

**IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN PADA
PELAYANAN ZAKAT DI LEMBAGA AMIL ZAKAT, INFAQ
DAN SHADAQAH (LAZIS) MUHAMMADIYAH PROVINSI
LAMPUNG**

Proposal

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Mendapatkan Gelar S1 Dalam Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi



Oleh

Arif Rahman Hakim

Npm : 1741030069

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Hj. Hesti Reza Zen, SH., MH

Pembimbing II : Mulyadi, S.Ag., M.Sos.I

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1441 H/ 2020 M

**IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN PADA
PELAYANAN ZAKAT DI LEMBAGA AMIL ZAKAT, INFAQ
DAN SHADAQAH (LAZIS) MUHAMMADIYAH PROVINSI
LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna

Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi
Oleh

ARIF RAHMAN HAKIM

NPM. 1741030069

Program Studi Manajemen Dakwah

Pembimbing I :Hj. Hepi Reza Zen, SH., MH

Pembimbing II :Mulyadi, S.Ag.,M.Sos.I

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H/2021M**

ABSTRAK

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen merupakan suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “*managing*”-Pengelolaan-, sedang pelaksanaannya disebut manager atau pengelola. Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yang biasanya diungkapkan dengan istilah-istilah hal-hal yang nyata. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. LAZISMU memiliki 6 pilar program utama aksi layanan, yaitu: Pendidikan, Kesehatan, Ekonomi, Sosial-Dakwah, Kemanusiaan dan Lingkungan. Masing-masing memiliki arah, target dan sasaran program, serta pendekatan-pendekatan dalam pelaksanaan programnya.

Jenis penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan (field research) merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengunjungi langsung obyek yang diteliti. Penelitian ini bertempat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung, data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang berkenaan dengan Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung. Untuk memudahkan dalam pengambilan data lapangan penulis menggunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut: Teknik Wawancara, Teknik observasi, Teknik Dokumentasi

Pelaksanaan fungsi Manajemen pada pelayanan zakat merupakan satu kesatuan yang utuh dimana posisi dan kedudukannya saling berhubungan. Manajemen merupakan bagian yang terpenting dalam sebuah lembaga atau organisasi yang akan mengarahkan atau menggerakkan lembaga atau organisasi. Sebagai Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung telah merumuskan pelaksanaan manajemen pelayanan zakat

antara lain Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), Pengarahan (Actuating/Directing), Pengawasan(Controlling). Selain itu terdapat faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan lembaga amil zakat.

Berdasarkan paparan data dan hasil penelitian mengenai implementasi terhadap Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat penulis dapat mengambil kesimpulanya itu memiliki system pelayanan. Perencanaan zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung sebagai berikut : Menetapkan sasaran dan tujuan zakat. sasaran zakat berkaitan dengan orang yang berkewajiban membayar zakat (muzakki) dan orang yang berhak menerima zakat (Mustahik). Menetapkan bentuk organisasi atau kelembagaan zakat yang sesuai dengan tingkat kebutuhan yang hendak dicapai dalam pengelolaan zakat

Kata kunci: fungsi manajemen dan layanan zakat

ABSTRACT

Management is a process or framework, which involves guiding or directing a group of people towards organizational goals or tangible goals. Management is an activity, its implementation is "managing", while the implementer is called a manager or manager. Management has certain and intangible goals. It tries to achieve certain results, which are usually expressed in terms of things that real. Service is the key to success in various business or service activities. LAZISMU has 6 main pillars of service action programs, namely: Education, Health, Economy, Social-Da'wah, Humanity and Environment. Each has a program direction, targets and objectives, as well as approaches in implementing the program.

This type of research used by the author is field research. Field research (field research) is research conducted by visiting the object under study directly. This research takes place at the Amil Zakat, Infaq and Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Lampung Province, the data needed in this study is data relating to Strategies in Optimizing Community Service Performance at the Amil Zakat, Infaq and Shadaqah (LAZIS) Institute of Muhammadiyah Lampung Province. To facilitate the collection of field data, the authors use the following data collection techniques: Interview Techniques, Observation Techniques, Documentation Techniques

The implementation of the management function in zakat services is a unified whole where the positions and positions are interconnected. Management is the most important part in an institution or organization that will direct or move the institution or organization. As the Amil Zakat, Infaq and Shadaqah Institution (LAZIS) Muhammadiyah Lampung Province has formulated the implementation of zakat service management, including Planning (Planning), Organizing (Organizing), Directing (Actuating/Directing), Supervision (Controlling). In addition, there are supporting and inhibiting factors for the management of the amil zakat institution's services.

Based on data exposure and research results regarding the implementation of the Management Function in Zakat Services, the author can conclude that it has a service system. The planning of zakat

at the Amil Zakat, Infaq and Shadaqah (LAZIS) Institute of Muhammadiyah Lampung Province is as follows: Setting the goals and objectives of zakat. Zakat targets relate to people who are obliged to pay zakat (muzakki) and people who are entitled to receive zakat (Mustahik). Determine the form of zakat organization or institution that is in accordance with the level of need to be achieved in zakat management.

Keywords: Management Function, and Zakat Service

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arif Rahman Hakim

NPM : 1741030069

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Fungsi Manajemen pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi 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 pustaka. 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, 29 September 2021

Penulis



Arif Rahman Hakim

1741030069



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

Alamat: Jl. Ler Kol. H. Suratmih Sukarame 3 Bandar Lampung Telp (0721) 703200

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Implementasi Fungsi Manajemen pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung
Nama : Ari Rahman Hakim
NPM : 1741030069
Jurusan : Manajemen Dakwah
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. Hj. Hepi Reza Zen, S.H., M.H.
NIP. 196404161994032002

Mulvadl. M. Ag
NIP. 197403261999031002

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Hi. Suslina Santjaya, M.Ag
NIP. 19720616199703200



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

Alamat: Jl. Lir Kol. H. Suratmih Sukarame 3 Bandar Lampung Telp (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Implementasi Fungsi Manajemen pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung"** disusun oleh, Arif Rahman Hakim, NPM: 1741030069, Program Studi Manajemen Dakwah. Telah di Ujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Pada Hari/Tanggal **Jum'at/ 12/September 2021**

TIM PENGUJI

- Ketua : M. Husaini, MT
- Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I
- Penguji I : Dr. Hj. Suslina, M.Ag
- Penguji II : Dr. Hj. Hepi Reza Zen, Sh., Mh
- Penguji Pendamping : Mulyadi, M.Ag

**Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si
NIP. 191604091990031002

MOTO

Al Baqarah ayat 43

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ ﴿٤٣﴾

Artinya: “Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku”. (Kementerian Agama Republik Indonesia, AlQur’anulkarim, 2013: 10).

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Super hero dalam hidup saya. Ayahku Sutrisno dan Ibundaku Laela, yang dengan Do'a dan kasih sayangnya selalu memberi dukungan moril maupun materil sehingga dapat menyelesaikan perkuliahanku. Untuk ayahku terimakasih telah membimbing anakmu memberikan yang terbaik sampai saat ini dan untuk ibuku terimakasih telah telah menjadi sosok bidadari yang luar biasa, yang telah sabar mendidik anak-anak mu, semoga Allah senantiasa melindungimu dan selalu membimbingmu menjadi seorang ibu yang kami cintai. Terima kasih atas semua cinta yang telah ayah dan ibu berikan kepada saya.
2. Kakak dan Adikku, Becti Retno Setyo Arti S.H dan M. Viktor Nanang Hambali yang selalu memotivasi, beserta keluarga besar yang tercinta, terimakasih atas dukungan dan motivasinya, kalianlah keluarga terbaik yang Allah SWT. Berikan kepadaku.
3. Seluruh keluarga besarku yang telah mendukung dan mendoakan atas kelancaran dalam penulisan skripsi ini, terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatiandan kebijaksanaan.
4. Seluruh Guru-guru ku terima kasih telah memberikan pengetahuan dan pengalaman dalam hidupku. Dan untuk almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Arif Rahman Hakim adalah anak kedua dari tiga bersaudara yang dilahirkan dari pasangan ayahanda Sutrisno dan ibunda Laela yang lahir pada tanggal 20 September 1998 di Desa Fajar Mataram Kecamatan Seputih Mataram Kabupaten Lampung Tengah

Pendidikan pertama dimulai dari Sekolah Dasar (SD) SDN 1 Fajar Mataram Kecamatan Seputih Mataram Kabupaten Lampung Tengah selesai pada tahun 2010, kemudian melanjutkan pada Sekolah Menengah Pertama (SMP) SMPN 6 Terbanggi Besar Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah selesai pada Tahun 2013, Dan dilanjutkan di SMA N Seputih Mataram Lampung Tengah Selesai pada Tahun 2016.

Dan kemudian melanjutkan ke Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2017 mengambil Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi.

Bandar Lampung, 18 Oktober 2021

Yang Membuat,

Arif Rahman Hakim

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan 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: “Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi 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. Ibu Hj. Hesti Reza Zen, SH., MH selaku Pembimbing I dan Mulyadi, S.Ag.,M.Sos.Iselaku 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. Bapak Drs. H. M. Ashuri, M. Pd. selaku kepala Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung beserta jajarannya, 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. Untuk seluruh guru-guru ku terimakasih telah memberikan pengetahuan dan pengalaman dalam hidupku. Dan untuk almamater kebanggaanku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
7. Teman-temansanak saudara, family, dan rekan-rekan satu angkatan tahun 2017 Prodi Manajemen Dakwah terkhusus keluarga zona pedot (anton vexana, yogi bre, icung, alip sribawono, audi boba, anwar yang tabah dan tawakal) yang menemani perjalanan dari awal sampe akhir, terimakasih atas kebersamaannya.

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.

Terimakasih.

Bandar Lampung, 12 Juli 2021

Penulis

Arif Rahman Hakim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

a. Penegasan Judul	1
b. Alasan Memilih Judul	2
c. Latar Belakang Masalah.....	3
d. Fokus Penelitian	3
e. Rumusan Masalah	4
f. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian	4
g. Signifikan Penelitian	4
h. Metode Penelitian	5

BAB II MENEJEMEN PELAYANAN ZAKAT

A. Menejemen.....	9
1. Pengertian Menejemen	9
2. Unsur-Unsur Menejemen.....	10
3. Fungsi Menejemen	13
4. Unsur-Unsur Dakwah	20

B. Pelayanan	21
C. Pengertian manajemen pelayanan	23
D. Asas pelayanan publik.....	24
E. Zakat	25
1. Macam-macam zakat	25
F. Penelitian terdahulu yang relevan	26

BAB III GAMBARAN UMUM LEMBAGA AMIL ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH (LAZIS) MUHAMMADIYAH PROVINSI LAMPUNG

A. Profil (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung	28
1. Latar belakang dan Sejarah(LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung	28
2. Visi Dan Misi (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung	29
3. Struktur (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung	31
B. Data dan Fakta Penelitian	32
1. Pelayanan zakat di (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung	32

BAB IV IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN PADA PELAYANAN ZAKAT DI LEMBAGA AMIL ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH (LAZIS) MUHAMMADIYAH PROVINSI LAMPUNG

A. pelaksanaan fungsi manajemen pada pelayanan zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung.....	41
1. Perencanaan (Planning)	41
2. Pengorganisasian (Organizing).....	42
3. Pengarahan (Actuating/Directing)	43
4. Pengawasan (Controlling)	43
B. Faktor pendukung dan penghambat	47

BAB V PENUTUP

- a. Kesimpulan 49
- b. Rekomendasi 49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul merupakan kata kunci, karena menyiratkan kalimat, buku ataupun lainnya. Seperti halnya penulis yang menggunakan judul untuk menyiratkan isi dari penelitian dan digunakan untuk memperjelas pokok permasalahan pada penelitian yang akan dilakukan. Judul yang dimaksud ialah **“Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung”**. Adapun penjelasan dari judul tersebut adalah sebagai berikut :

Implementasi menurut Van Meter dan Horn Herabudin adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah di gariskan dalam keputusan kebijakan.¹ Implementasi adalah tindakan untuk menjalankan rencana yang telah dibuat. Dengan demikian implementasi hanya dapat dilakukan jika terdapat sebuah rencana. Hasil implementasi akan maksimal jika penerapan dilakukan sesuai rencana sebelumnya. Akhirnya implementasi bermuara pada sistem mekanisme. Management adalah suatu keahlian atau teknik untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengawasi penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan.

Menurut Malayu Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut G.R Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran

¹ Nurjana Kadar dan Umar Khaerul. *Komunikasi & Publik Relation*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012),hal. 114

yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Untuk menjelaskan hasil penelitian bahwa peran manajemen pengumpulan dan distribusi dana zakat, infaq, shodaqoh dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada, di mana fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian dilaksanakan.

Adapun manajemen dalam penelitian ini adalah suatu tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengendalian dalam proses pengumpulan dana zakat, infak, dan shadaqah agar dapat mencapai tujuan yaitu untuk mensejahterakan umat dan untuk memberikan sebagian harta kepada yang berhak menerimanya.

Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landas faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.²

Fungsi manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh para manajer sebagai usaha untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai organisasi. Fungsi manajemen tidak hanya dilakukan manajer atas seperti pimpinan organisasi, tetapi juga oleh manajer menengah dan manajer bawah.

Perencanaan merupakan gambaran dari suatu kegiatan yang akan datang dengan waktu dan metode tertentu. Perencanaan adalah sebuah proses perdana ketika hendak melakukan pekerjaan, baik dalam bentuk pemikiran maupun kerangka kerja agar tujuan yang hendak dicapai mendapatkan hasil yang optimal. Selain itu perencanaan adalah salah satu fungsi awal dari aktivitas manajemen dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 15. 4

Organizing adalah suatu aktivitas pengaturan dalam sumber daya manusia dan sumber daya fisik yang lainnya yang dimiliki oleh perusahaan untuk bisa melaksanakan rencana yang sudah ditetapkan dan mencapai tujuan utama perusahaan. Dalam bahasa yang lebih sederhana organizing merupakan seluruh proses dalam mengelompokkan semua orang, alat, tugas tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki sedemikian rupa hingga memunculkan kesatuan yang bisa digerakkan dalam mencapai tujuan

Pengarahan merupakan fungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja dengan optimal dan menciptakan suasana lingkungan kerja yang dinamis, sehat dan yang lainnya. Ada beberapa aktivitas yang dilakukan pada fungsi pengarahan.

Pengawasan merupakan kegiatan dalam menilai suatu kinerja berdasarkan pada standar yang sudah dibuat perubahan atau suatu perbaikan apabila dibutuhkan. Aktivitas dalam fungsi pengendalian ini misalnya.

Zakat berarti suci, tumbuh, bertambah dan berkah. Dengan demikian, zakat itu membersihkan (menyucikan) diri seseorang dan hartanya, pahala bertambah, harta tumbuh (berkembang), dan membawa berkat.³

Lembaga Zakat, Infak dan Shadaqah Muhammadiyah Lampung yang selanjutnya disingkat menjadi LAZISMU Lampung adalah lembaga zakat tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infak, wakaf dan kedermawanan lainnya baik perseorangan, lembaga perusahaan dan instansi lainnya. Berdirinya LAZISMU dimaksudkan sebagai institusi pengelola zakat dengan manajemen modern yang dapat menghantarkan zakat menjadi bagian dari penyelesaian masalah (problem solver) sosial masyarakat yang terus berkembang.⁴

Berdasarkan penjelasan diatas maka yang dimaksud dari skripsi ini adalah “Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah

³ M. Ali Hasan, Zakat dan Infak, (jakarta: Prenadamedia Group, 2006).
h.5

⁴ <http://www.lazismu.org/pusat-layanan-lazismu/listing/lazismu-d-i-yogyakarta>

(LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung ” guna memahami bahwa manajemen zakat, infak dan shadaqah LAZIS MU Lampung yaitu kegiatan mengelola dana zakat, infak dan shadaqah mulai dari pengumpulan dan pendistribusian sehingga lembaga layak dikatakan sebagai lembaga zakat terpercaya.

B. Latar Belakang Masalah

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen merupakan suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “*managing*”-Pengelolaan-, sedang pelaksanaanya disebut manager atau pengelola. Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yang biasanya diungkapkan dengan istilah-istilah hal-hal yang nyata.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan.

LAZIS MU memiliki 6 pilar program utama aksi layanan, yaitu: Pendidikan, Kesehatan, Ekonomi, Sosial-Dakwah, Kemanusiaan dan Lingkungan. Masing-masing memiliki arah, target dan sasaran program, serta pendekatan-pendekatan dalam pelaksanaan programnya.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah berkaitan dengan Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung, sub-fokus penelitian ini adalah ingin mengetahui tentang Manajemen Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diambil rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan di atas sebagai berikut: untuk mengetahui bagaimana Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka manfaat penelitian ini adalah untuk:

1. Dapat memberikan manfaat untuk orang lain yang ingin meneliti judul tentang Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung, serta menambah pengetahuan kepada masyarakat untuk sadar akan perannya sebagai umat islam dalam membayar Zakat.
2. Bagi pegawai, kegunaan praktis dari penelitian ini adalah dapat dijadikan relevan serta kesadaran bahwa perannya sebagai Lembaga Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan tinjauan yang telah dilakukan dari beberapa sumber, penulis menemukan skripsi yang menjadi tinjauan pustaka sebagai

bahan perbandingan sekaligus untuk menghindari plagiatisme dalam penyusunan skripsi ini. Adapun tinjauan pustaka dalam penelitian antara lain :

1. Judul Skripsi “Pendistribusian Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Infaq Dan Shadaqah (Lazis) Al-Wasi’i Universitas Lampung” oleh M Iqbal Ardiansyah NPM. 1441030033. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendistribusian zakat Kota Bandar Lampung. Adapun hasil penelitian ini bahwa upaya pendistribusian zakat pada lembaga amil zakat infaq dan shadaqah Al-Wasi’i Universitas Lampung sudah terlaksana dan upaya yang dilakukan telah berjalan sesuai dengan teori yang ada.
2. Judul skripsi ”Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Bogor Dalam Perspektif *Good Corporate Governance*” oleh Irpa Ismatulah NPM: 1111053000013. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayattullah Jakarta tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan badan amil zakat nasional Kota Bogor. Adapun hasil penelitian ini bahwa upaya pelayanan pada lembaga Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor sudah terlaksana dan upaya yang dilakukan telah berjalan sesuai dengan teori yang ada.
3. Judul skripsi “Implementasi Fungsi *Actuating* dalam Pendayagunaan Dana Zakat Infaq Shodaqoh dan Wakaf (ZISWAF) di Rumah Zakat Cabang Semarang” oleh Shanty Tyas Paramita NPM: 131311081 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendayagunaan Dana Zakat Infaq Shodaqoh dan Wakaf (ZISWAF) di Rumah Zakat Cabang Semarang. Adapun hasil penelitian ini bahwa upaya pendayagunaan Dana Zakat Infaq Shodaqoh dan Wakaf (ZISWAF) di Rumah Zakat Cabang Semarang sudah

terlaksana dan upaya yang dilakukan telah berjalan sesuai dengan teori yang ada.

H. Metode Penelitian

Penelitian ini berjudul “Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung” oleh karna itu peneliti ingin mempertegas bahwa yang dimaksud dengan Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung tersebut. Maka penelitian ini akan di fokusakan pada Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung Terhadap Pelayanan Masyarakat dan untuk detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya.

1. Jenis dan Pendekatan penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengunjungi langsung obyek yang diteliti. Penelitian ini bertempat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung, data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang berkenaan dengan Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif, yaitu menggambarkan mengenai situasi atau kejadian-kejadian, sifat populasi atau daerah tertentu dengan mencari informasi secara aktual, mengidentifikasi masalah, membuat perbandingan atau evaluasi dan

menemukan masalah yang dihadapi untuk pengalaman menentukan rencana dan keputusan yang akan datang.⁵

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian ini. Karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁶ Untuk memudahkan dalam pengambilan data lapangan penulis menggunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Teknik Wawancara

Interview yang sering juga disebut sebagai wawancara atau kuisioner lisan adalah sebuah percakapan yang dilakukan oleh pewawancara (*interview*) untuk memperoleh informasi daro terwawancara (*interviewer*).⁷

Dalam melakukan sebuah wawancara beberapa pertanyaan sudah terinci kemudian satu

persatu diperdalam dalam memeroleh informasi lebih lanjut. Dengan keterangan yang menjadi wawancara ini adalah pimpinan dan anggota. Karna wawancara dijadikan sebagai metode pokok, maka data yang akan dihimpun adalah Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung

b. Teknik observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung. Dalam hal ini peneliti mengunjungi lokasi penelitian untuk megamati secara langsung sebagai hal atau kondisi yang ada dilapangan.⁸ Data yang diinginkan

⁵ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h.22

⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*..h.224

⁷ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 198

⁸ Sugiono, *Metode Penelitian*..h. 145

malalui metode ini berupa pengamatan langsung terhadap aktivitas Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, catatan, agenda dan sebagainya.⁹ Dalam pelaksanaannya melalui pengumpulan data mengenai Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung. Metode ini sebagai pendukung, karna data dihasilkan untuk mendukung data yang utama.

3. Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang secara langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek peneliti. Sumber data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini yang bersumber dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang bersumber dari bahan-bahan bacaan seperti buku, hasil penelitian, dan lain sebagainya yang dapat mendukung data primer. Sumber data sekunder yang peneliti gunakan berasal dari buku-buku teori atau referensi yang berhubungan dengan manajemen pelayanan. Data sekunder merupakan data yang sudah diterbitkan atau digunakan oleh pihak lain. Dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dokumen dan lain sebagainya.

⁹ Suharsin Arikunto, *Prosedur Penelitian...*h. 201

I. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan adalah penjelasan sementara dari sisi skripsi, yakni suatu gambaran tentang isi skripsi secara keseluruhan dan dari sistematika itulah dapat dijadikan satu arahan bagi pembaca untuk menelaahnya. Secara berurutan dalam sistematika ini adalah sebagai berikut :

Pada Bab I Merupakan bab yang terdiri dari penegasan judul, latar belakang, focus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II menjelaskan tentang tinjauan pustaka. Pada tinjauan pustaka ini berisikan tentang kajian teori yang berisikan pemaparan tentang teori-teori mengenai Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung

Pada Bab III menjelaskan tentang gambaran umum objek yang akan dijadikan objek penelitian serta penampilan data-data yang didapatkan selama melakukan penelitian lapangan.

Pada Bab IV Analisis penelitian. Pada bab ini penulis menguraikan data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian literatur (membaca dan menelaah literatur) yang kemudian diedit, diklasifikasikan, diverifikasi, dan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Pada bab V menjelaskan tentang penutup. Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan pada bab ini bukan merupakan ringkasan dari penelitian yang dilakukan melainkan jawaban singkat atas rumusan masalah yang telah ditetapkan. Saran pada bab ini merupakan usulan atau anjuran kepada pihak-pihak terkait atau pihak yang memiliki kewenangan lebih terhadap tema yang diteliti.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN

LEMBAGA AMIL ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen merupakan suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “*managing*”-Pengelolaan-, sedang pelaksananya di-sebut manager atau pengelola. Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yang biasanya diungkapkan dengan istilah-istilah hal-hal yang nyata.

Manajemen adalah ilmu pengetahuan maupun seni. Ada suatu pertumbuhan yang teratur mengenai manajemen suatu ilmu pengetahuan yang menjelaskan manajemen dengan pengacuan kepada kebenaran- kebenaran umum.¹

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.²

Dalam konteks Islam, S. Mahmud Al-Hawary berpendapat bahwa Manajemen adalah mengetahui kemana yang dituju, kesukaran apa yang harus dihindari, kekuatan-kekuatan apa yang dijalankan, dan bagaimana mengemudikan kapal Anda serta anggota dengan sebaik-baiknya tanpa pemborosan waktu dalam proses mengerjakannya.

¹George R. Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta, 2015), h.1-2

²Malayu Hasibuan, *Menejemen* (Jakarta Bumi Aksara, 2014) h. 1

Teori dan konsep manajemen yang digunakan saat ini sebenarnya bukan hal yang baru dalam perspektif Islam. Manajemen itu telah ada, setidaknya ketika Allah Swt menciptakan alam semesta beserta isinya. Unsur-unsur manajemen dalam pembuatan alam serta makhluk- makhluk lainnya tidak terlepas dengan manajemen langit. Ketika Nabi Adam sebagai khalifah memimpin alam raya ini, beliau telah melaksanakan unsur-unsur manajemen tersebut.³

Malayu Hasibuan berpendapat bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber- sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁴

G.R. Terry menyatakan dalam Mohamad Mustari : “Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.”⁵

James A.F. Stoner dan Charles Wankel memberikan batasan manajemen sebagai berikut. *Manajemen is the process of planning, organizing, leading, and controlling the efforts of organization members and of using all other organizational resources to achieve stated organizational goals.*⁶

Berdasarkan pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok kearah tujuan yang nyata secara efektif, dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

³ Dodo Murtado, Lis Suhayati, Uay Zoharudin, *Manajemen dalam Perspektif Al-Quran dan Hadis*, (Bandung: Yrama Widya, 2019), h.4-8

⁴ Ibid h.2

⁵ Wahyu Nugraheni, “*Manajemen Pola Asuh dalam Pengembangan Karakter Kemandirian Anak Usia Dini di KB Islam Al-Azhar 29 Semarang*”. (Disertasi Program SI Keguruan UIN Walisongo, Semarang, 2015), h.10

⁶ Siswanto Pengantar Manajemen (Jakarta: Bumi Aksara 2011)

2. Unsur-unsur Manajemen

Unsur-unsur Manajemen terdiri dari *men*, *money*, *material*, *machine*, *methods*, dan *market* yang disingkat dengan 6M, yaitu:

a. *Men* (manusia,orang)

Men merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang telah penulis paparkan diatas dalam operasional suatu organisasi, *men* merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi, hal ini termasuk pemaparan orang yang tepat, pembagian kerja, pengaturan jam kerja dan lain sebagainya. Dalam manajemen faktor *men* adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapaitujuan.⁷

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam kegiatan manajemen faktor manusia adalah paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusiapula yang melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan tanpa adanya manusia tidak aka ada proses kerja, titik pusat dari pada manajemen adalah manusia.

b. *Money*(keuangan)

Money merupakan salah satu unsure yang tidak dapat diabaikan, uang merupakan modal yang dipergunakan untuk membiayai pelaksanaan program atau rencana yang telah ditetapkan, uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai seperti pembelian alat-alat, bahan baku (penolong), pembayaran gaji dan lainnya.

⁷Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta : Rajawali, 2014),

Besar-kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu, uang merupakan alat (*tools*) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa besar uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.

c. *Material*(bahan)

Material adalah bahan-bahan baku yang dibutuhkan biasanya terdiri dari bahan setengah jadi (*raw material*) dan bahan jadi dalam operasi awal guna menghasilkan barang atau jasa yang akan dijual. Dalam organisasi bisnis untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan baku sebagai salah satu sarana. Bahan baku dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa bahan baku aktivitas produksi tidak akan mencapai hasil yang dikehendaki.

d. *Machine*(alat)

Machine merupakan peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual. Mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. Terutama pada penerapan teknologi mutakhir yang dapat meningkatkan kapasitas dalam proses produksi baik barang ataujasa.⁸

e. *Methods*(cara)

Methods adalah cara yang ditempuh teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan manajer dalam mewujudkan rencana operasional. Metode dapat

⁸ Ibid h 12

dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan aktivitas bisnis. Sebaik apapun metode yang digunakan, sementara dalam pelaksanaannya tidak sesuai maka hasilnya tidak akan optimal. Jadi peranan utama dalam manajemen tetap unsure manusianya.

f. *Market*(pasar)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang, mengembalikan investasi dan mendapatkan profit dari hasil penjualan atau tempat dimana organisasi menyebarluaskan (memasarkan) produknya. Pemasaran produk sudah barang tentu sangat penting sebab bila barang yang diproduksi tidak dipasarkan, maka proses *turn over* produksi barang akan berhenti, maksudnya proses kerja untuk menghasilkan barang atau jasa tidak dapat terjamin kelangsungannya. Oleh karena itu, penguasaan pangsa pasar dalam menjual hasil produksi merupakan faktor penting dalam organisasi bisnis. Agar pasar dapat dikuasai maka perlu menjaga kualitas dan harga barang yang bersaing yang sesuai dengan selera konsumen untuk meningkatkan daya beli konsumen.

3. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh para manajer sebagai usaha untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai organisasi. Fungsi manajemen tidak hanya dilakukan manajer atas seperti pimpinan organisasi, tetapi juga oleh manajer menengah dan manajer bawah. Ada banyak tugas yang harus dilakukan dan diselesaikan oleh para manajer organisasi dalam perwujudan tujuan organisasi sehingga Amirullah Haris Budiono menyatakan bahwa manajer paling tidak harus melaksanakan empat fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

Fungsi Manajemen dalam konteks Islam, manajemen memiliki unsur-unsur yang tidak jauh berbeda dengan konsep manajemen secara umum. Hal ini telah tertuang dalam Al-Quran dan hadis sebagai falsafah hidup umat Islam. Unsur tersebut diantaranya sebagai berikut : *Planning, Organization, Coordination, Controlling, Motivation, dan Leading*.⁹

Dari uraian diatas penulis berpendapat bahwa fungsi manajemen ini sangat penting bagi organisasi maupun lembaga karena dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian atau pengawasan maka tujuan dan sasaran dari organisasi akan jelas dan terarah dengan baik, dan didukung dengan pelaksanaan yang sesuai dengan tugasnya masing-masing maka akan mempermudah untuk mengerjakan segala sesuatu yang berhubungan dengan organisasi atau lembaga.

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan gambaran dari suatu kegiatan yang akan datang dengan waktu dan metode tertentu. Perencanaan adalah sebuah proses perdana ketika hendak melakukan pekerjaan, baik dalam bentuk pemikiran maupun kerangka kerja agar tujuan yang hendak dicapai mendapatkan hasil yang optimal. Selain itu perencanaan adalah salah satu fungsi awal dari aktivitas manajemen dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien.¹⁰

Perencanaan adalah fungsi untuk merencanakan tujuan yang ingin dicapai organisasi atau lembaga. Secara operasional tujuan organisasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu tujuan profit dan tujuan nonprofit. Organisasi bertujuan profit harus menentukan besarnya produksi, target penjualan, serta biaya yang akan dikeluarkan. Dengan membandingkan pendapatan dan biaya-biaya yang dikeluarkan, organisasi bisa mengetahui profit

⁹ Dodo Murtado, Lis Suhayati, Uay Zoharudin, *Manajemen dalam Perspektif Al-Quran dan Hadis*, h.9-17

¹⁰ Ibid h.9

yang mereka peroleh. Sementara itu, organisasi nonprofit harus menetapkan berbagai variable yang dapat memuaskan para pelanggan atamasyarakat.¹¹

Perencanaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan saat ini untuk menentukan masa depan. Masa yang akan datang bisa dikatakan sebagai masa yang tidak pasti karena apa yang terjadi kini belum tentu terjadi di masa depan. Untuk menentukan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai pasti dibutuhkan proses untuk mempertimbangkan serta menganalisis pentingnya tujuan tersebut. Semua tugas itu merupakan tanggung jawab pemimpin organisasi atau manajer. Dalam kegiatan perencanaan, pemimpin organisasi atau manajer akan dihadapkan pada beberapa pilihan terkait tujuan yang ingindicapai.

George R. Terry dan Leslie W. Rue berpendapat bahwa perencanaan adalah proses memutuskan tujuan-tujuan yang akan dikejar di waktu mendatang dan apa yang dilakukan agar tujuan itu dapat tercapai. Organisasi diharapkan untuk menentukan kegiatan- kegiatan yang akan dilakukan. Kegiatan-kegiatan tersebut dapat menggambarkan tujuan yang ingin diraih sehingga dapat menghindarkan organisasi dari berbagai pemborosan.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan perencanaan adalah pekerjaan mental untuk memilih sasaran, kebijakan, prosedur, dan program yang diperlukan untuk mencapai apa yang diinginkan pada masa yang akan datang. Dengan ditentukannya empat hal tersebut, para pekerja dapat mengerti cara atau teknik serta waktu kerja yang dapat dijadikan panduan untuk melaksanakan pekerjaan organisasi.¹²

Berdasarkan uraian di atas penulis menyimpulkan bahwa perencanaan adalah suatu proses yang dilakukan oleh pemimpin organisasi untuk menentukan tujuan atau sasaran yang ingin

¹¹ Karyoto, Dasar-Dasar Menejemen, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016) h, 5

¹²Ibid, . 51-52

dicapai untuk masa depan, dengan kebijakan dan prosedur yang sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Ada beberapa aktivitas dalam fungsi perencanaan:

1. Menetapkan arah tujuan serta targetbisnis
2. Menyusun strategi dalam pencapaian tujuan dan targettersebut
3. Menentukan sumber daya yang dibutuhkan
4. Menetapkan standar kesuksesan dalam pencapaian suatu tujuan dan target bisnis.

1. Pembagian Perencanaan

Perencanaan (*planning*) dari sudut pandang jenjang manajemen bisa dibagi beberapa jenjang:

a. *Top Level Planning* (perencanaan jenjang atas)

Perencanaan dalam jenjang ini bersifat strategis. Memberikan petunjuk umum, rumusan tujuan, pengambilan keputusan serta memberikan petunjuk pola penyelesaian dan sifatnya menyeluruh. *Top Level Planning* ini penekanannya pada tujuan jangka panjang organisasi dan tentu saja menjadi tanggung jawab manajemen puncak.

b. *Middle Level Planning* (perencanaan jenjang tengah)

Dalam jenjang perencanaan ini sifatnya lebih administratif meliputi berbagai cara menempuh tujuan dari sebuah perencanaan dijalankan, dan tanggung jawab perencanaan level ini berada pada manajemen menengah.

c. *Low Level Planning* (perencanaan jenjang bawah)

Perencanaan ini memfokuskan diri dalam menghasilkan sehingga *planning* ini mengarah kepada

aktivitas operasional, dan perencanaan ini menjadi tanggung jawab manajemen pelaksana.¹³

2. Syarat Perencanaan yang Baik

Berikut syarat-syarat perencanaan yang baik, selayaknya memenuhi beberapa hal berikut:

- a. Mempunyai tujuan yang jelas
- b. Sederhana, tidak terlalu sulit dalam menjalankannya
- c. Memuat analisa pada pekerjaan yang akan dilakukan
- d. Fleksibel bisa berubah mengikuti perkembangan yang terjadi
- e. Mempunyai keseimbangan, tanggung jawab dan tujuan yang selaras disetiap bagian
- f. Mempunyai kesan sesuatu yang dimiliki tersedia dan bisa dipergunakan dengan efektif serta berdaya guna

3. Manfaat dari Perencanaan

- a. Bisa membuat pelaksanaan tugas menjadi tepat serta aktivitas setiap unit akan terorganisasi ke arah tujuan yang sama
- b. Dapat menghindari kesalahan yang mungkin akan terjadi
- c. Memudahkan pengawasan
- d. Dipergunakan sebagai pedoman dasar dalam menjalankan aktivitas.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Organizing adalah suatu aktivitas pengaturan dalam sumber daya manusia dan sumber daya fisik yang lainnya yang dimiliki oleh perusahaan untuk bisa melaksanakan rencana yang sudah ditetapkan dan mencapai tujuan utama perusahaan. Dalam bahasa yang lebih sederhana *organizing* merupakan seluruh proses dalam mengelompokkan semua orang, alat, tugas tanggung jawab dan wewenang yang

¹³Risti Yanti, "4 Fungsi Utama Dalam Manajemen" (On-line), tersedia di : <https://www.google.co.id/amp/s/ristiyantihp25.wordpress.com/2015/10/26/4-fungsi-utama-dalam-manajemen-poac/amp/>, (26 Oktober 2019)

dimiliki sedemikian rupa hingga memunculkan kesatuan yang bisa digerakkan dalam mencapai tujuan.¹⁴

Organisasi adalah sistem kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Dalam sistem kerja sama ini diadakan pembagian untuk menetapkan bidang-bidang atau fungsi-fungsi yang termasuk ruang lingkup kegiatan yang akan diselenggarakan. Sistem ini senantiasa harus mempunyai karakteristik, sebagaiberikut:

1. Ada komunikasi antara orang yang bekerjasama
2. Individu dalam organisasi tersebut mempunyai kemampuan untuk bekerja sama
3. Kerja sama itu ditunjukkan untuk mencapaitujuan.

Dalam hal ini Allah Swt berfirman dalam surat Ali Imron ayat 103 yang artinya sebagai berikut :

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ۗ وَادْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِّنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُم مِّنْهَا ۚ كَذَٰلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ ءَايَاتِهِ ۗ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ ﴿١٠٣﴾

Artinya : Dan berpegang teguhlah kamu semuanya pada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa jahiliah) bermusuhan, lalu Allah mempersatukan hatimu, sehingga dengan karunia-Nya kamu menjadi bersaudara, sedangkan (ketika itu) kamu berada ditepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari sana.

¹⁴Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen*, h.5

Demikianlah, Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu agar kamu mendapat petunjuk.(QS:3[103])

Ayat tersebut menunjukkan bahwa organisasi merupakan kumpulan orang-orang yang bisa diorganisasi dengan baik. Oleh karena itu hendaknya bersatupadulah dalam bekerja dan memegang komitmen untuk menanggapi cita-cita dalam satu payung organisasidimaksud.¹⁵

Organizing dapat membuat manajer mudah dalam melaksanakan pengawasan serta penentuan personil yang diperlukan untuk menjalankan tugas yang sudah dibagi-bagi. Pengorganisasian bisa dijalankan dengan menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa personil yang menjalankannya, bagaimana tugasnya dikelompokkan, siapa yang harus bertanggung jawab terhadap tugas tersebut. Dibawah ini adalah aktivitas-aktivitas yang ada dalam *organizing* (pengorganisasian) :

- a. Mengalokasikan sumber daya, menyusun dan menetapkan tugas- tugas serta menetapkan prosedur yangdibutuhkan
- b. Menetapkan struktur perusahaan yang menunjukan adanya garis kewenangan serta tanggungjawab
- c. Aktivitas perekrutan, menyeleksi orang, pelatihan serta pengembangan tenaga kerja
- d. Aktivitas penempatan tenaga kerja dalam posisi yang pas dan paling tepat.¹⁶

Beberapa manfaat *organizing* antara lain :

- a. Memungkinkan untuk pembagian atas tugas-tugas yang sesuai dengan kondisi perusahaan
- b. Menciptakan spesialisasi saat menjalankantugas
- c. Personil dalam perusahaan mengetahui tugas apa yang

¹⁵ Dodo Murtado, Lis Suhayati, Uay Zoharudin, *Manajemen dalam Perspektif Al-Quran danHadis*,h.11

¹⁶ *Ibid*,h.54

akan dijalankan untuk mencapai tujuan.

Fungsi *organizing* antara lain :

- a. Pendelegasian wewenang didalam manajemen atas (puncak) kepada manajemen pelaksana
 - b. Ada pembagian tugas yang jelas
 - c. Mempunyai manajer puncak yang professional guna mengkoordinasikan semua aktivitas.¹⁷
- c. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan merupakan fungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja dengan optimal dan menciptakan suasana lingkungan kerja yang dinamis, sehat dan yang lainnya. Ada beberapa aktivitas yang dilakukan pada fungsi pengarahan :

1. Mengimplementasikan suatu proses kepemimpinan, pembimbingan, dan memberikan motivasi kepada pekerja supaya bisa bekerja dengan efektif serta efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan
 2. Memberi tugas serta penjelasan secara rutin tentang pekerjaan
 3. Menjelaskan semua kebijakan yang sudah ditetapkan.
- d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan kegiatan dalam menilai suatu kinerja berdasarkan pada standar yang sudah dibuat perubahan atau suatu perbaikan apabila dibutuhkan. Aktivitas dalam fungsi pengendalian ini misalnya :

1. Mengevaluasi keberhasilan dalam proses mencapai tujuan dan target mengikuti indikator yang sudah ditetapkan
2. Menempuh langkah klarifikasi serta koreksi atas terjadinya penyimpangan yang ditemukan
3. Memberi alternatif solusi atas masalah yang terjadi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan

¹⁷ *Ibid*, h.55

Suatu bentuk pengawasan yang baik seharusnya sesuai dengan kebutuhan dan sifat dari perusahaan. Jadi faktor-faktor serta tata perusahaan dimana sebuah pengawasan dilakukan perlu diperhatikan. Suatu pengawasan yang baik harus dilakukan dengan ekonomis jika dilihat dari biaya, bisa menjamin ada aktivitas perbaikan. Maka dari itu perlu dipersiapkan suatu langkah sebelum pengawasan dilaksanakan seperti tata pola dan rencana perusahaan.¹⁸

B. PENGERTIAN PELAYANAN

Menurut *Kitler* dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang mengumumkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.¹⁹

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan.

H.N Casson mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan goodwill atau nama baik serta meningkatkan penjualan dan pendapatan.²⁰

¹⁸ *Ibid*, h.56

¹⁹ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), Hlm.6.

²⁰ Poltak Simanduntak Dkk, Manajemen Pelayanan Prima (Jakarta, Pt Bumi Aksara, 2006) Hlm 4

Teori ini menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu produk yang tidak dapat diraba akan tetapi dapat dirasa sehingga menghadirkan memori pengalaman, dan kenangan pada konsumen. Terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan kelompok atau kepentingan pribadi melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Jadi pelayanan pada hakikatnya adalah proses pemenuhan kebutuhan yang bersifat kasat mata yang dimana dibantu oleh pihak lain yang menyediakan jasa tersebut sebagai patner dalam memenuhi kebutuhan pribadi atau kelompok dengan cara masing-masing pihak mendapatkan keuntungan.

Pelayanan adalah suatu proses, oleh karena itu objek pertama manajemen pelayanan ialah prosesitu sendiri menurut berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahawa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertip, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang dilayani.

Sementara itu, istilah publik berasal dari dari bahasa inggris publik yang berarti umum, masyarakat, Negara, Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan atau organisasi sesuai dengan aturan pokok tatacara yang yang telah ditetapkan. Dengan demikian, dapat dikatan pelayanan publik pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari dari bahasa inggris public yang berarti umum, masyarakat, Negara,. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berate umum, orangbanyak, ramai. Pelayanan public diartikan, pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang

atau masyarakat yang mempunyai kepentingan atau organisasi sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, dapat dikatakan pelayanan public pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.²¹

C. PENGERTIAN MANAJEMEN PELAYANAN

Manajemen pelayanan merupakan proses ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Aktifitas manajemen yang dimaksud dalam uraian ini ialah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktifitas ini diambil karena disini letak dinamikanya manajemen, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok bahasan.

Layanan seharusnya aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi. Dengan menyadari aktifitas yang harus ditangani oleh manajemen, maka dapat diharapkan ada dinamika dalam proses manajemen.²²

Pengertian manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Manajemen pelayanan publik atau pelayanan umum di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan sebagai berikut: Keputusan menteri pendaya gunaan aparatur Negara no 90/MENPAN/1989 tentang delapan program strategi pemicu pendayagunaan etministrasi Negara.

²¹ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), Hlm. 6.

²² Moenir, Op. Cit, Hlm. 163

D. ASAS PELAYANAN PUBLIK

Untuk mendapatkan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan ssebagai berikut :

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai erta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-uadangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publikdengan memperhatikan aspires, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publikharus memenuhi hak dan kebajikanmasing-masing pihak.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan asas-asas pelayanan. Agar semua pelayanan yang diberikan memberikan manfaat dan sesuai dengan prosedur.

E. ZAKAT

Zakat berasal dari bentukan kata zaka yang berarti suci, baik, berkah, tumbuh, dan berkembang. Menurut terminology syariat (istilah), zakat adalah nama bagi sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oelh Allah untuk dikeluarkan dan diberikan kepada yang berhak menerimanya dengan persyaratan tertentu pula. Kaitan secara

makna dan bahasa dan istilah ini berkaitan erat sekali, yaitu bahwa setiap harta yang sudah dikeluarkan zakatnya akan menjadi suci, bersih, baik, berkah, tumbuh, dan berkembang.²³

Adapun persyaratan harta yang wajib di zakatkan itu, antara lain sebagai berikut. Pertama al-Milk at-tam yang berarti harta itu dikuasai secara penuh dan dimiliki secara sah, yang di dapat dari usaha, bekerja, warisam, atau pemeberian yang sah, dimungkinkah untuk di pergunakan, di ambil manfaatnya, atau kemudian di simpan. Di luar itu seperti hasil korupsi, kolusi suap, atau perbuatan tercela lainnya, tidak sah dan tak akan di terima zakatnya. Dalam hadist Imam Muslim, Rasulullah bersabda bahwa Allah SWT tidak akan menerima zakat atau sedekah dari harta yang ghulul (di dapatkan dengan cara batil).

1. Macam – macam zakat:

Zakat termasuk kategori ibadah (seperti, shalat, haji, an puasa) yang telah diatur berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah. Sekaligus merupakan amal sosial kemasyarakatan dan kemanusiaan yang dapat berkembang sesuai dengan perkembangan manusia. Secara umum zakat terbagi menjadi dua

macam:

a. Zakat Nafs (jiwa)

Zakat ini diwajibkan sesuai dengan bulan ramadhan sebelum sholat id sebanyak satu sha (kurang lebu 2,5 kg) dari bahan makanan untuk membersihkan puasa dan mencukupi kebutuhan orang-orang msikin di hari raya idul fitri. Menurut ahli fiqih, fitrah adalah tabiat yang suci dan asli yang dibawa manusia sejak lahir.²⁴ Jadi zakat nafs atau zakat badan adalah zakat yang diwajibkan oleh setiap umat muslim setelah bulan ramadhan, baik laki-laki, perempuan, dewasa maupun anak kecil, baik orang merdeka maupun hamba

²³ Afzalur Rahman, Doktrin Ekonomi Islam (Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa, 2002), jilid III, h. 241.

²⁴ Dewan Syariah Lazis Muhammadiyah, Pedoman Zakat Praktis (Jakarta: Suara Muhammadiyah, 2004), h. 12

sahaya (budak) yang tujuannya untuk membersihkan dan mensucikan jiwa manusia.

b. Zakat maal (harta)

baik hasil usaha maupun bumi Zakat yang dikenakan atas harta (maal) yang dimiliki oleh seorang atau lembaga dengan syarat-syarat dan ketentuanketentuan yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam*(Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa, 2002)
- Alam S, *Ekonomi*,(Jakarta: Esis) Cipta, 2013)
- Dewan Syariah Lazis Muhammadiyah, *Pedoman Zakat Praktis* (Jakarta:Suara Muhammadiyah,2004)
- Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, (Jakarta, Gema Insani, 2002
- Dodo Murtado, Lis Suhayati, Uay Zoharudin, *Manajemen dalam Perspektif Al-Quran dan Hadis*, (Bandung:Yrama Widya, 2019)
- George R. Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta, 2015), h.1-2
- Karyoto, *Dasar-dasar Manajemen*
- Malayu Hasibuan, *Menejemen* (Jakarta Bumi Aksara, 2014)
- Moenir,*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*,(Jakarta: Bumi Aksara,2006
- Nurjana Kadar dan Umar Khaerul. *Komunikasi & Publik Relation*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012)
- Poltak Simanduntak Dkk, *Manajemen Pelayanan Prima* (Jakarta, Pt Bumi Aksara, 2006)
- Siswanto *Pengantar Menejemen* (Jakarta: Bumi Aksara 2011)

Sugiono, *Metode Kualitatif, Kualitatif dan R&B*, (Bandung: Alfa Beta, 2009)

Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013)

Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta : Rajawali, 2014)

Wahyu Nugraheni, “*Manajemen Pola Asuh dalam Pengembangan Karakter Kemandirian Anak Usia Dini di KB Islam Al-Azhar 29 Semarang*”. (Disertasi Program SI Keguruan UIN Walisongo, Semarang, 2015)

Skripsi

Website

<http://lampung.muhammadiyah.or.id/lembaga/266/580/lazismu/stuktur-organisasi.html>

Risti Yanti, “4 Fungsi Utama Dalam Manajemen” (On-line), tersedia di :
<https://www.google.co.id/amp/s/ristiyantihp25.wordpress.com/2015/10/26/4-fungsi-utama-dalam-manajemen-poac/amp/>, (26 Oktober 2019)

Wawancara

H.M. Asyhuri, “fungsi Manajemen pada Pelayanan Zakat” , wawancara, 8 oktober, 2021

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul Penunjukan Pembimbing Skripsi Mahasiswa



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
NOMOR : 20 TAHUN 2020**

**TENTANG
PENETAPAN JUDUL DAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH (MD) FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG SEMESTER GANJIL TA. 2020/2021**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

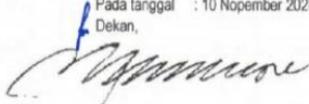
- Menimbang** : 1. Bahwa dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Semester Ganjil TA. 2020/2021 perlu ditetapkan judul dan menunjuk pembimbing skripsi;
2. Bahwa nama yang tercantum dalam lampiran surat keputusan ini dipandang mampu melaksanakan tugas dimaksud.
- Mengingat** : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang RI No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah RI No. 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Keputusan Menteri Agama RI No. 22 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung;
5. Keputusan Menteri Agama RI No. 31 tahun 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung;
6. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung No 539.a Tahun 2019 tentang Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung;
7. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung No 27 Tahun 2020 tentang Kalender Akademik Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung TA 2020/2021.
- Memperhatikan** : Hasil keputusan tim Sidang Judul Prodi MD Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tanggal 5 Nopember 2020
- MEMUTUSKAN :**
- Menetapkan** : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG TENTANG PENETAPAN JUDUL DAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH (MD) FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG SEMESTER GANJIL TA. 2020/2021
- Kesatu** : Menetapkan judul dan Pembimbing Skripsi mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini.
- Kedua** : Mahasiswa yang tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini harus segera menyusun proposal penelitian untuk diseminarkan selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan surat keputusan ini. Apabila hal tersebut tidak dilaksanakan, maka Dekan dapat membatalkan judul dan pembimbing yang telah ditetapkan.
- Ketiga** : Dosen Pembimbing harus menyediakan waktu kepada mahasiswa untuk berkonsultasi minimal satu kali dalam seminggu, mengarahkan, membimbing dan membenarkan

Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan diberikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandar Lampung

Pada tanggal : 10 Nopember 2020

Dekan,



Prof. Dr. H.Khomsahrial Romli, M.Si.

NIP. 196104091990031002 1

Tembusan :

Lampiran : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung
 Nomor : 20 Tahun 2020
 Tanggal : 10 November 2020
 Tentang : Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Semester Ganjil TA 2020/2021

NO	NAMA / NPM	JUDUL SKRIPSI	DOSEN PEMBIMBING	GOL
1	Arum Ambarini 1741030006	• Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Kotabumi Lampung Utara	Hj.Rodiyah,S.Ag.MM Mulyadi, M.Sos.I	IV/c III/d
2	Amy Restiana 1741030003	• Fungsi Pengawasan Dalam Mekanisme Penghimpunan dan Penyaluran Zakat di BAZNAS Al-Taqwa Gumawang Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur	Hj.Rodiyah,S.Ag.MM Badaruddin, M.Ag	IV/c IV/a
3.	Yuki Rohayati 1741030034	• Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Di BMT As-Syafiyah Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus	Dr. Hasan Mukmin, M.Ag Dr.Hj.Suslina,M.Ag	IV/a IV/b
4	Aisyah Muzaifah 1741030050	• Strategi Pengelolaan Program NU Care Lazisnu (Nahdlatul Ulama) Dalam Syiar Kemanfaatan ZIS Untuk Masyarakat Tidak Mampu Di Kecamatan Pringsewu	Dr. Hasan Mukmin, M.Ag M.Husaini,ST.MT	IV/a III/d
5	Erlia Wati 1641030107	• Manajemen Kompensasi Lembaga Amil Zakat Daerah Amal Insani (LAZDAI) Lampung	Mulyadi, M.Sos.I Rouf Tamim,M.Pd.I	III/d III/b
6	Elham 1641030260	• Manajemen Pemasaran Biro Jasa Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Daya Saing Di KBH An-Namirah Bandar Lampung	Dr.Hj.Rini Setiawati, M.Sos.I M. Husaini, MT	IV/b III/d
7	Anwar Nur Hidayat 1741030065	• Manajemen Kewirausahaan Pondok Pesantren Salafiyah Baitul Kirom di Desa Mulyosari Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Lampung Selatan	Dr.H.Roski,MA Hj. Hepi Riza Zein, MH	IV/b IV/a
8	Arif Rahman Hakim 1741030069	• Implementasi Fungsi Manajemen Pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil ZakatInfaq dan Sadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung	Hj. Hepi Riza Zein, MH Mulyadi, M.Sos.I	IV/a III/d
9	Khasiyati 1741030142	• Implementasi Kegiatan Sosial Keagamaan Di PAC Muslimat NU (Nahdhatul Ulama) Kecamatan Belitang Madang Raya Kabupaten OKU Timur Provinsi Sumatera Selatan	Dr.AbdulSyukur,M.Ag Badaruddin,S.Ag, M.Ag	IV/a IV/a
10	Mastunah 1741030152	• Fungsi Manajemen Dalam Pelaksanaan Muhadoroh Di Pondok Pesantren Terpadu Ushuluddin Penengahan Lampung Selatan	Hj.Rodiyah,S.Ag, MM Dr.Hj.Rini Setiawati, M.Sos.I	IV/c IV/b
11	Khoirunnisa 1741030143	• Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Qifaya Alkarim Tour And Travel Di Sukarame Bandar Lampung	Dr.Abdul Syukur,M.Ag Badaruddin,S.Ag, M.Ag	IV/a IV/a
12	Aisyah Muzaifah 1741030050	• Strategi Pengelolaan Program NU Care-LazisNU (Nahdhatul Ulama) Dalam Syiar Kemanfaatan ZIS Untuk Masyarakat Tidak Mampu Di Kecamatan Pringsewu	Dr.Hasan Mukmin,M.Ag M. Husaini, ST., MT	IV/a III/d
13	Erlia Wati 1641030107	• Manajemen Kompensasi Lembaga Amil Zakat Daerah Amal Insani (LAZDAI) Lampung	Dr. Hj. Suslina, M.Ag Mulyadi,S.Ag.M.Sos.I	IV/b III/d
14	Wisma Anggraini 1741030242	• Manajemen Pembinaan Akhtak Da'i DaN Daiyah Di UKMF (Unit Kegiatan Mahasiswa Rumah Da'i Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN RIL	Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si Hj.Rodiyah,S.Ag, MM	IV/e IV/c
15	Muhammad Ridho Alhamdi 1741030163	• Manajemen Pelayanan Yatim dan Dhuafa pada Program Kesehatan di LAZNAS Yatim Mandiri Lampung	Dr. Tontowi Jauhari, MM Mulyadi, M.Sos.I	IV/a III/d

Lampiran 2

Surat Rekomendasi Penelitian/Survei dari DPM-PTSP Provinsi Lampung

**PEMERINTAH KOTA BANDARLAMPUNG**
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Dr. Suailo Nomor 2 Bandar Lampung, Telepon (0721) 476362
Faksimile (0721) 476362 Website: www.dpmpstp.bandarlampungkota.go.id
Pos-el: sekretariat@dpmpstp.bandarlampungkota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN (SKP)
Nomor : 1871/070/00393/SKP/III.16/V/2021

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian dan Rekomendasi dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandar Lampung Nomor 070/050/IV.05/2021 Tanggal 04 MEI 2021, yang berlandaskan dibawah ini Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung memberikan Surat Keterangan Penelitian (SKP) kepada :

1. Nama : ARIF RAHMAN HAKIM
2. Alamat : FAJAR MATARAM 027/007 KEL./DESA FAJAR MATARAM KEC. SEPUTIH MATARAM KAB/KOTA LAMPUNG TENGAH PROV. LAMPUNG
3. Judul Penelitian : IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN PADA PELAYANAN ZAKAT DI LAZIS MUHAMMADIYAH PROVINSI LAMPUNG
4. Tujuan Penelitian : UNTUK MENGIMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN PADA PELAYANAN ZAKAT LAZIS MUHAMMADIYAH PROVINSI LAMPUNG
5. Lokasi Penelitian : PADA LAZIS MUHAMMADIYAH PROVINSI LAMPUNG
6. Tanggal dan/atau lamanya penelitian : 21 APRIL 2021
7. Bidang Penelitian : MANAJEMEN DAKWAH
8. Status Penelitian : -
9. Nama Penanggung Jawab atau Koordinator : Prof. Dr. H. KHOMSAHRIAL ROMLI, M.Si
10. Anggota Penelitian : ARIF RAHMAN HAKIM
11. Nama Badan Hukum, Lembaga dan Organisasi : UIN RADEN INTAN LAMPUNG

Dengan Ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas pemerintah.
2. Setelah Penelitian selesai, agar menyerahkan hasilnya kepada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BAKESBANGPOL) Kota Bandar Lampung.
3. Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 1 (satu) tahun sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bandar Lampung
pada tanggal : 07 Mei 2021

Kepala Dinas,

Drs. A. Fachruddin, M.M.
NIP 19670205 198712 1 002

Tembusan :

1. BAKESBANGPOL Kota
2. Bappeda Kota Bandar Lj
3. Peringatan

Lampiran 3

Surat Telah Melakukan Penelitian dari Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah Provinsi Lampung



Nomor : 122.BP/II.17/A/2021
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian

Bandarlampung, 6 Rabiul Awal 1443 H
13 Oktober 2021 M

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden Intan Lampung
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ba'da salam, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga dapat melaksanakan berbagai aktifitas pengabdian bagi persyarikatan, agama, umat dan bangsa, aamiin.

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Nomor B.1859/Un.16/DD/TL.01/04/2021 tanggal 4 Oktober 2021 tentang Permohonan Ijin Penelitian, mahasiswa:

Nama : **ARIF RAHMAN HAKIM**
NPM : 1741030069
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Implementasi Fungsi Manajemen pada Pelayanan Zakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung.

Dengan ini Telah Melakukan Penelitian di Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah (LAZIS) Muhammadiyah Lampung dengan catatan bahwa data-data yang kami berikan benar-benar hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah penulisan skripsi. Adapun jangka waktu yang kami berikan untuk melakukan kegiatan Penelitian adalah selama 1 (satu) bulan sejak surat ini kami keluarkan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

BADAN PENGURUS LAZISMU WILAYAH LAMPUNG

KETUA

Drs. H. M. Ashuri, M. Pd.
NBM. 1177708

SEKRETARIS

Banun Amarivah, S. Ag.
NBM. 927638



Lampiran 4

Surat Telah Melakukan Cek Turnitin di Perpustakaan Pusat UIN Raden Intan Lampung



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131
Telp.(0721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: www.radenintan.ac.id

SURAT KETERANGAN
Nomor: B- 2197 / Un.16 / P1 /KT/XI / 2021

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Drs. H. M. Wagianto, SH, MH
NIP : 19620111199403100
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung

Menerangkan Bahwa Artikel Ilmiah Dengan Judul:
**PELAKSANAAN FUNGSI MANAJEMEN PELAYANAN ZAKAT PADA LEMBAGA AMIL
ZAKAT, INFAK DAN SODAKOH (LAZIS) MUHAMMADIYAH PROVINSI LAMPUNG**

Karya :

NAMA	NPM	FAK/PRODI
Arif Rahmn Hakim	1741030069	FDIK/MD

Bebas plagiasi sesuai dengan hasil pemeriksaan tingkat kemiripan sebesar 23%. Dan dinyatakan **lulus** dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 18 November 2021
Kepala Pusat Perpustakaan


Dr. Drs. H. M. Wagianto, SH, MH
NIP.196201111994031001

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan



Sumber Data : Dokumentasi wawancara manajemen pelayanan 20 oktober 2021



Sumber Data : Dokumentasi wawancara manajemen pelayanan 20 oktober 2021



Sumber Data : Dokumentasi wawancara manajemen pelayanan 20 oktober 2021



Sumber Data : Dokumentasi wawancara manajemen pelayanan 20 oktober 2021

Pelaksanaan Fungsi
Manajemen Pelayanan Zakat
pada Lembaga Amil Zakat, Infak
dan Sodakoh (LAZIS)
Muhammadiyah Provinsi
Lampung
by Arif Rahman Hakim

Submission date: 18-Nov-2021 09:27AM (UTC+0700)

Submission ID: 1706162372

File name: Arif_Rahman_Hakim.docx (54.82K)

Word count: 3255

Character count: 21832

Pelaksanaan Fungsi Manajemen Pelayanan Zakat pada Lembaga Amil Zakat, Infak dan Sodakoh (LAZIS) Muhammadiyah Provinsi Lampung

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	9%
2	www.researchgate.net Internet Source	2%
3	hmipositive.blogspot.com Internet Source	2%
4	dokumen.tech Internet Source	1%
5	core.ac.uk Internet Source	1%
6	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
8	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%

digilib.uin-suka.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	simba-corp.blogspot.com Internet Source	1 %
11	repository.iainpare.ac.id Internet Source	1 %
12	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
13	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
14	ejournal.stiepembnas.ac.id Internet Source	<1 %
15	Submitted to Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Student Paper	<1 %
16	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	<1 %
17	docslides.net Internet Source	<1 %
18	repository.unmuha.ac.id:8080 Internet Source	<1 %
19	www.muhammadiyah.or.id Internet Source	<1 %
20	issuu.com Internet Source	

<1 %

21

lazismu.org

Internet Source

<1 %

22

Achmad Yusuf, Masruchin Masruchin.
"Analisis Optimalisasi, Transparansi dan Efisiensi Pengelolaan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Sidoarjo", Perisai : Islamic Banking and Finance Journal, 2021

Publication

<1 %

23

repository.iainpurwokerto.ac.id

Internet Source

<1 %

24

repository.uinsu.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1 words

Exclude bibliography Off