumpulan data hingga tahap analisis data.

Pada penelitian deskriptif, para peneliti berusaha menggambarkan kegiatan penelitian yang dilakukan pada objek tertentu secara jelas dan sistematis. Penelitian deskriptif ini juga disebut penelitian pra eksperimen. Karena dalam penelitian ini mereka melakukan eksplorasi, menggambarkan, dengan tujuan untuk dapat menerangkan dan memprediksi terhadap suatu gejala yang berlaku atas dasar data yang diperoleh di lapangan.¹⁹

Berdasarkan sifatnya, pada penelitian kualitatif terdapat penyesuaian-penyesuaian yang lebih mudah didalam menghadapi kenyataan-kenyataan ganda yang bersifat

¹⁷Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung : Alfabeta, 2013), 295.

¹⁸Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 75.

¹⁹Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 14.

kompleks.²⁰ dalam penelitian ini, peneliti hanya akan menekankan pada manajemen pelayanan Donasi *Online* di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Amil Zakat Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung.

3. Sumber Data

Untuk memperoleh sumber data secara optimal, maka penulis melaksanakan penelitian dengan menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder

a. Data Primer

Kuncoro menyatakan bahwa pengertian data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.²¹

Sumber utama dalam penelitian ini ialah Laznas Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Kecamatan Teluk Betung Timur Kota Bandar Lampung. yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bersama pimpinan, karyawan, dan beberapa donatur LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah selaku informan untuk menggali informasi terkait Manajemen Pelayann Donasi *Online* di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung

b. Data Sekunder

data sekunder ialah data dan / atau informasi yang tidak didapat secara langsung dari sumber pertama (responden)

²⁰Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 39.

²¹Saharin Sasu, "Analisis Pengakuan dan Pengukuran Pendapatan berdasarkan PSAK No. 23, pada PT. Misa Utara Manado", *Jurnal EMBA*, Vol.1, No.3, Juni (2013): 572. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1862/1471>.

dengan melalui baik yang didapat melalui wawancara ataupun dengan menggunakan kuesioner secara tertulis.²²

Yang menjadi data skunder dalam penelitian ini ialah buku-buku dari para ahli sebagai referensi yang membahas teori yang sesuai dengan judul penelitian yaitu manajemen pelayanan donasi *online* dan beberapa penelitian terdahulu yang relevan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat memudahkan dalam pengambilan data lapangan, maka penulis memanfaatkan beberapa metode penghimpunan data diantaranya sebagai berikut:

a. *Interview* (wawancara)

Metode pengumpulan data yang dapat dilakukan salah satunya menggunakan metode wawancara, sebuah aktivitas yang dilaksanakan untuk memperoleh informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada para responden. Kegiatan wawancara dilakukan secara lisan dengan berhadapan langsung antara responden dengan interviewer(s).²³

b. Teknik Observasi

Menurut Sutrisno Hadi sebagai mana dikutip Sugiyono dalam buku metode penelitian mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.²⁴ Teknik observasi yang digunakan dalam mengamati kegiatan yang dilaksanakan

²²Jonatan Sarwono, “ Strategi Pengumpulan Data Sekunder Secara Online”, 1. (http://www.geocities.ws/jsarwono_bbrc/ai/data_sekunder.pdf).

²³Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 39.

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 145.

oleh LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung ialah dengan cara mengamati aktivitas dan interaksi yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan yang akan diberikan kepada para donatur. Penulis juga melakukan pengamatan terhadap website LAZNAS Baitul Mall Hidayatullah. Metode observasi ini penulis gunakan untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data berdasarkan bukti-bukti yang ada berupa bahan dan dokumen tulis lain dari memorandum organisasi, catatan program, klinis, dan publikasi, informasi dan catatan harian pribadi, laporan resmi, karya-karya artistik, foto, surat-surat, website, memorabilia serta tanggapan tertulis untuk survey terbuka.²⁵ Penulis menggunakan metode dokumentasi agar dapat melengkapi data terkait dokumentasi dan gambaran umum objek penelitian berupa sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, dan program-program yang ada di LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah.

5. Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data selanjutnya penulis akan menganalisa data yang telah diperoleh pada saat melakukan penelitian, data yang akan dianalisa adalah data yang berhubungan dengan pokok permasalahan kemudian dikelola dengan sedemikian mungkin hingga memperoleh sebuah kesimpulan. Pada penelitian ini penulis menggunakan menggunakan metode analisis data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman, ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

²⁵Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 66.

- a. Reduksi Data, merujuk pada proses pemilihan, pemasokan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis.
- b. Model Data (*Data Display*), model sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- c. Penarikan/ Verifikasi Kesimpulan dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal dan proposisi-proposisi.²⁶

Pada penelitian ini kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian penulis yaitu tentang manajemen pelayanan Donasi *Online* yang diselenggarakan oleh LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah di Kecamatan Teluk Selatan Kota Bandar Lampung.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan pada penelitian ini meliputi lima pembahasan yang terdiri dari lima bab, masing-masing pembahasan pada setiap bab dapat diuraikan sebagaimana berikut:

BAB I Pendahuluan yang berisikan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan yang terakhir yakni sistematika penulisan.

BAB II Landasan teori yang menguraikan tentang Manajemen Pelayan, Manajemen, Pengertian Manajem, Unsur-unsur Manajemen, Fungsi Manajemen, Pelayanan, Pengertian Pelayanan, Standar Pelayanan Publik, Ciri-ciri Pelayanan Publik, Indikator Kualitas, Pola Pelayanan, Pelayanan, Manajemen Pelayanan Donasi *Online*, dan Kendala dalam Menyelenggarakan Pelayanan Donasi *Online*.

²⁶*Ibid*, 129-133.

BAB III Deskripsi objek penelitian meliputi gambaran umum objek yang meliputi sejarah berdirinya Laznas Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah, Visi dan Misi, Struktur, serta program-program yang terdapat di Laznas Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung. serta menguraikan tentang penyajian data dan fakta penelitian yaitu Manajemen pelayanna donasi *online*.

BAB IV Analisis penelitian meliputi analisis data penelitian dan temuan yang diperoleh dari manajemen pelayanan donasi *online* dan temuan penelitian

BAB V Penutup meliputi simpulan dan rekomendasi.



BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN DONASI *ONLINE*

A. Manajemen Pelayanan

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Guna memahami definisi dari manajemen pelayanan terlebih dahulu penulis akan memaparkan penjelasan dari setiap kata terkait judul penelitian yakni manajemen pelayanan. Dimulai dari kata manajemen. Dalam kamus besar bahasa Indonesia manajemen berarti penggunaan sumber daya manusia secara efektif untuk mencapai sasaran dan jalannya suatu organisasi atau perusahaan berada pada tanggung jawab seorang pemimpin.¹ manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Pengaturan dilaksanakan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen.²

Sedangkan menurut para ahli terdapat beberapa pengertian tentang manajemen diantaranya sebagai berikut:

Manajemen menurut Malayu S.P. Hasibuan “Manajemen ialah seni dan ilmu yang mengatur proses dalam memanfaatkan sumber daya manusia serta sumber lainnya untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Manajemen menurut G.R. Terry “Manajemen adalah suatu proses yang has yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.³

¹Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 708.

²Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 1.

³*Ibid*, 2.

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan organisasi atau maksud-maksud yang nyata.⁴

Melihat dari beberapa pengertian yang telah disebutkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan fungsi-fungsi manajemen seperti Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*), dan Evaluasi (*Evaluation*) dengan melibatkan sumber daya manusia.

b. Unsur-unsur Manajemen

Agar penerapan fungsi manajemen di dalam suatu perusahaan atau organisasi berjalan dengan baik maka perlu adanya unsur-unsur manajemen atau yang biasa disebut dengan 6 M, adapun unsur-unsur manajemen terdiri dari (*man, money, methods, materials, machines, dan market*) yang diuraikan sebagai berikut:

- 1) *Man*, yaitu tenaga kerja manusia, tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
- 2) *Money*, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- 3) *Methods*, yaitu cara-cara yang digunakan dan usaha pencapaian tujuan.
- 4) *Materials*, yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- 5) *Machines*, yaitu mesin-mesin/alat-alat untuk dipergunakan dalam mencapai tujuan.
- 6) *Market*, yaitu pasar untuk menjual barang atau jasa-jasa yang dihasilkan.

⁴George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*(Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 1.

Setiap unsur manajemen berkembang menjadi bidang manajemen yang mempelajari mendalam peranannya dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Bidang-bidang manajemen dikenal atas:

- 1) Unsur *man*: Manajemen Sumber daya manusia.
- 2) Unsur *money*: permodalan/ pembelanjaan.
- 3) Unsur *materials*: manajemen akuntansi biaya.
- 4) Unsur *machines*: manajemen produksi.
- 5) Unsur *market*: manajemen pemasaran.
- 6) Unsur *methods*: sistem-sistem atau cara yang di pergunakan dalam setiap bidang manajemen untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna setiap unsur-unsur manajemen.⁵

c. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen ialah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara yang satu dengan yang lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan.⁶

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan ialah proses menetapkan tujuan dan pedoman kegiatan, dengan mengambil yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Perencanaan ialah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih program-program, prosedur-prosedur, kebijaksanaan-kebijaksanaan, dan tujuan-tujuan dari segala alternatif yang ada.⁷

Perencanaan (*takhtith*) merupakan *starting point* dari aktivitas manajerial. Karena bagaimanapun

⁵Hasibuan, *Manajemen Dasar, pengertian dan Masalah*, 20-21.

⁶M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), 79.

⁷Hasibuan, *Manajemen Dasar, pengertian dan Masalah*, 40.

sempurnanya suatu aktivitas manajemen tetap membutuhkan sebuah perencanaan. Karena perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar memperoleh hasil yang optimal.⁸

Perencanaan juga merupakan sebuah proses untuk mengkaji apa yang hendak dikerjakan dimasa yang akan datang. Komponen perencanaan adalah: ide, penentuan aksi, dan waktu. Waktu disini, bisa dalam jangka pendek (short planning) dan jangka panjang (long planning).⁹

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah seluruh proses pengelompokkan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggungjawab, dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.¹⁰

Pengorganisasian ialah proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tetap dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.¹¹

Dari proses pengorganisasian akan melahirkan struktur organisasi, dimana struktur organisasi adalah kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka itu tugas-tugas jabatan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan.¹²

⁸Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 94.

⁹*Ibid*, 96.

¹⁰*Ibid*, 117.

¹¹Erni Tisna Wati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Depok: Prenadamedia Group, 2018), 6.

¹²Munir dan Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 119.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Actuating atau yang disebut juga sebagai “gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.¹³

Pelaksanaan adalah suatu proses tindakan menggerakkan semua anggota kelompok berusaha mencapai sasaran yang telah direncanakan manajerial/organisasi, baik bekerja dengan kesadaran sendiri maupun kesadaran bersama secara efektif dan efisien. Sebuah pelaksanaan menjadi penting karena dapat berfungsi sebagaimana berikut:

- a) Mempengaruhi orang-orang, agar bersedia melakukan apa yang diinginkan, atau apa yang tidak diinginkan (*flowwer*).
- b) Manaklukkan daya tolak seseorang, jika ada anggota/karyawan yang enggan mengerjakan tugasnya.
- c) Membuat orang dapat melakukan tugasnya dengan baik. Melalui fungsi *actuating* ini pula dapat membuat orang mengerjakan pekerjaannya dengan baik. Agar fungsi *actuating* tersebut dapat berjalan dengan baik, maka pemimpin organisasi atau perusahaan perlu memberi rangsangan dalam bentuk motivasi.¹⁴

4) Pengendalian (*Controlling*)

Fungsi pengendalian (*fungsi controlling*) adalah merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen. Menurut koontz sebagaimana dikutip Sri Wiludjeng dalam buku pengantar manajemen, pengendalian erat

¹³George. R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), 17.

¹⁴Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 153-154.

hubungannya dengan fungsi perencanaan dan kedua fungsi ini saling mengisi.¹⁵

Pengendalian juga dapat dimaksudkan sebagai sebuah kegiatan mengukur penyimpangan dari prestasi yang direncanakan dan menggerakkan tindakan korektif. Adapun unsur-unsur dasar pengendalian meliputi:

- a) Sebuah standar spesifikasi prestasi yang diharapkan. berupa sebuah anggaran, sebuah prosedur pengoperasian, sebuah logaritma keputusan, dan sebagainya.
- b) Sebuah pengakuran proses riil.
- c) Sebuah laporan penyimpangan pada unit pengendalian.
- d) Seperangkat tindakan yang dapat dilakukan oleh unit pengendali untuk mengubah prestasi mendatang.
- e) Dalam hal tindakan unit pengendali gagal membawa prestasi nyata yang kurang memuaskan ke arah yang diharapkan, sehingga ada sebuah metode tingkat perencanaan atau pengendalian lebih tinggi untuk mengubah satu atau beberapa keadaan yang tidak kondusif.¹⁶

5) Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi adalah meningkatkan pengertian manajerial dalam sebuah program formal yang mendorong para manajer atau pemimpin untuk mengamati perilaku anggotanya, lewat pengamatan yang lebih mendalam yang dapat dihasilkan melalui saling pengertian diantara kedua belah pihak.¹⁷

Secara spesifik dapat dilihat tujuan dari evaluasi ialah sebagai berikut:

- a) Untuk mengidentifikasi sumber daya yang potensial dalam sebuah signifikasi pekerjaan manajerial.

¹⁵Wiludjeng, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 176.

¹⁶Munir dan Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 167-168.

¹⁷*Ibid*, 183.

- b) Untuk menentukan kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi individu dan kelompok dalam sebuah lembaga atau organisasi
- c) Untuk mengidentifikasi para anggota yang akan dipromosikan dalam penempatan posisi tertentu.
Adapun hasil dari evaluasi itu diperoleh dari:
 - a) Motivasi
 - b) Promosi
 - c) Mutasi atau pemberhentian anggota
 - d) Dukungan finansial
 - e) Kesadaran yang meningkat dari tugas dan persoalan bawahan
 - f) Pengertian bawahan yang meningkat mengenai pandangan manajerial tentang hasil karya.
 - g) Mengidentifikasi kebutuhan akan pelatihan dan pengembangan
 - h) Mengevaluasi afektivitas dari keputusan seleksi dan penempatan.
 - i) Pemindahan.
 - j) Perencanaan sumber daya manusia.
 - k) Peringatan dan hukuman.¹⁸

Pada tahap evaluasi dilakukan penilaian terhadap prestasi pelaksanaan dan menerima tanggung jawab. Siapa yang berhasil mencapai tujuan akan diberikan penghargaan dan yang tidak berhasil tentu tidak mendapat reward.¹⁹

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berarti suatu kegiatan yang bertujuan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan yang berhubungan dengan manusia terkait jual beli barang dan jasa.²⁰ Sedangkan menurut

¹⁸*Ibid*, 184.

¹⁹Sofyan Syafri Harahap, *Manajemen Kontemporer* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), 96.

²⁰Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 797.

para ahli terdapat beberapa pengertian tentang pelayanan diantaranya sebagai berikut:

Menurut Gronroos Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang sifatnya tidak dapat diraba (kasat mata) yang terjadi karena terdapat interaksi antara karyawan dan konsumen atau segala sesuatu lainnya yang disediakan oleh pihak perusahaan sebagai penyedia layanan yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan nasabah atau konsumen.²¹

Menurut A.S. Moenir, pelayanan merupakan sebuah proses memenuhi kebutuhan yang diperoleh melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang di maksud dalam tulisan ini ialah pelayanan dalam lingkup organisasi-manajemen yang berkaitan dengan segala upaya yang dilaksanakan oleh individu untuk mencapai suatu tujuan.²²

Melihat dari beberapa pengertian yang telah disebutkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak dapat diraba dan tidak kasat mata dan aktivitasnya melibatkan usaha manusia, atau karyawan yang peralatannya disediakan oleh pihak perusahaan.

b. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:²³

²¹Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2.

²²A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2020), 16-17.

²³Ratminto & Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 24.

- 1) Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan, Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- 4) Produk pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana, Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

c. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.²⁴ Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta mempercepat kualitas pelayanan yang diberikan.²⁵ Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan. Oleh sebab itu terdapat

²⁴Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006),

²⁵*Ibid.*

beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik, yakni sebagai berikut:²⁶

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat bergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapih, cepat, dan cekatan.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman dan betah di ruangan tersebut.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang sejak awal menangani masalah tersebut segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan

²⁶*Ibid.* 33-39.

sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

5) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu terhubung dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi calon nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian juga untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kolter (2012: 499-500) sebagaimana dikutip Suhardi dalam buku Pengantar Manajemen dan Aplikasinya, mengemukakan beberapa mutu jasa, meliputi:

- 1) *Tangibles* (berwujud/bukti langsung), yaitu fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan/ peralatan, personil/ pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) *Reability* (reabilitas/kehandalan), yaitu kemampuan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat serta memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan dalam keterampilan petugas, keramahan untuk menimbulkan kepercayaan dan keamanan.²⁷

e. Pola Pelayanan

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu:

- 1) Pola pelayanan teknis fungsional
Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan wewenangnya.
- 2) Pola pelayanan satu pintu
Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

²⁷*Ibid*, 362.

- 3) Pola pelayanan satu atap
Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- 4) Pola pelayanan terpusat
Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- 5) Pola pelayanan elektronik
Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat *online* sehingga menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.²⁸

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri, jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.²⁹

Dilihat dari pengertiannya dapat ditarik kesimpulan bahwa Berdasarkan uraian diatas, maka yang dimaksud penulis manajemen pelayanan adalah hal-hal yang mengatur bagaimana pelayanan tersebut dikelola dan diberikan dengan sebaik-baiknya.

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan dengan baik, terdapat prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat digunakan sebagai acuan, prinsip-prinsip tersebut antara lain ialah sebagai berikut:

²⁸Apipudin, "Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang Tahun 2017" (Skripsi S1 Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2018), 27-28.

²⁹Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 186.

- a. Identifikasikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya.
- b. Sediakan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*).
- c. Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen
- d. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e. Layanilah keluhan konsumen secara baik.
- f. Terus berinovasi.
- g. Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen.
- h. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen,
- i. Jalin interaksi dan komunikasi khusus dengan pelanggan.
- j. Selalu mengontrol kualitas.³⁰

Sebuah manajemen pelayanan akan terselenggara dengan baik apabila perusahaan dapat menerapkan prinsip-prinsip manajemen pelayanan dalam perusahaannya.

B. Pelayanan Donasi *Online*

1. Pelayanan Donasi *Online*

Pelayanan donasi *online* merupakan suatu kegiatan yang berupaya meningkatkan pencapaian hasil yakni memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat, dalam hal ini muzaki. Berhubungan dengan hal tersebut, citra kualitas yang baik bukan berdasarkan persepsi atau sudut pandang Lembaga amil zakat, melainkan berdasarkan persepsi atau sudut pandang muzaki. Kualitas pelayanan diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada muzaki dan menarik muzaki agar cenderung membayar zakat secara rutin terhadap jasa yang di tawarkan oleh Laznas.

Alasan utama seseorang membayar zakat di Laznas adalah karena adanya faktor kepuasan, dalam arti kepuasan atas kinerja Lembaga amil zakat. Sementara, kinerja lembaga kepada *customer* atau biasa disebut dengan *service quality*. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived*

³⁰Ratminto & Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 87-88.

service. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan. Pelayanan yang dimaksud yaitu segala jenis bentuk pelayanan yang diberikan kepada muzaki yang akan membayar zakat.³¹

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, tepatnya pada BAB I pasal 3 mengenai ketentuan umum. yang berbunyi, “pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan, dan pelayanan kepada muzaki, mustahik dan amil zakat”. Dan terdapat pula pada BAB II Pasal 5 ayat 1 mengenai asas dan tujuan, yang berbunyi “meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dalam menunaikan zakat sesuai ketentuan agama.”³²

Agar dapat terealisasinya kewajiban pemerintah seperti yang disebutkan dalam UU RI, dan sebagai upaya dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka Lembaga Amil Zakat memberikan pelayanan donasi *online*. Donasi *online* adalah suatu pemberian yang diserahkan secara sukarela yang tidak diberikan melalui pertemuan langsung antara pemberi kepada penerima salah satunya dilakukan dengan cara ditransfer melalui rekening.

Pelayanan donasi *online* dilaksanakan menggunakan sistem *online* dimana sistem *online* adalah suatu jaringan yang saling berhubungan dalam melakukan suatu kegiatan tertentu secara bersama. *Online* dapat diartikan terhubung atau terkoneksi dan siap untuk beroperasi dan dapat berkomunikasi dengan komputer atau perangkat elektronik lainnya melalui media *internet*.

Dalam sistem *online* untuk melihat atau mengakses informasi ataupun bertransaksi sering menggunakan *website* yang diakses melalui *web browser*. Kemudian dalam sistem *online* untuk melakukan transaksi keuangan perbankan salah satunya menggunakan fasilitas *internet banking* melalui *website*. Jadi kedua hal tersebut sangat erat kaitannya dalam pelayanan donasi *online*.

³¹Nurul Huda, et.al. *Zakat Perspektif Mikro-Makro Pendekatan Riset* (Jakarta: Pranadamedia Group, 2015), 168.

³²M. Ali Hasan, *Zakat dan Infak* (Jakarta: Kencana, 2008), 119.

a. *Website*

Website atau situs *web* adalah sejumlah halaman *web* yang memiliki topik saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas-berkas gambar, video atau jenis-jenis berkas lainnya. Sebuah situs biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah *server web* yang dapat diakses melalui jaringan seperti internet ataupun jaringan lokal (*Local Area Network*) internet disebut dengan *www (word wide web)*.

b. *Internet Banking*

Internet Banking secara ringkas dapat diartikan sebagai aktivitas perbankan di *internet*. Pengertian *internet Banking* dapat didefinisikan sebagai berikut:

1) Menurut David Whiteley

“*internet Banking* adalah salah satu jasa pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya dengan maksud agar nasabah dapat mengecek saldo rekening dan membayar tagihan selama 24 jam tanpa perlu datang ke kantor cabang”.

2) Menurut Mary J. Cronia

“*Internet Banking* adalah aplikasi layanan keuangan yang memungkinkan lembaga keuangan untuk menawarkan produk dan layanan perbankan tradisional seperti cek saldo tabungan dan rekening pasar uang serta sertifikat deposito melalui *Internet*.”

3) Menurut Mahmood Shah dan Steve Clarke

“Penyedia informasi mengenai bank dan layanannya melalui halaman *website* di *world wide web (www)*. Dimana layanan yang disediakan berupa akses pelanggan ke rekening, dapat mentransfer antar rekening yang berbeda dan dapat melakukan pembayaran atau mengajukan pinjaman melalui channel elektronik”.³³

Perkembangan teknologi informasi berbasis internet yang telah banyak digunakan oleh masyarakat secara luas telah

³³Decky Hendarnsyah, “Pemanfaatan Zakat *Online* Baznas Bagi Muzaki”, 490-491.
<https://ejournal.stiesyariahbangkalis.ac.id/index.php/iqtishaduna/article/view/32>.

mendorong aparatur pemerintah yang ada, baik pada tingkatan pusat hingga tingkatan daerah untuk memanfaatkan keberadaan teknologi tersebut dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan peraturan-peraturan yang berlaku.

Pelayanan publik dengan memanfaatkan perangkat teknologi komunikasi dan informasi yang telah digalakkan oleh pemerintah untuk efisiensi pelayanan publik disebut dengan *Electronics Government (E-government)*. *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda, yaitu pemberian pelayanan kepada publik yang lebih baik dan lebih luas.

a. Pengertian *E-Government*

Yong menyatakan *E-government* adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi berbasis *website* untuk meningkatkan akses pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai dan badan pemerintah lainnya. Sedangkan menurut dhillon *E-government* merupakan perubahan pada proses internal dan eksternal pemerintah dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi untuk menyediakan pelayanan publik secara luas.

b. Relasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*

Indrajit mengemukakan bahwa *E-government* memiliki tiga aspek dalam korelasi pelayanan publik, antara lain:

1) *Government to citizens (G2C)*

Relasi ini berfokus pada pelayanan *online* dimana pemerintah bekerja untuk warga negaranya. *G2C* merupakan sektor pelayanan yang fokus pada kemampuan dan warga negara untuk bertukar informasi

satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien

2) *Government to business (G2B)*

Relasi ini mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan pembisnis dengan tujuan untuk mengurangi biaya dan mengumpulkan informasi yang lebih akurat. Tujuan dari jenis pelayanan ini yaitu untuk memudahkan pemerintah melakukan bisnis dengan biaya yang lebih efektif dan memperoleh data untuk menganalisis atau membantu dalam pembuatan keputusan.

3) *Government to government (G2G)*

Relasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan ketika melakukan pertukaran informasi antara pemerintah lokal dan pusat. Manfaat dari sektor ini yaitu peningkatan kemampuan pendeteksian tindak kriminal, sistem respon tindakan darurat, penegakan hukum dan keamanan wilayah.³⁴

2. Metode Pelayanan Donasi *Online*

- a. Iklan di sosial media berupa Instagram, Facebook dan Whatsapp.
- b. Melalui Perantara: perantara disini berarti melalui orang lain atau melalui media lain.
- c. Memberikan email/pesan: memberikan email atau pesan masuk yang berupa ajakan untuk berdonasi.³⁵

³⁴Hasna Rafida, "Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan *Online* (Sinponie) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018". (Skripsi S1 Ilmu Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2019), 29-30.

³⁵Ning Karnawijaya, Deshinta Maharani, "Identifikasi Kendala dalam Strategi Fundraising Wakaf Online di Global Wakaf Surakarta". *Manajemen Zakat dan Wakaf*, Vol. 1 No. 2 (2020): 129. https://scholar.google.co.id/scholar?q=Identifikasi+Kendala+dalam+Strategi+Fundraising+Wakaf+Online+di+Global+Wakaf+Surakarta&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar.

Dalam melakukan donasi melalui layanan *online* para muzaki dapat melakukan beberapa metode yaitu antara lain:

- a. Transfer atau kirim melalui kounter Bank melalui rekening Lemabaga Zakat
- b. Transfer melalui mesin ATM ke rekening Lembaga Zakat
- c. Transfer melalui menu pembayaran
- d. Transfer melalui fasilitas Internet Banking atau e-Banking.

Semua metode diatas harus mempunyai bukti transfer, supaya nantinya bukti transfer tersebut dapat dijadikan sebagai lampiran atau mendapatkan laporan zakat. Jika muzaki menransfer zakat melalui kounter bank atau mesin ATM para muzaki harus menscan bukti transfer dengan scanner atau difoto dan disimpan dalam bentuk file. Sebaiknya muzaki menransfer melalui Internet Banking, karena tidak perlu lagi menscan atau memfoto bukti transfer karena bukti transfernya bisa disimpan langsung dalam bentuk file.³⁶

3. Pelayanan Donasi *Online Via Website*

- a. akses halaman *website*: klik tombol “Donasi Sekarang” atau masuk ke halaman *web* pilih kolom “Donasi Langsung” untuk transaksi satu kali
- b. lengkapi Form Donasi: Pilih peruntukan donasi dan pilih nominal transaksi lalu isi formulir secara lengkap, klik tambah donasi, jika ingin menampah peruntukan donasi lainnya, pilih kembali peruntukan donasi dan pilih nominal transaksi, klik tombol metode pembayaran.
- c. Log in Donatur: Bila calon donatur belum terdaftar di *website*, maka klik “daftar disini”, lalu lengkapi kolom yang tersedia atau bila calon donatur telah terdaftar di *website*, maka isi email dan pasword, lalu klik sign in.
- d. Pembayaran: Untuk jenis pembayaran pilih “Donasi *Online*” klik tombol lanjut.

³⁶Decky Hendarnsyah, “Pemanfaatan Zakat *Online* Baznas Bagi Muzaki. 500. <https://ejournal.stiesyariahbangkalis.ac.id/index.php/iqtishaduna/article/view/32>.

- e. Informasi ringkasan transaksi: pilih *continue to Complete The Process* untuk melengkapi proses transaksi: klik tombol lanjut.
- f. *In Payment Online*: Isi form log in, Informasi pembayaran dari jenis “Donasi *Online*” yang dipilih: Syarat dan ketentuan umum untuk pembayaran *online* melalui jenis donasi *online* yang dipilih, informasi pembayaran.³⁷

4. Layanan *Online* Muzaki

a. Log in Muzaki

Login muzaki digunakan untuk para muzaki jika ingin masuk kedalam sistem *online* zakat, untuk login, muzaki bisa melakukan tahap-tahap berikut:

- 1) Masuk dari halaman utama website
- 2) Klik menu login muzaki
- 3) Muncul tampilan halaman login untuk muzaki
- 4) Untuk login muzaki harus ada NPWZ dan password
- 5) Masukkan NPWZ pada isian NPWZ dan password pada isian password
- 6) Klik tombol submit
- 7) Setelah masuk, maka akan tampil halaman muzaki.

b. Profil Muzaki

Profil muzaki digunakan untuk melihat atau mengedit data pribadi muzaki seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat, telepon, handphone, fax, email, tempat lahir, tanggal lahir, golongan darah, pendidikan, pekerjaan dan alamat kantor. Untuk mengedit data-data tersebut muzaki tinggal klik gambar pensil yang ada di samping data-data tersebut dan edit data yang ada. Kemudian jika muzaki ingin mengubah password tinggal klik menu ubah password pada

³⁷Ning Kurnawijaya, Deshinta Maharani, “Identifikasi Kendala dalam Strategi Fundraising Wakaf Online di Global Wakaf Surakarta”. *Manajemen Zakat dan Wakaf*, Vol. 1 No. 2 (2020): 131. https://scholar.google.co.id/scholar?q=Identifikasi+Kendala+dalam+Strategi+Fundraising+Wakaf+Online+di+Global+Wakaf+Surakarta&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar.

bagian atas kanan profil muzaki. Setelah itu masukan password yang baru sebanyak dua kali lalu simpan.

c. Konfirmasi Pembayaran Zakat

Konfirmasi pembayaran zakat dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1) Tanpa login, tahap-tahapannya sebagai berikut:

- a) Masuk ke halaman *website*.
- b) Klik menu konfirmasi pembayaran pada menu layanan muzaki.
- c) Tampilan halaman konfirmasi.
- d) Masukan data Nama, NPWZ, Handphone, dan Email.
- e) Masukan tanggal pembayaran zakat.
- f) Pilih bank tujuan pembayaran zakat.
- g) Pilih cara pembayaran apakah menggunakan ATM atau Internet Banking.
- h) Pilih jenis pembayaran apakah zakat, infak sedekah dan lain-lain.
- i) Masukan kode captcha untuk keamanan-keamanan transaksi.
- j) Klik tombol simpan
- k) Konfirmasi pembayaran sudah selesai.
- l) Jika konfirmasi sudah di acc oleh admin maka status konfirmasi berubah menjadi “completed”. Kemudian muzaki akan mendapat email dan sms pemberitahuan bahwa konfirmasi pembayaran zakat sudah diterima.

2) Melalui login, tahap-tahapannya adalah sebagai berikut

- a) Masuk dari halaman pertama *website*.
- b) Klik menu muzaki pada menu layanan muzaki.
- c) Lakukan login.
- d) Setelah masuk ke halaman muzaki, klik menu konfirmasi pembayaran.
- e) Tampil data-data konfirmasi pembayaran.
- f) Klik tombol registrasi baru pada bagian atas data-data konfirmasi pembayaran.

- g) Muncul halaman konfirmasi.
- h) Masukkan tanggal pembayaran zakat.
- i) Pilih bank tujuan pembayaran zakat.
- j) Pilih cara pembayaran apakah menggunakan ATM atau Internet Banking.
- k) Pilih jenis pembayaran apakah zakat, infak sedekah dan lain-lain.
- l) Pilih file bukti pembayaran atau transfer.
- m) Klik tombol simpan
- n) Konfirmasi pembayaran sudah selesai.
- o) Kemudian data konfirmasi akan tampil pada record konfirmasi dengan status “*submitted*” atau menunggu acc dari admin.
- p) Ketika konfirmasi sudah melalui tahap verifikasi (proses) maka muzaki akan dapat email pemberitahuan.
- q) Jika konfirmasi sudah di acc oleh admin maka status konfirmasi berubah menjadi “*completed*”. Kemudian muzaki akan mendapat email dan sms pemberitahuan bahwa konfirmasi pembayaran zakat sudah diterima.

d. History Pembayaran Zakat

History pembayaran zakat merupakan hasil laporan bahwa pembayaran zakat sudah diterima oleh pihak amil. Laporan tersebut bisa dicetak sebagai bukti untuk pengurangan pajak. Untuk mencetak laporan pembayaran zakat tahap-tahap yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Masuk dari halaman utama *website*.
- 2) Klik menu muzaki corner pada menu layanan muzaki.
- 3) Lakukan login.
- 4) Setelah masuk ke halaman muzaki corner, klik menu History Payment.
- 5) Tampil data-data history pembayaran zakat
- 6) Jika muzaki ingin mencetak laporan zakat transaksi, tinggal klik link cetak pada transaksi bersangkutan dan tampil laporan zakat pertransaksi.

- 7) Jika muzaki ingin mencetak laporan cacat perperiode, masukan periode mulai dari tanggal tertentu sampai tanggal yang diinginkan. Kemudian tampil data-data history pembayaran zakat sesuai dengan periode yang dimasukkan, setelah itu tinggal klik tombol cetak laporan dinasi yang berada di bawah data. Kemudian akan tampil laporan zakat perperiode (multi transaksi).

e. Jemput Zakat

Jemput zakat merupakan layanan untuk mempermudah muzaki dalam membayar zakat, infak dan sedekah. Maksud jemput zakat disini muzaki meminta supaya bisa dijemput uang pembayaran zakat sesuai dengan alamat dan waktu yang diinginkan oleh muzaki. Zakat yang dijemput minimal berjumlah Rp. 1.000.000,-. Untuk mengakses layanan jemput zakat bisa dilakukan dengan dua cara yaitu tanpa login dan melalui login.

- 1) Jemput zakat tanpa login, tahap-tahapannya adalah sebagai berikut:
 - a) Masuk ke halaman utama *website*.
 - b) Klik menu jemput zakat pada layanan muzaki
 - c) Tampilan halaman jemput zakat.
 - d) Masukan informasi data muzaki seperti: Nama Lengkap, No. HP, NPWZ, E-mail, Jumlah Donasi, Tanggal Penjemputan, Jenis Donasi dan Alamat.
 - e) Masukan kode captcha untuk keamanan transaksi.
 - f) Klik tombol submit
 - g) Kemudian muzaki tinggal menunggu dihubungi pihak BAZNAS untuk dijemput zakatnya.
- 2) Jemput zakat melalui login, tahap-tahapannya adalah sebagai berikut:
 - a) Masuk ke halaman utama *website*.
 - b) Klik menu muzaki corner pada menu layanan muzaki
 - c) Lakukan login
 - d) Setelah masuk ke halaman, klik menu jemput zakat.

- e) Pilih halaman jemput zakat.
- f) Pilih jenis donasi dan besar donasi.
- g) Pilih alamat penjemputan, jika ingin alamat yang berbeda dari alamat rumah atau alamat kantor, pilih alamat lain masukan keterangan yang diinginkan.
- h) Klik tombol simpan.
- i) Kemudian muzaki tinggal tunggu dihubungi untuk dijemput donasinya.

f. *Konsultasi Online*

Konsultasi *online* meruakan salah satu layanna yang bertujuan agar dapat menjalin silaturrahi. Pada konsultasi *online* ini dibuka kesempatan pada masyarakat agar dapat berkontribusi untuk bertanya seputar zakat, infak dan sedekah. Untuk melakukan konsultasi *online* tahap-tahap yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Masuk ke halaman utama website.
- 2) Klik menu konsultasi *online* pada menu layanan muzaki.
- 3) Tampilan layanan konsultasi *online*.
- 4) Masukan Nama, Email, Alamat, dan Pertanyaan.
- 5) Masukan kode captcha untuk keamanan transaksi.
- 6) Klik tombol kirim.
- 7) Tunggu email masuk sebagai jawaban dari pertanyaan yang dikirimkan.³⁸

Dari beberapa layanan *online* yang disediakan untuk muzaki, terdapat beberapa hal yang yang menjadi alasan mengapa seorang muzaki tertarik melakukan donasi secara *online* melalui Lembaga amal zakat, yaitu:

a. Kepercayaan Merk

Kepercayaan merek berarti pelanggan atau konsumen yang percaya bahwa suatu merek yang spesifik akan menawarkan produk atau jasa yang sangat bisa diandalkan dalam fungsi

³⁸Decky Hendarnsyah, "Pemanfaatan Zakat *Online* Baznas Bagi Muzaki. 497-509. <https://ejournal.stiesyariahbangkalis.ac.id/index.php/iqtishaduna/article/view/32>.

yang lengkap. Jaminann dan kualitas layanan (*service*) setelah penjualan kepada konsumen.

b. Dimensi kepercayaan Merk

Menurut Kustini dimensi percayaaan merk dapat diukur melalui dimensi viabilitas dan dimensi intensionalitas

- 1) *Dimension of Viability*, Dimensi ini mewakili sebuah persepsi bahwa suatu merek dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan nilai konsumen. Dimensi ini dapat diukur melalui indikator kepuasan dan nilai (*value*).
- 2) *Dimension of intentionality*, Dimensi ini mencerminkan perasaan aman dari seseorang individu terhadap suatu merek. Dimensi ini dapat diukur melalui indikator *security* dan *trust*

c. *Financial Technology (Fintech)*

Financial Technology adalah gabungan antara jasa keuangan dan teknologi mengubah model transaksi sederhana menjadi modern. Awalnya dalam melakukan transaksi kita harus bertemu langsung tetapi dengan adanya *fintech* pembayaran transaksi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan mudah. Jenis-jenis *fintech* menurut OJK ialah sebagai berikut:

- 1) Digital *payment*, yaitu pembayaran transaksi secara *online*.
- 2) *Financing and investment*, yaitu perusahaan *fintech* yang memberikan layanan *crowfund* dan *peer to peer lending*.
- 3) *Account Aggregator* yaitu menawarkan beragam akun perbankan dalam satu platform.
- 4) *Information and feeder site*.
- 5) *Personal finance*.

d. *Crowdfunding*

Crowdfunding ditandai sebagai sebuah panggilan terbuka bagi siapapun yang mempunyai dana lebih yang disampaikan melalui internet, yaitu penyediaan sumber daya keuangan baik dalam bentuk donasi, hak suara untuk

mendukung inisiatif untuk tujuan tertentu, proyek dan sebagainya.

e. Niat Berdonasi

Terdapat dimensi yang mempengaruhi keinginan seseorang untuk berdonasi yaitu niat dari diri seseorang itu sendiri. Niat berdonasi adalah tindakan konsumen untuk melakukan donasi atau tidak. Dimensi niat berdonasi atau adalah:

1) Religius

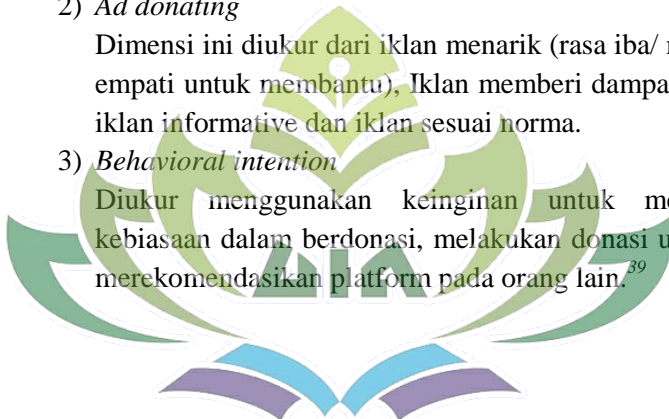
Dimensi ini diukur dengan persepsi kualitas keagamaan individu, kerajinan beribadah, nilai spiritual merupakan hal yang penting

2) *Ad donating*

Dimensi ini diukur dari iklan menarik (rasa iba/ motivasi/ empati untuk membantu), Iklan memberi dampak positif, iklan informative dan iklan sesuai norma.

3) *Behavioral intention*

Diukur menggunakan keinginan untuk membantu, kebiasaan dalam berdonasi, melakukan donasi ulang dan merekomendasikan platform pada orang lain.³⁹



³⁹Annisawati & Asarekha Adjane, “Pengaruh Brand Trust Kitabisa.com Terhadap Niat Berdonasi Secara *Online* (Studi Kasus: Masyarakat Kota Bandung)”. *Bisnis dan Pemasaran*, Vol. 10 No. 1 (Maret 2020): 4.

DAFTAR RUJUKAN

Buku:

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2002.
- , *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Balai Pustaka. 2008.
- Emzir. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers. 2010.
- Fahrur Mu'is. *Zakat A-Z*. Solo: Tinta Medina. 2011.
- Hasan, M. Ali. *Zakat dan Infak*. Jakarta: Kencana. 2008.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara. 2014.
- Harahap, Sofyan Syafri. *Manajemen Kontemporer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Huda, Nurul. Et.al. *Zakat Perspektif Mikro-Makro: Pendekatan Riset*. Jakarta: Pranadamedia Group. 2015.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2006.
- Mahi, M. Hikmat. *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- , Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2006.

- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005.
- R. Terry, George dan Leslie W. Rue. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. 2013.
- . *Prinsip-prinsip Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.
- Subagyo, Joko. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2016.
- . *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta. 2013.
- Suhardi. *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media. 2018.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah dipahami* (Yogyakarta: Pustakabarupres. 2019.
- Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya* . Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Suryabrata , Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers. 2015.
- Tisna Wati, Erni dan Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. Depok: Prenadamedia Group. 2018.
- Wijaya, Andika. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika. 2016.
- Wiludjeng. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2007.

Skripsi:

- Agustina Wulandari, “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel, Bandar Lampung”. (Skripsi S1 Ilmu Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), 88.

Apipudin, “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang Tahun 2017” (Skripsi S1 Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2018), i.

Dwi Rizki Anggraini, “Rancang Bangun Aplikasi Donasi Online Berbasis Website pada BMSI Cabang Surabaya” (Kerja Praktik Program Studi S1 Sistem Informasi, yang diselenggarakan oleh Institut Bisnis dan Informatika Stikom, Surabaya, 2018), 33-37.

Hasna Rafida, “Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan *Online* (Sinponie) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018”. (Skripsi S1 Ilmu Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2019), 32.

Jurnal:

Anggraeni, Aisyah Ayu dan Hidayat. “Platform Donasi Online dan Filantropi Digital.” (2019): 3.
<http://repository.unair.ac.id/87205/>.

Annisawati, Asaretkha Adjane. “Pengaruh Brand Trust Kitabisa.com Terhadap Niat Berdonasi Secara *Online* (Studi Kasus: Masyarakat Kota Bandung)”. *Bisnis dan Pemasaran*, Vol. 10, No. 1 (Maret 2020): 4.
<https://onsearch.id/Author/Home?author=Annisawati%2C+Asaretkha+Adjane>

Decky Hendarnsyah. “Pemanfaatan Zakat *Online* Baznas Bagi Muzaki”, 490-491.
<https://ejournal.stiesyariah bengkalis.ac.id/index.php/iqtishaduna/article/view/32>.

Hilda Amalia, Rima Ferdira, dan Maya Anggraini. “Sistem Informasi Pengelolaan Dana Donasi”. *Perspektif*, Volume XV, No.1, (Maret 2017): 1.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/1411>.

Karnawijaya, Ning. Deshinta Maharani. “Identifikasi Kendala dalam Strategi Fundraising Wakaf *Online* di Global Wakaf Surakarta”. *Manajemen Zakat dan Wakaf*, Vol. 1 No. 2 (2020): 129. https://scholar.google.co.id/scholar?q=Identifikasi+Kendala+dalam+Strategi+Fundraising+Wakaf+Online+di+Global+Wakaf+Surakarta&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart.

L.A. Aziz, Nurwahidin, dan I.Chailis, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menyalurkan Donasi Melalui Platform Crowdfunding Berbasis *Online*”. *Syarikhah*, Volume. 5 No. 1 (Juni 2019): 94. <https://ojs.unida.ac.id/index.php/JSEI/article/view/1835>.

Sarwono, Jonatan. “Strategi Pengumpulan Data Sekunder Secara *Online*”, 1. http://www.geocities.ws/jsarwono_bbrc/ai/data_sekunder.pdf.

Sidharta, Lani. *Internet Informasi bebas Hambatan* (Jakarta: PT. Grammedia, 1996), xiii. <https://onesearch.id/Author/Home?author=LANI+SIDHARTA>.

Samsu, Saharin. “Analisis Pengakuan dan Pengukuran Pendapatan berdasarkan PSAK No. 23, pada PT. Misa Utara Manado”, *Jurnal EMBA*, Vol.1, No.3, Juni (2013): 572. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1862/1471>.

Dokumentasi:

Proposal Program LAZNAS Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah, (02 Desember 2020).

Dokumentasi, Struktur LAZNAS Baitul Maal Hidayatullah Pusat & Perwakilan Baitul Maal Hidayatullah, (02 Desember 2020).

Wawancara:

Makmur, Aidul. “Manajemen Pelayanan Donasi *Online*”, *Wawancara*, Januari 12, 2021.

Wahyudi, Imam, et.al. “kendala ketika melakukan donasi secara *online*”, *Wawancara*, Desember 16, 2021.

Indri, “kendala ketika melakukan donasi secara *online*”, *Wawancara*, Desember 16, 2021.

Tastaftian, Nova. “Manajemen Pelayanan Donasi *Online*”, *Wawancara*, Desember 02, 2020.

Sumber Online:

Sejarah BMH. (*online*) Tersedia di:
<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/5331/BAB%20III.pdf?sequence=6&isAllowed=y>, htm (18 Januari 2021).

Media sosial LAZNAS BMH. (*Online*) tersedia di:
<https://www.bmh.or.id/>.
<https://id-id.facebook.com/bmh.lampung>.

marketplace Blibli.com LAZNAS BMH. (*Online*) tersedia di:
<https://www.blibli.com/merchant/bmh-official-baitul-maal-hidayatullah/BAM-47633>. (02 Februari 2020).

marketplace Elevenia LAZNAS BMH. (*Online*) tersedia di:
<https://www.elevenia.co.id/store/baitul-maal-hidayatullah-bmh>. (02 Februari 2020).

marketplace Bukalapak LAZNAS BMH (*Online*) tersedia di:
https://www.bukalapak.com/u/baitulmaalhidayatullah?from=omnisearch&from_keyword_history=false&search_source=omnisearch_user&source=navbar. (02 Februari 2020).

Marketplace Shopee LAZNAS BMH (*Online*) tersedia di:
<https://shopee.co.id/search?keyword=baitul%20maal%20hidayatullah&page=0&sortBy=relevancy>. (02 Februari 2020).

Kemudahan donasi, (*Online*) tersedia di: <https://www.bmh.or.id/> . (29 september 2020).