EFEKTIVITAS PELAYANAN ZAKAT DALAM MENINGKATKAN JUMLAH MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA BANDAR LAMPUNG

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos) dalam Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh :
BIMA SAPUTRA
NPM. 1841030400

Jurusan Manajemen Dakwah

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
2022

EFEKTIVITAS PELAYANAN ZAKAT DALAM MENINGKATKAN JUMLAH MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA BANDAR LAMPUNG

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos) dalam Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh :

BIMA SAPUTRA

NPM. 1841030400

Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing 1 : Dr. Hasan Mukmin, MA

Pembimbing 2 : Hermanto, M.T.I

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

2022

ABSTRAK
EFEKTIVITAS PELAYANAN ZAKAT DALAM MENINGKATKAN JUMLAH MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Bima Saputra

Zakat adalah ibadah *maaliyah ijtima'iyah* yang memiliki posisi sangat penting, strategis dan menentukan, baik dilihat dari sisi ajaran Islam maupun dari sisi pembangunan kesejahteraan umat. Zakat menurut bahasa artinya berkembang (*an-namaau)*, juga pensucian (*thahir*). Sedangkan menurut istilah syara', zakat memiliki dua makna tersebut yaitu berkembang dan pensucian. Karena dengan mengeluarkan zakat menjadi sebab timbulnya berkah dan bersihnya harta. Setiap orang muslim mempunyai kewajiban untuk membayar zakat apabila telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh syari'at. Di mana zakat merupakan rukun ketiga dari rukun Islam yang kelima, yang merupakan pilar agama yang tidak dapat berdiri tanpa pilar ini.

Melihat zakat sebagai kewajiban umat islam sebagaimana dijelaskan diatas, pada kenyataannya jumlah dana zakat yang dihimpun di Indonesia masih sangat jauh dari potensi yang ada. Hal tersebut dipengaruhi oleh salah satu faktor utama yakni pelayanan pada organisasi penghimpun zakat. Pelayanan organisasi penghimpun zakat akan sangat memengaruhi jumlah pertambahan muzakki untuk menunaikan zakatnya. Efektivitas pelayanan organisasi penghimpun zakat merupakan faktor kunci dalam penggalangan dana zakat.

Penelitian ini berfokus pada efektifitas pelayanan zakat yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan jumlah Muzakki. Metode yang digunakan dalam menggali dan mengkaji data pada penelitian ini adalah metode *field research* dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Dari hasil penelitian bisa difahami bahwa pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS sudah cukup baik dapat dilihat dari pelayanan-pelayanan yang ada dan dari jumlah muakki yang kian bertambah. Program penyaluran dana yang dilakukan BAZNAS Kota Bandar Lampung juga sudah cukup baik dan transparan.

Dari uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan jumlah Muzakki sudah bisa dinyatakan efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan dan Muzakki

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF ZAKAT SERVICES IN INCREASING THE NUMBER OF MUZAKKI AT THE NATIONAL AMIL ZAKAT AGENCY (BAZNAS) BANDAR LAMPUNG CITY

By

Bima Saputra

Zakat is a maaliyah ijtima'iyah worship which has a very important, strategic and decisive position, both in terms of Islamic teachings and in terms of developing the welfare of the people. Zakat according to language means growth (an-namaau), also purification (thahir). Meanwhile, according to the term syara', zakat has two meanings, namely growth and purification. Because issuing zakat is a cause for blessings and clean assets. Every Muslim has the obligation to pay zakat if he meets the conditions set by the Shari'ah. Where zakat is the third pillar of the fifth pillar of Islam, which is a pillar of religion that cannot stand without this pillar.

Seeing zakat as an obligation for Muslims as explained above, in fact the amount of zakat funds collected in Indonesia is still very far from the existing potential. This is influenced by one of the main factors, namely service to zakat collection organizations. The services of zakat collection organizations will greatly affect the number of muzakki added to pay zakat. The effectiveness of zakat collection organization services is a key factor in zakat fundraising.

This research focuses on the effectiveness of zakat services carried out by BAZNAS of Bandar Lampung City in an effort to increase the number of Muzakki. The method used in exploring and reviewing data in this study is a field research method with a descriptive qualitative research type. From the research results it can be understood that the services provided by BAZNAS are quite good as can be seen from the existing services and from the increasing number of muakki. The fund distribution program carried out by BAZNAS in Bandar Lampung City has also been quite good and transparent.

From the description above, it can be concluded that the services provided by BAZNAS of Bandar Lampung City in an effort to increase the number of Muzakki can be declared effective.

Keywords : Effectiveness, Service and Muzakki

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: BIMA SAPUTRA
NPM	: 1841030508
Jurusan/Prodi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**EFEKTIVITAS PELAYANAN ZAKAT DALAM MENINGKATKAN JUMLAH MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA BANDAR LAMPUNG**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan publikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk atau disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain 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, Juni 2022

Penulis,

Bima Saputra

NPM.1841030400

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayanan Zakat Dalan Meningkatkan Jumlah Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung**
Nama : **Bima Saputra**
NPM : **1841030400**
Program Studi : **Manajemen Dakwah**
Fakultas : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Hasan Mukmin, M.Ag	**Hermanto, M.T.I**
NIP. 196104211994031002	**NIP. 1948411112019031014**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunindar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I
NIP. 197010251999032001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **"Efektivitas Pelayanan Zakat Dalan Meningkatkan Jumlah Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung"**, Disusun oleh Nama: **Bima Saputra,** NPM: **1841030400,** Program Studi: Manajemen Dakwah, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, pada Hari/Tanggal: **Rabu, 29 Desember 2022.**

TIM PENGUJI :

Ketua : **Dr. Yunindar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I** (.....)

Sekretaris : **Rouf Tamim, M.Pd.I** (.....)

Penguji I : **Badaruddin, S.Ag. M.Ag** (.....)

Penguji II : **Dr. Hasan Mukmin, M.Ag** (.....)

Penguji Pendamping: Hermanto, M.T.I (.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Dr. Abdul Syukur, M.Ag
NIP. 196511011995031001

MOTTO

خُذْ مِنْ اَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيْهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ ۗ اِنَّ صَلٰوتَكَ سَكَنٌ لَّهُمْ ۗ وَاللّٰهُ سَمِيْعٌ عَلِيْمٌ

” Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui”

Q.S At Taubah : 103

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iv**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **v**
PENGESAHAN ..... **vi**
MOTTO ..... **vii**
PERSEMBAHAN ..... **viii**
RIWAYAT HIDUP ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABLE ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB 1 Pendahuluan

A. Penegasan Judul 1
B. Latar Belakang Masalah 2
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian 5
D. Rumusan Masalah 5
E. Tujuan Penelitian 5
F. Manfaat Penelitian 6
G. Kajian Penelitian Terdahulu 6
H. Metodologi Penelitian 9
I. Sistematika Penulisan 10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Efektivitas 13
B. Pelayanan 16
C. Zakat dan Muzakki 18
D. Efektivitas Pelayanan Zakat 25

BAB III BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA BANDAR LAMPUNG

A. Sejarah Berdirinya BAZNAS kota Bandar Lampung 27
B. Visi dan Misi BAZNAS Kota Bandar Lampung 27
C. Struktur Kepengurusan BAZNAS Kota Bandar Lampung 29
D. Tugas dan Fungsi Kepengurusan BAZNAS 31
E. Program-Program BAZNAS Kota Bandar Lampung 33
F. Laporan Keuangan ZIS BAZNAS Kota Bandar Lampung 35
G. Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Bandar Lampung.....39
H. Potensi Zakat BAZNAS 39

BAB IV ANALISIS DATA

A. Pelayanan Zakat Badan Amil Zakat Nasional Kota Bandar Lampung dalam Meningkatkan Jumlah Muzakki.....49
B. Efektivitas Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam Meningkatkan Jumlah Muzakki 57

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....63
B. Saran.....63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABLE

Tabel 3.1 Data Penyaluran ZIS 2020-2022.....35

Tabel 3.2 Data potensi Zakat ASN Kota Bandar lampung 42

Tabel 3.3 Daftar Unit Pengumpul Zakat Organisasi Perangkat Daerah di Bandar Lampung 2022 44

Tabel 3.4 Daftar Unit Pengumpul Zakat (UPZ) BAZNAS Kota Bandar Lampung 46

Tabel 4.1 Pelayanan Zakat BAZNAS Kota Bandar Lampung.....56

Tabel 4. 2: Grafik Jumlah Muzakki BAZNAS Kota Bandar Lampung.....57

DATAR GAMBAR

Gambar 3.1 Laporan Keuangan tahun 2019 36

Gambar 3.2 Laporan Keuangan BAZNAS Tahun 2020 37

Gambar 3.3 Laporan keuangan BAZNAS Kota Bandar Lampung Tahun 2021.....38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara 69
Lampiran 2 : Pedoman Dokumentasi 70
Lampiran 3 : Pedoman Observasi 71
Lampiran 4 : Surat Permohonan Izin Penelitian.....72
Lampiran 5 : Balasan Surat Izin Penelitian 73
Lampiran 6 : Foto saat wawancara dengan Ketua sekretariat BAZNAS.....74
Lampiran 7 : Foto setelah wawancara bersama Ketua sekretariat BAZNAS 75
Lampiran 8 : Foto gedung BAZNAS Kota Bandar Lampung 75
Lampiran 9 : Foto Ruang pelayanan BAZNAS Kota Bandar Lampung 76
Lampiran 10 : Foto kegiatan rapat BAZNAS Kota Bandar Lampung 76
Lampiran 11 : Foto Penyaluran program Bandar Lampung Taqwa.....77

BAB I
PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Agar terhindar dari kesalahfahaman dalam memahami judul " Efektivitas Pelayanan Zakat Dalam Meningkatkan Jumlah Muzakki", maka penulis tegaskan maksud daripada judul skripsi ini sebagai Berikut :

Menurut Ety Rochaety dan Ratih Tresnati mendefinisikan efektivitas adalah suatu besaran atau angka untuk menunjukkan sampai seberapa jauh sasaran (target) tercapai. Sementara Suharto menerangkan bahwa efektifitas merupakan keterangan yang artinya ukuran hasil tugas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan.

Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan yang dilakukan BAZNAS Kota Bandar Lampung terhadap target kenaikan muzakki.

Menurut Sugiarto, Pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Sedangkan menurut Atep Adya Brata, Pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi.

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah upaya yang diberikan oleh pengurus BAZNAS dalam memberikan pelayanan zakat kepada Muzakki.

Muzakki adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang Muslim yang bekewajiban menunaikan zakat. Pembayar Zakat (muzakki) adalah orang Islam yang memiliki harta melebihi nisob (batas minimum harta yang terkena kewajiban membayar zakat) dan memenuhi waktu jatuh tempo wajib membayar zakat harta tersebut.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung merupakan pengelola zakat yang di bentuk berdasarkan

Surat Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Nomor DJ. II OT/1585/2014 tanggal 3 September 2014 Tentang Tindaklanjut Pembentukan BAZNAS Daerah dan selanjutnya dikukuhkan oleh pemerintah sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor: 954/1.06/HK/2015 Tanggal 15 September 2015 Tentang Pembentukan Pengurus Badan Amil Zakat Nasional Masa Bhakti 2015-2020 yang kemudian di perbarui sesuai dengan Masa Bhakti pengurus BAZNAS yaitu: Surat Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor: 469/I.02/HK/2022 Tentang pengangkatan pimpinan BAZNAS Kota Bandar Lampung periode 2022-2027, yang bertugas membantu pemerintah mengentaskan kemiskinan di Indonesia melalui dana zakat, infaq, sedekah, dana keagamaan sosial lainnya, termasuk sinergi *corporate Social responsibility*

B. Latar Belakang Masalah

Zakat adalah ibadah *maaliyah ijtima'iyah* yang memiliki posisi sangat penting, strategis dan menentukan, baik dilihat dari sisi ajaran Islam maupun dari sisi pembangunan kesejahteraan umat.[1] Zakat menurut bahasa artinya berkembang (*an-namaau)*, juga pensucian (*thahir*). Sedangkan menurut istilah *syara'*, zakat memiliki dua makna tersebut yaitu berkembang dan pensucian. Karena dengan mengeluarkan zakat menjadi sebab timbulnya berkah dan bersihnya harta.[1]

Dalam Q.S. Al-Taubah: 103 dijelaskan bahwa pengertian zakat juga berarti membersihkan atau mensucikan sebagaimana dalam penjelasan ayat berikut ini:

خُذْ مِنْ اَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيْهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ ۗ اِنَّ صَلٰوتَكَ سَكَنٌ لَّهُمْ ۗ وَاللّٰهُ سَمِيْعٌ عَلِيْمٌ

Artinya: *"Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka,*

[1] Didin Hafinuddin, *Zakat dalam Perkekonomian Modern* (Jakarta:Gema Insani, 2002), h. 1.

dan mendo`alah untuk mereka. Sesungguhnya do`a kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui"(Q.S. At-Taubah: 103).

Sedangkan pengertian zakat menurut istilah ialah beribadah kepada Allah dengan cara mengeluarkan sebagian kewajiban berupa harta tertentu secara syar"i untuk disalurkan kepada suatu golongan atau instansi tertentu.[2] Kemudian, menurut Mardani zakat secara etimologis mempunyai arti yaitu suci, tumbuh, berkah, terpuji, dan berkembang. [3]Adapun secara terminologis zakat adalah harta yang diambil dari orang-orang kaya untuk disampaikan kepada yang berhak menerimanya, antara lain fakir dan miskin.[4]

Setiap orang muslim mempunyai kewajiban untuk membayar zakat apabila telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh syari'at. Di mana zakat merupakan rukun ketiga dari rukun Islam yang kelima, yang merupakan pilar agama yang tidak dapat berdiri tanpa pilar ini.[8] Selain itu zakat merupakan kegiatan sosial dimana seorang kaya membantu seorang yang miskin sebagai wujud amal shaleh, sebagai suatu ritual keagamaan, pembayaran zakat masih dianggap sebagian orang semata-mata sebagai ibadah ukhrowi yaitu dalam rangka mengumpulkan pahala untuk kebaikan di akhirat.[5]

Dorongan ajaran Islam yang begitu kuat kepada orang- orang yang beriman untuk berzakat, berinfak dan bersedekah menunjukkan bahwa ajaran Islam mendorong umatnya untuk mampu bekerja dan berusaha sehingga memiliki harta kekayaan yang memenuhi kebutuhan hidup diri dan keluarganya, juga berlomba-lomba menjadi muzakki.[6]

---

[2] Muhammad, *Fikih Zakat Kontemporer*, (Solo: Al-Qowam, 2011),h.11.

[3] Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana,2013), h. 345

[4] Muhammad Daud Ali, *Sistem Ekonomi Islam Zakat dan Wakaf*,(Jakarta: UI-Press, 1988), h. 39.

[5] Hikmat Kurnia, dan Hidayat, *Panduan Pintar Zakat*, (Jakarta: QultumMedia, 2008), Cet-1, h. 4.

[6] H.M D jamal Doa, *Pengelolaan zakat Oleh Negara Untuk Memerangi Kemiskinan*, (Jakarta: KORPUS, 2004). h. 78

Bentuk kelembagaan pengelolaan zakat di Indonesia yang diakui oleh pemerintah, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Kedua badan tersebut telah memperoleh payung hukum dari pemerintah.[7]Selainitu, yang memiliki kekuatan memaksa dan wajib zakat adalah pemerintah. Oleh karena itu Undang-Undang No. 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat dinilai sudah tidak mampu lagi memenhi kebutuhan hukum dalam Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan lembaga yang berwewenang melaksanakan tugas pengelolaan zakat secara Nasional. BAZNAS berada di setiap Propinsi dan merupakan lembaga yang berwewenang melaksanakan tugas dan fungsi pengelolaan Zakat, Infak dan Sedekah dalam suatu wilayah tersebut, kemudian BAZNAS Kota Bandar Lampung memiliki unit pematu yang berada disetiap Kabupaten/Kota. BAZNAS merupakan lembaga non strktural yang melaksanakan tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS). Dapat dikatakan nonstrukturl karena bersifat mandiri dan bertanggungjawab kepada Presiden melalui Menteri Agama.

Menurut Moenir, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.[8] Adapun Kotler menyebutkan bahwa pelayanan *(service)* dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.[9]

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada muzakki akan memberikan kepuasan para muzakkinya yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas muzakki pada pengelola zakat yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai

---

[7] Yadi Janwari Djazuli, *Lembaga-Lembaga Perekokonomian Umat*, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2002, h. 39-40

[8] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 47.

[9] Kotler, Philip, *Marketing Management*, (Prentice Hall: New Jersey,2003) h. 464.

dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan efektiv.

Efektivitas adalah berkaitan erat dengan perbandingan antara tingkat pencapaian tujuan dengan rencana yang telah disusun sebelumnya, atau perbandingan hasil nyata dengan hasil yang telah direncanakan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada muzakki adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap muzakki dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada muzakki.[10] Masyarakat donatur adalah kelas masyarakat yang lebih sensitif terhadap pelayanan dibandingkan muzakki biasa.

C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Agar pembahasan skripsi ini lebih terarah, maka penulis membatasi fokus penelitian ini adalah terkait pelayanan yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan jumlah muzakki

2. Sub Fokus Penelitian

Sub fokus penelitian ini adalah terkait faktor prndkung dan penghambat pelayanan pada BAZNAS Kota Bandar Lampung.

D. Rumusan Masalah

Dan berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka masalah pokok yang diangkat dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan zakat BAZNAS Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana Efektivitas pelayanan zakat BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan jumlah muzakki?

E. Tujuan Penelitian

---

[10] Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 9.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai:

a. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Bandar Lampung
b. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan dengan jumlah muzakki yang dicapai.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian skripsi ini adalah:

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah usaha dalam mengembangkan ilmu manajemen khususnya, manajemen pelayanan muzakki dan menjadi bahan literatur bagipengembangan ilmu manajemen pada umumnya.
b. Dapat dijadikan acuan oleh BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan pelayanan terhadap muzakki dimasa yang akan datang.
c. Untuk meningkatkan kemampuan, kepada penulis dalam melakukan penelitian manajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuannya.

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan skripsi ini sebelum penulis mengadakan penelitian lebih lanjut kemudian menyusun menjadi karya ilmiah maka langkah awal yang penulis lakukan adalah mengkaji terlebih dahulu dan melihat buku-buku yang akan dijadikan reverensi oleh penulis, setelah penulis melakukan kajian kepustakaan penulis akhirnya menemukan beberapa skripsi yang membahas tentang:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh sistem pelayanan Bazis Provinsi DKI Jakarta terhadap tingkat kepercayaan korban kebakaran” karya Yoga Lesmana tahun 2016.

   Persamaan pada skripsi ini dengan skripsi penulis membahas tentang pelayanan kepada tingkat kepercayaan. Perbedaan dengan penelitian yang diteliti penulis yaitu, pelayanan zakat pada BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan jumlah muzakki sedangkan skripsi ini pelayanan korban kebakaran Bazis DKI Jakarta.

2. Skripsi yang berjudul "Implementasi fungsi manajemen pada layanan kesehatan Cuma-Cuma (LKC) Ciputat Tangerang" karya Eem Huzaimah tahun 2011.

   Persamaan pada skripsi ini membahas tentang pelayanan namun layanan yang dimaksud disini adalah layanan kesehatan Cuma-Cuma dari Dompet Dhuafa. Sedangkanjudul skripsi penulis adalah Pelayanan Muzakki keseluruhan di BAZNAS Kota Bandar Lampung, dalam hal ini dilihat dari segi judul berbeda, baik itu dari segi pembahasan yangditeliti sungguh jauh berbeda, yaitu, materi yang penulis bahas adalah tentang bagaimana Pelayanan zakat di BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam tujuan meningkatkan jumlah muzakki.
3. Skripsi yang berjudul "Efektivitas Penghimpunan Dana Zakat Profesi Melalui Payroll System pada Bazis DKI Jakarta"

   Persamaan pada skripsi penulis dengan skripsi di atas adalah kepada kajian efektivitas, namun dilihat dari isinya berbeda sekali dengan skripsi penulis yang mana skripsi ini membahas penghimpunan dana zakat profesi melalui Payroll System pada Bazis DKI Jakatrta, sedangkan skripsi penulis membahas tentang pelayanan zakat dalam meningkatkan jumlah muzakki pada BAZNAS Kota Bandar Lampung.
4. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Ahmad Abdan Syakuro.[11] "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiah (Lazismu)" Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan donatur di lazismu kabupaten mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 77 orang donatur LAZISMU Kabupaten Mojoketo. Untuk mendapatkan data menggunakan angket kuesioner dengan model tertutup. Analisis data menggunakan uji analisis regresi linier sederhana, uji parsial (uji t) uji asumsi klasik.

[11] Ahmad Abdan Syakuro, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah Kabupaten Mojokerto, Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam UNS, Vol 3, nomor 2, (2020)

Hasil penelitian menemukan bahwa uji t berada pada nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan donatur. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi (R2) berada pada nilai 36.3% artinya variabel kualitas pelayanan berperan sebesar 36.3% terhadap kepuasan donatur. Persamaan jurnal dengan skripsi ini ada pada fokus penelitian yakni pelayanan pada lembaga zakat, namun juga terdapat perbedaan yang mana dalam skripsi ini menggunakan metode kualitatif dengan menyajikan data yang bersifat deskriptif.

5. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Dewi Rafiah Pakpahan dan Ahmad Fadli[12] "Pengaruh Pelayanan, Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat Pada Baznas Sumut"

   Tujuan utama dalam jurnal ini yaitu untuk mengetahui secaa simultan dan parsial variabel pelayanan, promosi dan kepercayaan terhadap minat membayar zakat pada baznas sumut. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 muzakki yang dipilih secara *accidental* sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner serta analisis data dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat membayar zakat muzakki pada Baznas Sumut. Kemudian promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat membayar zakat muzakki pada Baznas Sumut serta kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat membayar zakat muzakki pada Baznas Sumut. Sedangkan secara simultan pelayanan, promosi dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat membayar zakat muzakki pada Baznas Sumut.

[12]Dewi Rafiah Pakpahan dan Ahmad Fadli, Pengaruh Pelayanan, Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat Pada Baznas Sumut, Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol 2, nomor 280-294, (2021)

Persamaan jurnal ini dengan skripsi yang akan penulis bahas adalah masih dalam ruang lingkup yang sama yakni kualitas pelayanan pada lembaga zakat, namun metode penilitian berbeda dimana pada jurnal ini dengan penelitian kuantitatif dengan memaparkan data berupa angka dan persentase sedangkan dalam skripsi ini menggunakan metode kualitatif dengan memaparkan hasil secara deskriptif.

H. Metodologi Penelitian

Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi.[13]Melainkan metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan pelayanan muzakki. Untuk mendapatkan data-data tersebut, penulis menggunakan dengan cara:

1. **Sumber data**

   Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

   a. Data primer, merupakan data utama yang diperoleh langsung dari responden berupa catatan tertulis dari hasil wawancara, serta dokumentasi. Data diperoleh dari hasil wawancara.
   b. Data skunder, merupakan data yang diperoleh darisumber-sumber yang tertulis yang terdapat dalam buku dan literatur terkait.

2. **Teknik pengumpulan data**

   a. Wawancara (interview) pada wawancara ini penulis mengadakan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari pengelola BAZNAS Kota

[13] Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi dilengkapi Contoh Analisis Statistik.* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), Cet. 11, h. 24

Bandar Lampung. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada Bapak Doni Periyanto sebagai ketua Sekretariat BAZNAS Kota bandar Lampung.

b. Observasi, dalam observasi ini penulis melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap objek penelitian yaitu proses pelayanan muzakki di BAZNAS Kota Bandar Lampung.

c. Dokumentasi, dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan di BAZNAS Kota Bandar Lampung.

3. Teknik pengolahan data

Setelah data diperoleh, maka langkah-langkah selanjutnya penulis mengelola data dengan cara editing, yaitu kegiatan mempelajari berkas-berkas data yang telah terkumpul, sehingga keseluruhan berkas itu dapat diketahui dan dapat dinyatakan baik.

a. Analisis data

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu penulis berusaha menggambarkan objek penelitian (pelayanan muzakki) dengan apa adanya yaitu sesuai dengan kenyataan, adapun yang dijadikan subjek penelitian adalah BAZNAS Kota Bandar Lampung

b. Teknik Penulisan

Untuk penulisan skripsi ini penulis berpedoman pada buku pedoman akademik Program Strata 1 tentang teknik penulisan skripsi tesis dan disertasi yang diterbitkan oleh UIN Raden Intan Lampung.

I. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang masing-masing terdapat sub-sub yaitu:

Bab I : Pendahuluan, bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi peneltitian, kajian pustaka, sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Teori, pada bab ini meliputi pengertian efektivitas, tolak ukur efektivitas pelayanan, ciri- ciri pelayanan

yang baik, zakat, kewajiban zakat dan pengertian muzakki.

Bab III : Gambaran umum BAZNAS Kota Bandar Lampung. Dalam bab ini dibahas keadaan umum BAZNAS Kota Bandar Lampung, tentang sejarah berdiri dan perkembangan, visi dan misi, struktur organisasi dan produk-produk yang ditawarkan BAZNAS Kota Bandar Lampung.

Bab IV : Analisis Penelitian, bab ini berisi tentang hasil penelitian mengenai pelayanan zakat yang diberikan BAZNAS Kota Bandar Lampung, tujuan atau target pencapaian jumlah muzakki dan analisis evektivitas pelayanan zakat dalam meningkatkan jumlah muzakki.

Bab V : Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. BAZNAS Kota Bandar Lampung memberikan layanan informasi, menyebarkan iklan secara langsung dan online, mengadakan booth/stand sebagai kemudahan bagi masyarakat atau calon muzakki, melayani masyarakat dalam konsultasi hingga mengkalkulasikan zakat yang harus dikeluarkan. Pelayanan edukasi berupa kajian ekonomi islam, dan punakawan show dan mensosialisasikan zakat. *Kedua*, Ketika bertransaksi memberikan kwitansi dan mendoakan muzakki ketika bertansaksi, melayani secara tunai maupun nontunai dengan menggunakan atm serta transfer, pelayanan Jemput zakat. *Ketiga*, pelayanan setelah transaksi memaintenance muzakki, melaporkan hasil yang dilaksanakan, majalah care, system *Email Blase* dan *SMS Gateway*, dan pelayanan visit donatur.
2. Jumlah penerimaan muzakki setiap tahunnya dari 3 tahun terakhir yang selalu meningkat (dalam kondisi normal) mulai dari tahun 2019 yang berjumlah 21.972 muzakki dan tahun 2021 berjumlah 22.980 muzakki/donatur. Hal ini terbilang efektiv dengan hasil yang terus meningkat disebabkan pelayanan yang diberikan BAZNAS Kota Bandar Lampung kepada Muzakki karena tercapainya peningkatan jumlah muzakki.

B. Saran

Adapun saran untuk BAZNAS Kota Bandar Lampung, dalam pelayanan zakat yang diberikan kepada muzakki, sebagai berikut:

1. BAZNAS Kota Bandar Lampung sebagai Amil harus terus berupaya dengan segala dedikasinya dalam

mengedukasi dan mensosialisasikan zakat terhadap masyarakat agar zakat ini bisa menjadi wadah atau lumbung ekonomi umat kedepannya.

2. Untuk menjaga kepercayaan para donatur/muzakki, BAZNAS Kota Bandar Lampung harus terus memberikan kemudahan- kemudahan kepada donatur baik dari akses informasi, sosialisasi, kemudahan pembayaran zakat dan *maintenance* yang baik setelahnya.

3. Meningkatkan relasi kerjasama dengan pihak lainnya dalam sosialisasi zakat dengan semua kalangan, baik perusahaan-perusahaan yang sudah dan maupun instansi lainnya.