

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
(BAZNAS) KRUI KABUPATEN PESISIR BARAT**

Skripsi

Erpawan An Pasya

NPM: 1841030014



JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN

LAMPUNG

1443 H/2022 M

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
(BAZNAS) KRUI KABUPATEN PESISIR BARAT**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan
Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah
Dan Komunikasi

Oleh

Erpawan An Pasya

NPM: 1841030014

Pembimbing I : Hj. Rodiyah, S.Ag. MM

Pembimbing II : Hermanto, M. T.I

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

**FAKULTAS DAKWAH
DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H/2022 M**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “**Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Baznas Krui Pesisir Barat**”. Sebagai kerangka awal agar mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka perlu adanya uraian atas penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan skripsi.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) terbentuk dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Terminologi manajemen diartikan sebagai pengelolaan atau tata cara bagaimana mengelola sesuatu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara sumber daya manusia adalah setiap orang yang bekerja dan berkontribusi dalam suatu organisasi ataupun lembaga. Terminologi MSDM menurut ahli satu dengan yang lain beragam.¹

Beberapa ahli menekankan definisi MSDM yang berfokus pada kegiatan dari karyawan atau tenaga kerja, sedangkan ahli yang lain menekankan pada unsur kepentingan strategis dan proses SDM secara berkelanjutan.

Menurut Lawrence A. Appley adalah manajemen sebuah keahlian yang dimiliki seseorang atau organisasi untuk menggerakkan orang lain agar mau melakukan sesuatu.²

Menurut Samsudin mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat didayagunakan secara efektif dan efisien guna mencapai berbagai tujuan.³

Menurut T. Hani Handoko, manajemen sumber daya manusia adalah “penarikan, seleksi pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif.”⁴

Sedangkan Edy Sutrisno lebih spesifik mengatakan bahwa “MSDM merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.”⁵

Dapat disimpulkan dari penjelasan di atas bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu keahlian yang dilaksanakan secara perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi dengan efektif dan efisien.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

¹ H. Furtasan Ali Yusuf, Budi Ilham Maliki, *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Fungsional Teoretis Dan Aplikatif* (Depok : PT Rajagrafindo Persada, 2020), 27.

² Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, Fauziah Lamaya, *Manajemen Dan Eksekutif*. vol. 3, no. 2, 2019, 4. <https://e-journal.unmuhkupang.ac.id/index.php/jm/article/download/62/51/>

³ Marbawi Adamy, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian* (Aceh : Universitas Malikussaleh, 2015), 4.

⁴ Wirman Syafri, Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik* (Bandung : IPDN PRESS, 2014), 10.

⁵ Benjamin Bukit, Tasman Malusa, Abdul Rahmat, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran, Dan Implementasi Dalam Organisasi* (Yogyakarta : ZAHIR Publishing, 2017), 11.

perundang-undangan. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.⁶

Menurut Mahmudi ia mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁷

Sedangkan menurut Lewis dan Gilman bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai ketentuan dan peraturan yang ada.⁸

BAZNAS beralamatkan di Jl.Kesuma No.07 Bukit Plano Pasar Krui, Pesisir Tengah, Pesisir Barat, Lampung, 34874.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan judul skripsi yaitu agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga sehingga mencapai visi dan misi lembaga tersebut serta bisa sesuai dengan apa yang menjadi peneliti fokuskan seperti perencanaan, seleksi, penempatan, penampilan dan penilaian kerja, pelatihan dan pengembangan.

B. Latar Belakang Masalah

Setiap lembaga untuk mencapai tujuan lembaga yang telah disepakati atau ditetapkan maka sangatlah perlu adanya manajemen yang baik agar tujuan lembaga dapat terselenggara dengan efektif dan efisien. Selain itu lembaga juga membutuhkan sumber daya manusia untuk menjalankan segala kegiatan atau aktivitas lembaga yang berkualitas di bidang-bidangnya, serta selalu semangat dan tidak mudah putus asa dalam bekerja sehingga dapat profesional dalam menjalankan kegiatan atau aktivitas lembaga.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional.⁹

Sedangkan sistem yang ada di BAZNAS ialah dalam bentuk pelayanan publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.¹⁰

Secara terminologis (*lughat*), zakat berarti tumbuh dan berkembang, kesuburan atau bertambah atau dapat pula berarti membersihkan atau menyucikan. Adapun secara etimologis (*syara'*), zakat dapat diartikan sebagai jumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah untuk

⁶ Nuriyanto, "penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia, sudahkah berlandaskan konsep "welfare state"?", vol. 11, no. 3, 2014, 6. <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indo.pdf>

⁷ Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya* (Jawa Timur : CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 23.

⁸ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok : PT. Rajagrafindo Persada, 2019), 21.

⁹ Furtasan Ali Yusuf, Budi Ilham Maliki, *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Fungsional Teoretis dan Aplikatif* (Depok : PT. Rajagrafindo Persada, 2020), 29.

¹⁰ Nuriyanto, "penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia, sudahkah berlandaskan konsep "welfare state"?", vol. 11, no. 3, 2014, 6. <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indo.pdf>

diserahkan kepada golongan yang berhak (*asnaf zakat*), di samping mengeluarkan sejumlah lain sebagai infak dan sedekah.¹¹

Sebagaimana Firman Allah SWT. Yang berbunyi :

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ

Artinya : Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku. (Q.S Al-Baqarah 02 :43)

Khususnya di Krui Pesisir Barat sudah memiliki standarisasi sendiri dalam mengembangkan lembaga. BAZNAS Krui Kabupaten Pesisir Barat yang berbasis islam dan sudah memiliki standarisasi di setiap pegawai dan juga memiliki point-point tertentu untuk menjadikan atau menjalankan sumber daya manusia untuk menjadi tenaga yang profesional aktif serta efisien.

Berdasarkan hasil pra observasi peneliti pada salah satu staff BAZNAS Krui Kabupaten Pesisir Barat diketahui bahwa Baznas Krui Kabupaten Pesisir Barat bergerak pada bidang jasa pelayanan publik yang bersifat islam sesuai dengan syari'at-syari'at islam. BAZNAS Krui Kabupaten Pesisir Barat memiliki program yaitu :

1. Pesisir Barat Santun
Menyantuni fakir miskin, kaum duafa, anak yatim piatu, bencana, dan kematian.
2. Pesisir Barat Sehat
Santunan pengobatan, *ambulance* gratis, pembinaan keagamaan masyarakat, dan pembinaan kesehatan pada ibu hamil dan balita.
3. Pesisir Barat Taqwa
Santunan pendidikan anak yatim piatu, pemberantasan buta aksara yang ada Al-Quran, dan pemahaman syari'at islam.
4. Pesisir Barat Berakhlak
Pembinaan RISMA, pembinaan TPA, dakwah bilhal sebgi sinar taqwa.
5. Pesisir Barat Berkarya
Pembinaan keahlian kelompok masyarakat miskin dan usaha kecil kelompok masyarakat, dan memberikan pinjaman modal usaha masyarakat.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih mendalam bagaimana manajemen sumber daya manusia yang ada di lembaga serta upaya yang dilakukan lembaga untuk menjadikan para pegawai dalam hal melayani *muzzakki* atau *mustahik* untuk meningkatkan pelayanan publik yang sudah ada di BAZNAS Krui Kabupaten Pesisir Barat.¹²

C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian

Fokus penelitian juga dapat dibidang merupakan garis pokok dari pengamatan penelitian sehingga observasi, wawancara, dan menganalisis hasil penelitian lebih terarah. Adapun yang jadi fokus dalam penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia (perencanaan, seleksi, pendidikan, pelatihan, penempatan, pemeliharaan) Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di BAZNAS Krui Pesisir Barat.

¹¹ Rahmad Hakim, *Manajemen Zakat Histori, Konsepsi, Dan Implementasi* (Jakarta : PRENADAMEDIA GROUP, 2020), 2-3.

¹² Zikrullah, "Praobsevasi", *Wawancara*, Agustus 20,2021.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai “Bagaimana Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Krui Pesisir Barat?”

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian merupakan pijakan untuk merealisasikan aktivitas yang akan dilaksanakan sehingga perlu dirumuskan secara jelas dan tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Publik Yang Ada di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Krui Pesisir Barat”

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan diperoleh berbagai manfaat yang diharapkan berguna bagi berbagai pihak

1. Manfaat Akademik

Diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan tentang bagaimana manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan publik yang sesuai dengan tujuan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS).

2. Manfaat Praktis

Dapat memahami tujuan manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan publik dilembaga Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Krui Kabupaten Pesisir Barat yang lebih efektif dan efisien.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Sebelum dilakukannya penelitian, penulis telah terlebih dahulu membaca beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan judul manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik, penelitian yang terdahulu ini berfungsi sebagai acuan penelitian yang penulis bahas. Penelitian yang dibahas. Penelitian yang akan dibahas sama seperti penelitian terdahulu namun pembedanya terletak pada objek yang akan diteliti serta permasalahan yang ada di wilayah penulis. Penelitian terdahulu diantaranya ialah:

1. Tiwi Hartanti, Npm 1602100197, jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, (Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BPRS Mitra Argo Usaha Bandar Lampung Dalam Persepektif Islam) Penelitian ini berfokus pada bagaimana peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan BPRS mitra argo usaha bardar lampung dalam persepektif islam, Tahun 2020.
2. Intan Ayu Puspa Kencana, Npm 1641030306, jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, (Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Bina Isani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur) Penelitian ini berfokus lebih terarah dan tidak melebar yakni membatasi masalah yang hanya menitik beratkan pada fungsi manajemen perencanaan dalam meningkatkan pelayanan di BMT Bina Isani Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur, Tahun 2020.
3. Rica Kristya Rusdiwan, Npm 1641030101, jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, (Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Pondok Pesantren Roudhotussolihin Desa Bumirestu Kecamatan Palas Lampung Selatan) Fokus pada penelitian ini pada pengembangan pondok pesantren roudhotussolihin desa bumirestu kecamatan palas lampung selatan dan juga

mengembangkan santri-santrinya untuk menjadi santri yang berkualitas dan berprestasi, Tahun 2020.

4. Akhmad, jurnal Universitas Perjuang Republik Indonesia (UPRI) Makasar, (Studi Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto) Yang berfokus pada untuk mengetahui pelayanan IMB yang diberikan birokrasi di kantor pelayanan terpadu kabupaten jeneponto menganalisis kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan IMB serta untuk mengetahui masalah-masalah apa yang dihadapi, Tahun 2016.

Dari ke empat penelitian diatas, terdapat bandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan. Penelitian tentang “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Baznas Krui Pesisir Barat” yang dilakukan ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dalam penelitian penulis memfokuskan fungsi manajemen sumber daya manusia serta pelayanan publik. Sehingga penelitian yang penulis lakukan ini tidak sama dengan penelitian-penelitian terdahulu meskipun subjeknya sama.

H. Metode Penelitian

Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu. Sementara itu, metodologi adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan dalam metodologi tersebut. Jadi, metodologi adalah kajian dan pembelajaran mendalam terhadap sebuah metode tertentu. Dengan demikian, metodologi penelitian adalah sebuah materi pengetahuan untuk mendapatkan pengertian yang lebih dalam mengenai sistematisasi atau langkah-langkah penelitian.¹³

Metode penelitian secara umum dimengerti sebagai suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan penentuan topik, pengumpulan data dan menganalisis data, sehingga nantinya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik, gejala atau isu tertentu.¹⁴

Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam tentang realita sosial dan berbagai fenomena yang terjadi di masyarakat yang menjadi subjek penelitian sehingga tergambar ciri, karakter, sifat, dan model dari fenomena tersebut.¹⁵

Agar penelitian ini dapat mencapai sasaran yang sesuai dengan keinginan, diperlukan suatu perencanaan yang logis dan sistematis dalam bentuk rencana penelitian. Maka dari itu penelitian harus disusun serta direncanakan supaya pelaksanaan penelitian ini dapat mencapai hasil yang diharapkan. Obyek dalam penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Krui Pesisir Barat.

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif.¹⁶

1. Jenis Dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

Menurut Jane Richie, penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

¹³ Syahrudin, Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung : Ciptapustaka Media, 2012), 37.

¹⁴ J. R. Raco, Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya* (Jakarta : Pt. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), 1-3.

¹⁵ Yuberti, Antomi Siregar, *Pegantar Metodologi Penelitian Pendidikan Matematika Dan Sains* (Bandar Lampung : AURA CV. Anugrah utama raharja, 2020), 18.

¹⁶ Ditha Prasanti, *Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan*, Vol. 6 No. 1, 2018, 16. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/LONTAR/article/download/645/634>

Sedangkan Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dalam penelitian kualitatif. Metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.¹⁷

Penelitian ini mengambil jenis penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian langsung dilapangan atau responden penelitian field research dikerjakan dengan mengelola data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian. Penelitian lapangan ini diperkaya dengan data kepustakaan. Penelitian ini dilakukan untuk menghimpun data lapangan tentang bagaimana cara manage sumber daya manusia untuk peningkatan pelayanan publik bagi tamu/muzzaki Baznas Kabupaten Pesisir Barat begitu juga data kepustakaan digunakan untuk memperkaya landasan teoritis dalam pembahasan skripsi ini, baik berupa buku-buku literatur atau dokumen tertulis.

b. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut Sudjana dan Ibrahim penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala peristiwa kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mencari informasi berkaitan dengan gejala yang ada, dijelaskan dengan jelas tujuan yang akan diraih, merencanakan bagaimana dilakukan pendekatannya, dan menumpulkan berbagai macam data sebagai bahan untuk membuat laporan.¹⁸

Peneliti juga mengumpulkan data-data dari lapangan yang berupa wawancara (interview) metode observasi, dan metode dokumentasi.

2. Objek dan Sumber Data

a. Objek Penelitian

Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan siapa, yang menjadi objek penelitian. Tempat penelitian dan kapan penelitian dilakukan.¹⁹

Dari penjelasan diatas yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Baznas Krui Kabupaten Pesisir Barat.

b. Sumber Penelitian

Dalam pengumpulan data serta informasi didapat dalam penelitian ini penulis menggunakan data sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.²⁰ Penulis mendapatkan data primer dari lapangan. Dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi secara langsung dengan menggunakan instrumen yang telah ditetapkan sebagai populasi dan sampel. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

¹⁷ Umar Sidiq, Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan* (Ponorogo : CV. Nata Karya, 2019), 4-5.

¹⁸ Iyus Jayusman, Oka Agus Kurniawan Shavab, *Studi Deskriptif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah*, vol. 7 no. 1, 2020, 15. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/artefak/article/download/3180/pdf>

¹⁹ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005), 303.

²⁰ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin : Antasari Press, 2011), 71.

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²¹ Jadi populasi ialah penelitian data yang diambil dari sekelompok/kumpulan orang-orang yang menjadi narasumber, namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi fokus peneliti atau kajian.

Adapun yang dijadikan sebagai narasumber guna mendapatkan data yang akurat yaitu Ketua Baznas, Staff Administrasi SDM dan UMUM, serta Layanan Muzzaki dan Komunikasi Lembaga. Oleh sebab itu populasi disini yaitu diambil dari semua pengurus yang berjumlah 14 orang yang diharapkan bisa memberikan data yang berkaitan dengan bahan skripsi yang dibutuhkan. Pertimbangan masalah ini adalah bagaimana manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan publik di Baznas Krui Pesisir Barat.

Berdasarkan kriteria tersebut sampel terdiri dari : 1 orang Ketua Baznas Baznas Krui Pesisir Barat, 1 orang Staff Administrasi SDM dan UMUM Baznas Krui Pesisir Barat dan 1 orang Layanan Muzzaki dan Komunikasi Lembaga Baznas Krui Pesisir Barat, dan 1 Staff Keamanan (Satpam) Baznas Krui Pesisir Barat. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah : 4 orang pengurus di Baznas Krui Pesisir Barat.

2) Data Sekunder

Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Termasuk dalam kategori data tersebut adalah: 1) Data bentuk teks: dokumen, pengumuman, surat-surat, spanduk. 2) Data bentuk gambar: foto, animasi, billboard. 3) Data bentuk suara: hasil rekaman kaset. 4) Kombinasi teks, gambar dan suara: film, video, iklan di televisi dll.²²

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang diperoleh.²³ Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data dari perpustakaan buku, literature dan data sekunder yang berkaitan dengan masalah. Data sekunder penelitian ini yaitu staff yang melaksanakan langsung pelayanan publik dan berinteraksi langsung dengan para tamu di Baznas Krui Pesisir Barat.

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memudahkan dalam pengambilan data di lapangan, maka terdapat beberapa metode pengumpulan data yang digunakan:

a) Wawancara (Interview)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.²⁴

Menurut Sugiyono wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.²⁵

²¹ Garaika, Darmanah, *Metodologi Penelitian* (Lampung : CV. Hira Tech, 2019), 48.

²² Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khorin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang : Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019), 34.

²³ Garaika, Darmanah, *Metodologi Penelitian* (Lampung : CV. Hira Tech, 2019), 71.

²⁴ H. Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta : SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), 67.

²⁵ Nuning Indah Pratiwi, *Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi*, Vol. 1 No. 2, 2017, 212. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/fisip/article/download/219/179>

Apabila dari sifat atau tehnik pelaksanaannya, metode wawancara dapat dibagi menjadi 3 yaitu:

- 1) Wawancara terpimpin merupakan wawancara yang menggunakan pokok-pokok masalah yang diteliti.
- 2) Wawancara tak terpimpin yakni proses wawancara dimana wawancara tidak sengaja mengarahkan tanya jawab pada pokok-pokok dari fokus penelitian pada wawancara.
- 3) Wawancara bebas terpimpin adalah gabungan antara keduanya, pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti, kemudian ketika proses wawancara berlangsung akan mengikuti situasi.²⁶

Metode wawancara yang penulis ambil adalah jenis wawancara bebas terpimpin, dimana penulis membawa pertanyaan-pertanyaan yang lengkap terperinci dengan pertanyaan masih bisa berkembang sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh responden. Dalam penelitian ini peneliti akan wawancari informan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Baznas Krui Pesisir Barat.

b) Observasi

Pengamatan observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.²⁷

Observasi menurut Sutrisno Hadi adalah proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Peneliti melakukan observasi terus terang, yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian, sehingga informan mengetahui sejak awal sampai akhir aktivitas peneliti.²⁸

c) Dokumentasi

Dokumen adalah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu.²⁹

Menurut Sugiyono menyatakan dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang digunakan merupakan data pendukung terhadap hasil pengamatan dan wawancara berkaitan dengan bentuk pesan verbal dan non verbal dan juga hambatan-hambatan yang ditemui oleh peneliti. seperti halnya dokumentasi sat informan tengah melakukan komunikasi di Baznas Krui Pesisir Barat.³⁰

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan pada penelitian ini meliputi 5 pembahasan yang terdiri dari 5 bab masing-masing pembahasan pada setiap bab dapat diuraikan sebagaimana berikut:

²⁶Cholid Nurbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 83-85.

²⁷W Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), 79.

²⁸Nuning Indah Pratiwi, *Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi*, Vol. 1 No. 2, 2017, 213. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/fisip/article/download/219/179>

²⁹Syahrum, Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung : Ciptapustaka Media, 2012), 146.

³⁰Nuning Indah Pratiwi, *Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi*, Vol. 1 No. 2, 2017, 213. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/fisip/article/download/219/179>

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

BAB II landasan teori yang menguraikan tentang pengertian manajemen sumber daya manusia, tujuan manfaat dan peran manajemen sumber daya manusia, fungsi manajemen sumber daya manusia, pengertian pelayanan publik, unsur-unsur pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, standar pelayanan publik.

BAB III profil atau gambaran umum Baznas kroi kabupaten pesisir barat yang meliputi sejarah, visi dan misi, struktur dan program Baznas serta manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan publik di Baznas Kroi kabupaten Pesisir Barat.

BAB IV analisis penelitian yaitu membahas analisis, penelitian, dan temuan yang diperoleh dari manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan publik di Baznas kroi pesisir barat.

BAB V penutup meliputi simpulan dan rekomendasi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan sumber daya manusia sebagai upaya untuk peningkatan pelayanan publik yaitu mempersiapkan sumber daya manusia (pegawai), menyiapkan fasilitas pelayanan seperti (ATK, Komputer, dll) serta melakukan penjadwalan untuk kegiatan yang akan dilaksanakan.
2. Seleksi sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan publik yakni melakukan proses seleksi dilakukan sesuai dengan yang diperlukan oleh pihak BAZNAS yaitu dengan tes tertulis dan tes wawancara terhadap sumber daya manusia yang sudah dipilih. Jika sumber daya manusia sudah lolos seleksi atau diterima sebagai petugas pelayanan, maka dikeluarkan surat keterangan (SK).
3. Penempatan yang dilakukan BAZNAS Krui Kabupaten Pesisir Barat dengan cara yaitu terbagi menjadi tiga bagian :
 - a. Melayani mustahik dan muzakki secara langsung dengan cara datang langsung ke kantor BAZNAS Krui Kabupaten Pesisir Barat.
 - b. Cara mengakses jaringan internet untuk sekedar mencari informasi tentang Badan Amil Zakat Nasional Krui Kabupaten Pesisir Barat karena di internet pihak Baznas sudah menggunakan akun media sosial seperti *Instagram* dan *Facebook* yang dapat dihubungi kapan saja oleh calon mustahik dan muzakki.
 - c. Untuk mustahik yang ingin memberikan zakat pada Baznas bisa melalui rekening yang sudah tertera dari Baznas disitu juga terdapat dua bagian rekening yang ingin digunakan mustahik dengan rekening Inpaq Shodaqoh yaitu: **393.03.01.02228.4** serta rekening untuk Zakat : **393.03.04.05709.7**.
4. Selanjutnya yaitu penampilan dan penilaian kerja sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan publik dilakukan dengan melihat penampilan dan penilaian sumber daya manusia melalui beberapa tahap yakni dari segi tingkah laku, hasil pekerjaan, tingkat ketidakhadiran, untuk menemukan seberapa jauh diperoleh sumber daya manusia tersebut dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.
5. Kemudian yang terakhir adalah pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan publik dengan cara pelatihan khusus sesuai bidang masing-masing yang di selenggarakan oleh BAZNAS Krui sendiri serta mengikuti pelatihan yang diadakan oleh BAZNAS Provinsi dengan demikian akan terwujudnya sumber daya manusia yang berkualitas serta merata akan pengetahuan dan terbaru sesuai bidang masing-masing.

B. Rekomendasi

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan ada beberapa masukan yang akan penulis sampaikan kepada BAZNAS Krui Kabupaten Pesisir Barat sebagai sarana meningkatkan kualitas Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di BAZNAS Krui Kabupaten Pesisir Barat. Adapun beberapa masukan dari penulis adalah sebagai berikut:

1. BAZNAS Krui Kabupaten Pesisir Barat harus lebih meningkatkan jadwal pelatihan kepada pegawai agar pegawai lebih siap untuk melakukan pelayanan terhadap mustahik dan muzakki.
2. Diharapkan pihak BAZNAS untuk menambah pegawai dalam memperudah pekerjaan

dan lebih memfokuskan pelayanan publik. Karena, apabila jumlah pegawai semakin banyak akan berpengaruh terhadap pelayanan.

3. Diharapkan pihak BAZNAS dapat konsisten menempatkan pegawai berdasarkan keahlian pegawainya dan memfokuskan pegawai pada satu titik pekerjaan sehingga dapat fokus menjalankan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kruki Kabupaten Pesisir Barat.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adamy Marbawi, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian*, Aceh : Universitas Malikussaleh.
- Abubakar H. Rifa'i, 2021, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Ali Yusuf H. Furtasan, Budi Ilham Maliki, 2020, *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Fungsional Teoretis Dan Aplikatif*, Depok : PT Rajagrafindo Persada.
- Bukti Benjamin, Tasman Malusa, 2017, Abdul Rahmat, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran, Dan Implementasi Dalam Organisasi*, Yogyakarta : Zahir Publishing.
- Chalik Dr. Abdul, Muttaqin Habibillah, 2015, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, Jl. Anggrek 74 Kradenan RT. 10/RW 09 Mangunharjo Depok Sleman Yogyakarta bekerjasama dengan SAGAF.
- Fahmi Irham, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*, Bandung : Alfabeta.
- Garaika, Darmanah, 2019, *Metodologi Penelitian* Lampung : CV. Hira Tech.
- Hadi Wijaya M. Jimmy, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jawa Timur : CV. R.A.De.Rozzari.
- Hayat, 2019, *Manajemen Pelayanan Publik* Depok : PT. Rajagrafindo Persada.
- Hakim Rahmad, 2020, *Manajemen Zakat Histori, Konsepsi, Dan Implementasi*, Jakarta : PRENADAMEDIA GROUP.
- H. Nashar, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusi*, Pemekasan : PENA SALSABILA
- Juniarso Ridwan, Sodik Sudrajat dan Achmad, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung : Nuansa.
- Kusumastuti Adhi, Ahmad Mustamil Khorin, 2019, *Metode Penelitian Kualitatif*, Semarang : Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Mukarom Zaenal, Muhibudin Wijaya Laksana, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung : CV PUSTAKA SETIA.
- Nashar H., 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pemekasan : PENA SALSABILA.
- Nawawi Hadari, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif*, Gajah Mada University Press.
- Nurbuko Cholid, Abu Achmadi, 2007, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Putu Kawiana I Gede, 2020, *Manajemen Sumber Daya Manusia "MSDM" Perusahaan Bali* : (UNHI) Press.
- Purnama Dewi Desilia, Harjoyo, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia Tangerang* : UNPAM PRESS.
- Raco J. R, Conny R. Semiawan, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya* Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmadi, 2011, *Pengantar Metodologi Penelitian* Banjarmasin : Antasari Press.
- Rohani Siti, 2018, "Peran Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Terhadap Zakat Perdagangan Di Kota Metro", Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
- Rohman Abd , 2017, *Dasar-dasar manajemen*, Malang : Inteligensia Media.
- Syafri Wirman, Alwi, 2014 *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik* Bandung : IPDN PRESS
- Syahrum, Salim, 2012, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* Bandung : Ciptapustaka Media.
- Sellang Kamaruddin, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, 2019, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya* Jawa Timur : CV. Penerbit Qiara Media.
- Siddiq Umar, Moh. Miftachul Choiri, 2019, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan Ponorogo* : CV. Nata Karya.

- Umar Husein, 2005, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- W Gulo, 2002, *Metodologi Penelitian* Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Yuberti, Antomi Siregar, 2020, *Pegantar Metodoloi Penelitian Pendidikan Matematika Dan Sains* Bandar Lampung : AURA CV. Anugrah utama raharja.
- Zukifi Amsyah, 2005, *Manajemen Sistem Informasi* , Jakarta : Gramedia Pustaka Umum.

Sumber online

- Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, Fauziah Lamaya, *Manajemen Dan Eksekutif*. vol. 3, no. 2, 2019, 4. <https://e-journal.unmuhkupang.ac.id/index.php/jm/article/download/62/51/>
- Ditha Prasanti, 2018, *Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalm Pencarian Informasi Kesehatan*, Vol. 6 No. 1, <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/LONTAR/article/download/645/634>. di akses tanggal 25 November 2021 pukul 13.00 wib
- Fajri Dwiyama, 2018, *Unsur Manajemen Dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam Indonesia*, Vol. 7 No. 1, <https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/adara/article/download/312/239>. di akses tanggal 2 Desember 2021 pukul 14.00 wib
- Ida Hayu Dwimawanti, 2004, *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*, Vol. 1, No. 1, <https://id.scribd.com/document/446203024/574-1110-1-PB>. di akses tanggal 5 Desember 2021 pukul 14.30 wib
- Iyus Jayusman, Oka Agus Kurniawan Shavab, 2020, *Studi Deskriptif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah* , vol. 7 no. 1, <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/artefak/article/download/3180/pdf>. di akses tanggal 28 November 2021 pukul 10.30 wib
- M. Hamdani Pratama, 2015, “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi UPD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)*”, vol. 3, no. 3, <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1060d28347full.pdf>. di akses tanggal 11 september 2021 pukul 15.00 wib
- Nuning Indah Pratiwi, 2017, *Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi*, Vol. 1 No. 2, <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/fisip/article/download/219/179>. di akses tanggal 14 september 2021 pukul 10.30 wib
- Nuriyanto, 2014, “*penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia, sudahkah berlandaskan konsep “welfare state”?*”. vol. 11, no. 3, <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indo.pdf>. di akses tanggal 14 september 2021 pukul 13.00 wib
- Robi Cahyadi Kurniawan, 2016, *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*, Vol. 10 No. 3, <https://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat/article/view/794/682>. di akses tanggal 3 Desember 2021 pukul 14.30 wib

Wawancara

- Hadi Safrudin, “MSDM dalam peningkatan pelayanan publik”, *Wawancara*, Januari 17,2022.
- Hadi Safrudin, “*Seleksi sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan publik*”, *Wawancara*, Januari 17,2022.
- Sumadi, “Profil”, *Wawancara*, Januari 17,2022.
- Zikirulloh, “Program-Program”, *Wawancara*, Januari 17,2022.
- Zikirulloh, “*Perencanaan sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan publik* ”, *Wawancara*, Januari 17,2022