

**MANAJEMEN STRATEGI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
KOTA PALOPO TERHADAP PENGEMBANGAN KUALITAS
PELAYANAN KEPADA MUSTAHIK**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

**MANAJEMEN STRATEGI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
KOTA PALOPO TERHADAP PENGEMBANGAN KUALITAS
PELAYANAN KEPADA MUSTAHIK**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Diajukan oleh

**ICA PENITA
1904020209**

Pembimbing:

Dr. H. Muh. Rasbi, S.E, M.M

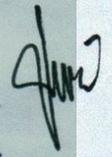
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Manajemen Strategi Badan Amil Zakat Kota Palopo terhadap Pengembangan Kualitas Pelayanan Kepada Mustahik yang ditulis oleh Ica Penita, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0209, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 30 Agustus 2023 Miladiyah bertepatan dengan 13 Shafar 1445 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 07 September 2023

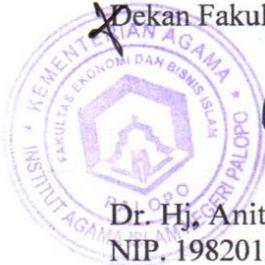
TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. Ketua Sidang ()
2. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. Sekretaris Sidang ()
3. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. Penguji I ()
4. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. Penguji II ()
5. Dr. H.Muh. Rasbi, S.E., M.M. Pembimbing ()

Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
NIP. 19820124 200901 2 006



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 19891207 201903 1 005

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ica Penita

NIM : 19 0402 0209

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai penelitian atau pikiran saya sendiri
2. Seluruh bagian penelitian ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang diperoleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Palopo, September 2023



Ica Penita

1904020209

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Manajemen Strategi Badan Amil Zakat Kota Palopo Terhadap Pengembangan Kualitas Pelayanan Kepada Mustahik”.

Sholawat dan salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam selaku para pengikutnya. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata I (S1) pada Institut Agama Islam Negeri Palopo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah.

Proses menyelesaikan skripsi ini ada banyak sekali kesulitan dan hambatan. Namun, berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dorongan, saran, dan kerjasama dari berbagai pihak yang sangat membantu saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karenanya, dengan kesempatan ini saya dengan tulus hati mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orangtua saya yang sangat saya cintai, bapak Amiruddin dan ibu Jila yang telah melahirkan, menyayangi, membesarkan saya hingga detik ini. Untuk bapak dan ibu yang selalu mendoakan saya, memberi saya semangat, dukungan, nasehat dan meridhoi setiap langkah saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

1. Rektor IAIN Palopo Dr, Abbas Langaji, M.Ag, Wakil Rektor bidang akademik dan kelembagaan Dr. Munir Yusuf, M.Pd Wakil Rektor bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan Dr.Masruddin, S.S., M.Hum dan Wakil Rektor bidang kemahasiswaan dan kerjasama Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI di IAIN Palopo
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. Wakil Dekan bidang akademik Dr. Fasiha, M.EI, Wakil Dekan bidang Adm. umum perencanaan dan keuangan Muzayyana Jabani, S.T., M.M, dan Wakil Dekan bidang kemahasiswaan dan kerjasama Muhammad Ilyas, S.Ag.,M. A.
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M selaku ketua Program studi Perbankan Syariah dan Bapak Mursyid, S. Pd., M.M. selaku sekertaris program studi Perbankan Syariah serta seluruh dosen yang telah memberikan sumbangsi ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Palopo.
4. Pembimbing saya Bapak Dr. H. M. Rasbi, S.E, M.M yang telah memberikan saya arahan, bimbingan, dan masukan kepada saya dengan baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Penguji I Dr. Ahmad Syarief Iskandar S.E., M.M dan Penguji II Dr. Fasiha M.EI
6. Seluruh Dosen beserta Staf Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Kepala Unit Perpustakaan IAIN Palopo Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. serta para stafnya yang telah memberikan peluang untuk membaca dan mengumpulkan buku-buku literatur dan melayani penulis dalam keperluan studi kepustakaan.
8. Seluruh pimpinan dan staf BAZNAS Kota Palopo yang telah menyempatkan waktunya untuk memberikan saya kemudahan untuk mengumpulkan data-data yang saya butuhkan.
9. Kakak-kakakku (Hasdar, Hasrianti, Hamdi, Enni Juita, Hasdir, dan Susan Angraeni) terima kasih karena selalu memberikan support, motivasi, dan bantuan kepada saya baik dari segi materi dan non materi.
10. Seluruh teman kelas PBS H angkatan 2019 terima kasih dan terkhusus untuk mereka Hasni, Sarmila, Besse Febrianti, Sarfika, Satriana, dan Suistiani terima kasih banyak karena selalu menemani dalam suka maupun duka dan tidak pernah meninggalkan saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Untuk Mahasiswa dengan NIM 19 0402 0211 terima kasih sudah mau menemani saya dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini ☺.
12. Teman Organisasiku di Resimen Mahasiswa Sat. 712 terkhusus Nur Afni Safitri, Iradatul Fi'liah, dan untuk semuanya yang tidak bisa saya sebutkan terima kasih banyak karena selalu memberikan motivasi, kritik untuk saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

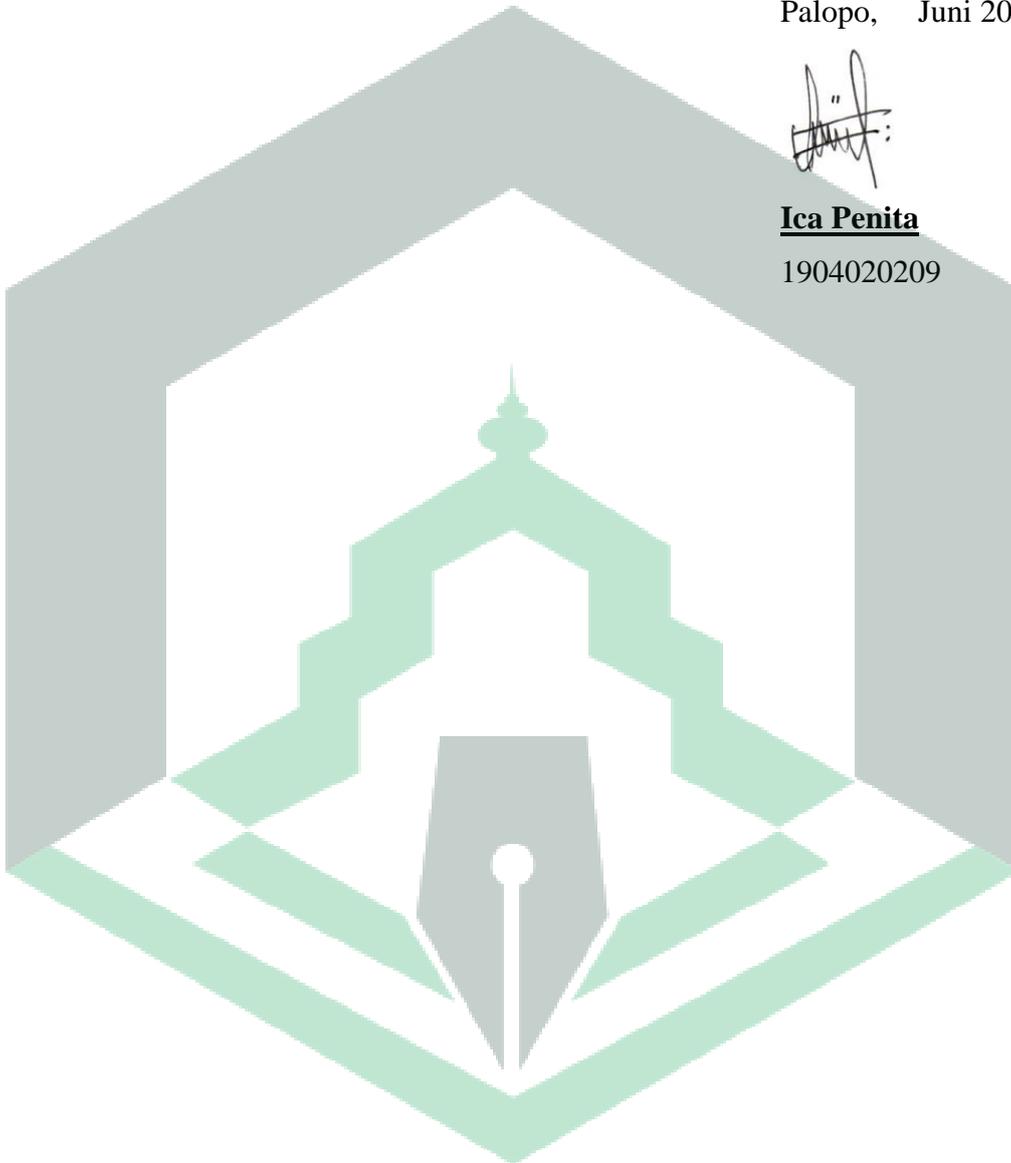
Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan referensi bagi para pembaca. Semoga Allah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. *Aamiin Ya Robbal Alamin.*

Palopo, Juni 2023



Ica Penita

1904020209



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ya
ص	Šad	Š	es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	de dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ya

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang dilambangkan berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
أ	<i>fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>ḍammah</i>	U	U

Vokal bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
آِ	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
آُ	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauला*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آِ... آِ...	<i>fathah dan alif atau ya</i>	\bar{a}	a dan garis diatas
آِ	<i>kasrah dan ya</i>	\bar{i}	i dan garis diatas
آُ	<i>damma dan wau</i>	\bar{u}	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمِيَ : *rāmā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah ta. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah ha.

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang

menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَضْلَةُ : *al-madinah al-fadilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (◌ْ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbana*
نَجَّيْنَا : *najjaina*
الْحَقَّ : *al-haq*
الْحَجَّ : *al-hajj*
نُعِمَّ : *nu'ima*
عُدُّوْ : *aduwwun*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan di dahului oleh huruf kasrah, maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَلِيٌّ : 'ali (bukan 'aly atau 'aliyy)
عَرَبِيٌّ : 'arabi (bukan 'arabiyy atau 'araby)

6. Syaddah (Tasydid)

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang transliterasi seperti

biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qomariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

أَشْمَسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
أَزْزَلَةٌ	: <i>al-zalzalah</i> (<i>az-zalzalah</i>)
أَلْفَلْسَفَةٌ	: <i>al-falsafah</i>
أَلْبِلَادُ	: <i>al-billadu</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'muruna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

8. Penulisan Bahasa Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan Bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan Bahasa Indonesia,

tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *Al-Qur'ān*), *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dinulla*

بِاللَّهِ : *billah*

Adapun *ta marbuta* diakhir kata yang disandangkan kepada *lafz al-jalālah* ditransliterasikan dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi rahmatillah*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*) dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman Ejaan Bahasa Indonesia (EYD) yang berlaku. Huruf kapital misalnya, digunakan untuk menuliskan

huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama dalam permulaan kalimat.

Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK dan DR).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi Al-Qurān

Nasir al-Din al-Tusi

Nasir al-Din al-Tusi

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfi

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

BAZ CAM	= Badan Amil Zakat Kecamatan
BAZ	= Badan Amil Zakat
BAZNAS	= Badan Amil Zakat Kota Palopo
LAZ	= Lembaga Amil Zakat
ORMAS	= Organisasi Masyarakat
PSAK	= Pernyataan Standak Akuntansi Keuangan
RI	= Republik Indonesia
SDM	= Sumber Daya Manusia
SKK-NI	= Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia
SKPD	= Satuan Kerja Pemerintah Daerah
SOP	= <i>Standar Oprating Procedur</i>
UPZ	= Unit Pengumpul Zakat
UU	= Undang-Undang
WITA	= Waktu Indonesia Tengah
ZIS	= Zakat, Infak, Sedekah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR AYAT	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Masalah.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
B. Deskripsi Teori.....	12
1. Manajemen Strategi	12
2. Kualitas Pelayanan	16
3. Konsep Mustahik	21
4. Konsep Badan Amil Zakat Nasional.....	24
C. Kerangka Pikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan jenis penelitian	29
B. Lokasi dan waktu penelitian.....	29

C. Informan Penelitian.....	29
D. Jenis dan Sumber data.....	30
E. Teknik pengumpulan data.....	30
F. Keabsahan Data.....	31
G. Teknik analisis data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Deskripsi Data.....	33
B. Hasil penelitian.....	42
C. Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	



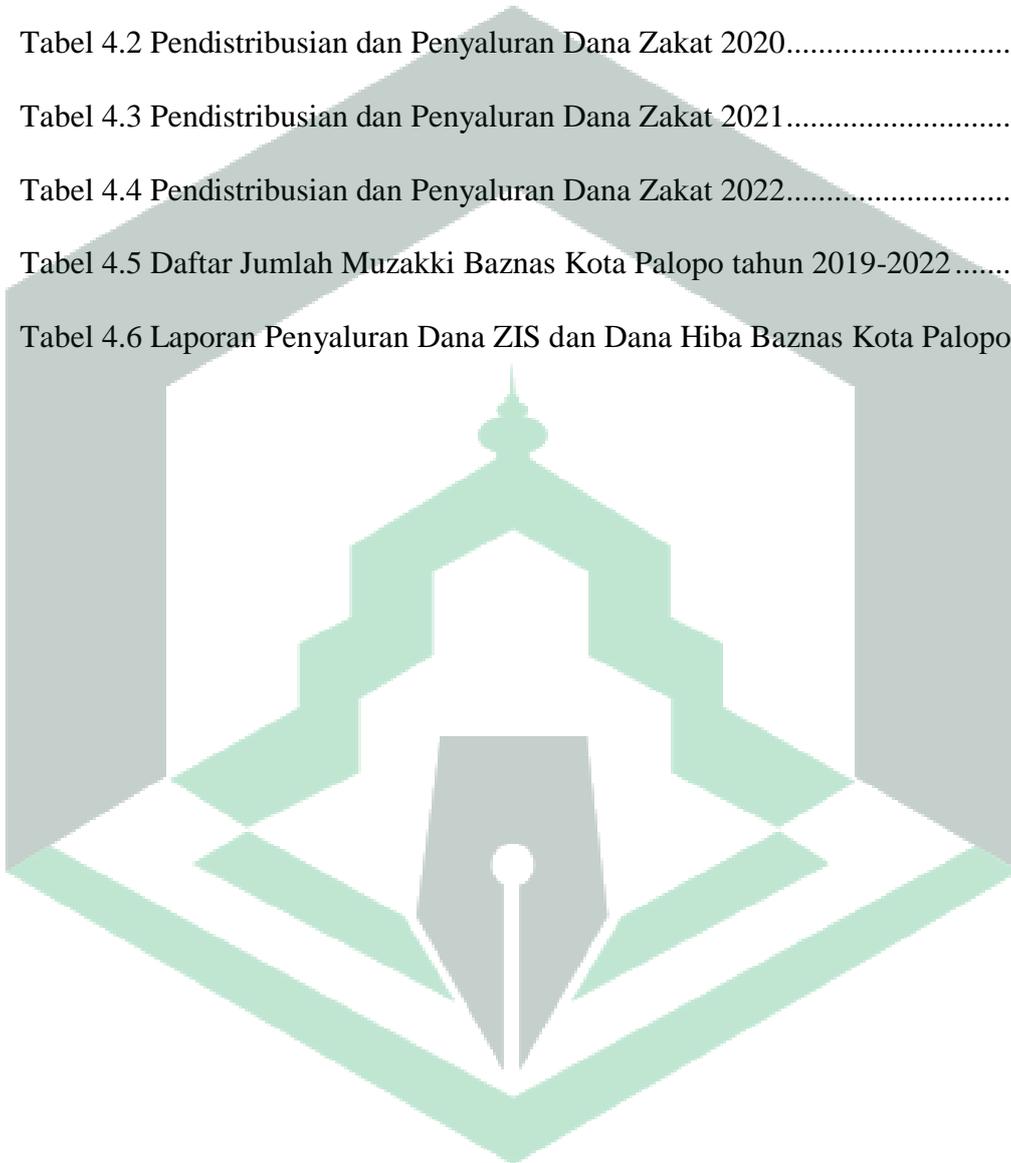
DAFTAR AYAT

Ayat 9 QS. At-Taubah (60).....	3
Ayat 9 QS. At- Taubah (103).....	53



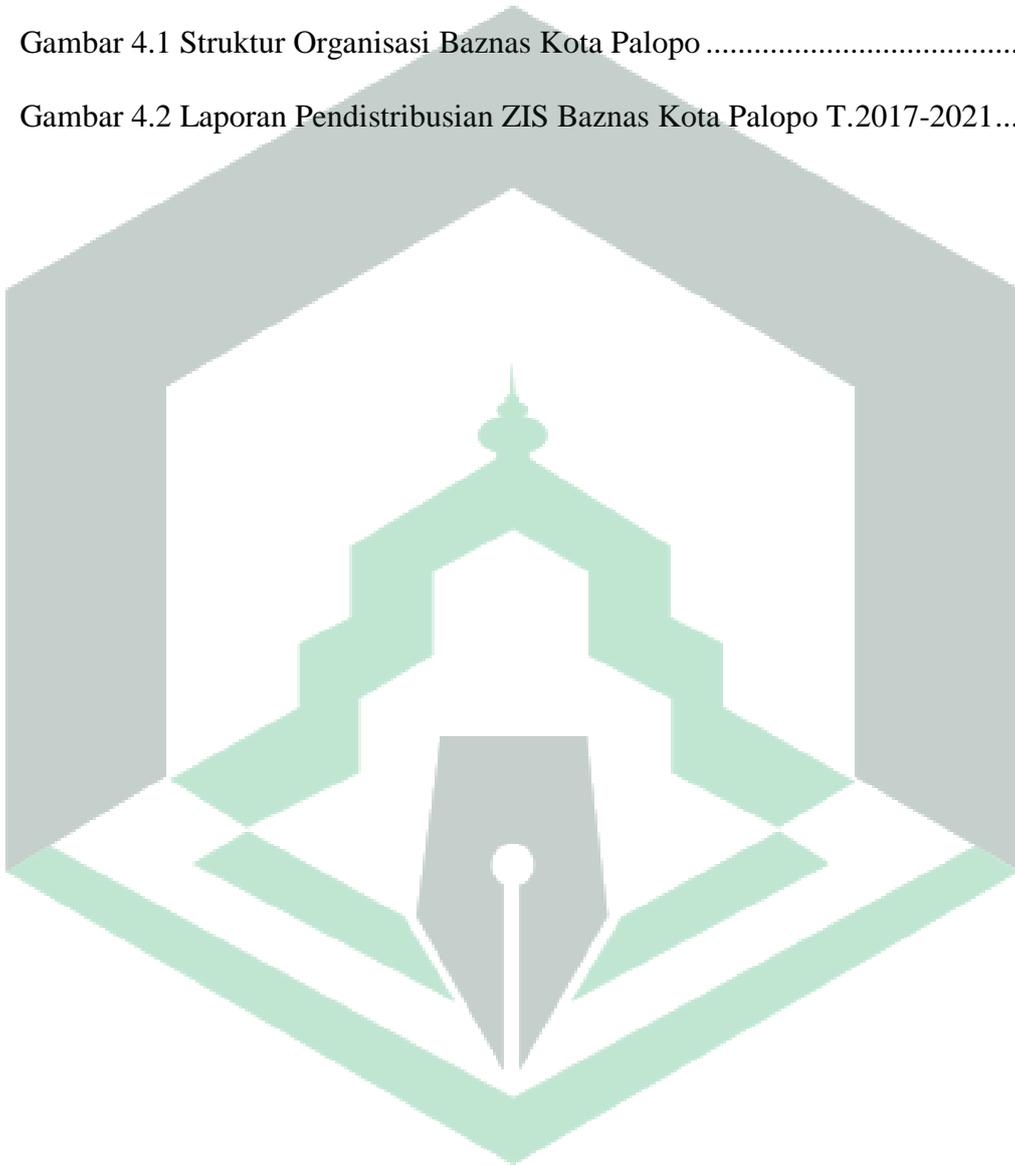
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Mustahik Kota Palopo Tahun 2019-2022	24
Tabel 4.1 Pendistribusian dan Penyaluran Dana Zakat 2019.....	49
Tabel 4.2 Pendistribusian dan Penyaluran Dana Zakat 2020.....	49
Tabel 4.3 Pendistribusian dan Penyaluran Dana Zakat 2021.....	50
Tabel 4.4 Pendistribusian dan Penyaluran Dana Zakat 2022.....	50
Tabel 4.5 Daftar Jumlah Muzakki Baznas Kota Palopo tahun 2019-2022	56
Tabel 4.6 Laporan Penyaluran Dana ZIS dan Dana Hiba Baznas Kota Palopo	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pendistribusian Dana ZIS kepada Pelaku Usaha Mandiri T.2021	21
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Baznas Kota Palopo	37
Gambar 4.2 Laporan Pendistribusian ZIS Baznas Kota Palopo T.2017-2021.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara

Lampiran 2 Perda 06 Tahun 2006

Lampiran 3 Surat izin penelitian

Lampiran 4 SK Penguji

Lampiran 5 Kartu Kontrol

Lampiran 6 Keterangan MBTA

Lampiran 7 Keterangan Lunas UKT

Lampiran 8 Keterangan Bebas Mata Kuliah

Lampiran 9 Persetujuan Pembimbing

Lampiran 10 Nota Dinas Pembimbing

Lampiran 11 Persetujuan Penguji

Lampiran 12 Nota Dinas Penguji

Lampiran 13 Buku Kontrol

Lampiran 14 Sertifikat Mahad Al-Jamiah

Lampiran 15 Sertifikat PBAK

Lampiran 16 Sertifikat TOEFL

Lampiran 17 Hasil Turnitin

Lampiran 18 Nota Dinas Verifikasi

Lampiran 19 Dokumentasi

Lampiran 20 Riwayat Hidup

ABSTRAK

Ica Penita, 2023. *“Manajemen Strategi Badan Amil Zakat Nasional Kota Palopo Terhadap Pengembangan Kualitas Pelayanan Kepada Mustahik.* Skripsi Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Dr. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang membahas tentang Manajemen Strategi Badan Amil Zakat Nasional Kota Palopo Terhadap Pengembangan Kualitas Pelayanan Kepada Mustahik. Penelitian ini dilakukan di Badan Amil Zakat Kota Palopo tepatnya Jl. Kompleks Islamic Center, kel. Songka, Kec. Wara Selatan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi yang dilakukan baznas Kota Palopo dalam meningkatkan serta mengembangkan kualitas pelayanan kepada para Mustahik. Informan dari penelitian ini adalah wakil pimpinan baznas Kota Palopo. Teknik pengumpulan datanya melalui observasi, studi kepustakaan, dan wawancara. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi data atau kesimpulan.

Kesimpulan dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh badan amil zakat nasional Kota Palopo dari tahun ketahun dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidak terlepas dari sumber daya manusia sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan dan penyaluran dana zakat kepada para mustahik dengan tepat. Kemudian, dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan yang akan dilakukan oleh baznas kedepannya adalah membuat kotak saran yang nantinya akan di fungsikan untuk para muzakki dan mustahik terkait dengan pelayanan yang diterima para pegawai dan amil zakat yang ada di baznas Kota Palopo dan dijadikan sebagai acuan oleh baznas Kota Palopo dalam melihat sudah seberapa maksimal pelayanan yang telah mereka lakukan oleh masyarakat.

Kata kunci: *Baznas, Manajemen Starategi, dan Kualitas Pelayanan*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat muslim adalah masyarakat yang praktis dan peduli. Islam mengakui nilai kesejahteraan materi dan mengakui bahwa manusia secara alamiah saling membutuhkan satu sama lain instrumen untuk menjamin terciptanya masyarakat yang peduli dan sehat adalah institusi zakat. Sejak Islam datang ke tanah air, zakat telah menjadi salah satu sumber dana untuk kepentingan pengembangan agama Islam. Dahulu terutama bagian sabilillahnya zakat merupakan sumber dana perjuangan, ketika satu persatu tanah air kita dikuasai oleh belanda, pemerintah kolonial itu mengeluarkan bijiblad tanggal 4 agustus 1893 yang berisi kebijaksanaan pemerintah kolonial mengenai zakat.

Konsepsi zakat yang ditawarkan oleh Islam menjanjikan dimensi kemaslahatan dan pengelolaan potensi sumber daya 6 ekonomi dalam kehidupan masyarakat berdasarkan Al-Quran dan Sunnah. Pendekatan transformatif dalam pengembangan ekonomi Islam melalui gerakan zakat sebagai gerakan ekonomi yang berlandaskan syariah Islam, merupakan aktualisasi operasionalisasi ekonomi Islam dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Namun secara objektif dapat dilihat bahwa kondisi makro ekonomi kita hingga saat ini masih merupakan sebuah problem kehidupan. Problematika ekonomi umat tersebut terbungkus dan tersembunyi di balik wajah kemiskinan umat, yang tentu saja bukan merupakan suatu kondisi ideal yang harus dipertahankan dari masalah-masalah tersebut, konsep Islam yang

demikian jelas untuk mengatasi problematika ekonom. Historis yang menunjukkan pemberdayaan ekonomi umat melalui lembaga zakat, serta kondisi ketidakberdayaan ekonomi umat saat ini, ternyata ada masalah-masalah yang perlu dikaji lebih dalam.¹

Mengoptimalkan pelaksanaan zakat merupakan salah satu upaya mendasar dan fundamental untuk memperkecil masalah kemiskinan, hal ini dikarenakan zakat adalah sumber dana yang tidak akan pernah kering dan habis, dengan kata lain selama umat Islam memiliki kesadaran untuk berzakat dan selama dana zakat tersebut mampu di kelola dengan baik, maka dana zakat akan selalu ada serta bermanfaat untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Zakat pada hakikatnya ialah kewajiban umat muslim yang ditetapkan dalam Al-Qur'an, Sunnah dan Ijma' para ulama. Zakat termasuk dalam rukun Islam yang disebutkan sejajar dengan pelaksanaan shalat, hal ini yang menunjukkan bahwa pentingnya pelaksanaan zakat bagi umat Islam, barang siapa yang tidak membayar zakat maka kafir baginya, begitu juga dengan adanya zakat secara paksa. Zakat dapat menjadi prasarana untuk membantu, membina, dan menolong para mustahik dalam meningkatkan serta mengunggah komitmen para muzakki.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) adalah lembaga resmi satu-satunya yang dibuat oleh pemerintah yang didasrakan kepada keputusan Presiden RI No.8 tahun 2001, mempunyai peran dan tanggung jawab mengumpulkan dana dan mendistribusikan zakat, infak, dan sedekah (ZIS)

¹Dr. Fasiha, S.EI.,M.EI, *Zakat Produktif: Alternatif Sistem Pengendalian Kemiskinan* (Palopo: Laskar Perubahan 2017) 3

untuk tingkat Nasional. Baznas mempunyai program dengan harapan dapat dijadikan sebagai penanggulangan untuk meminimalisir jumlah kemiskinan yang ada di Indonesia, dalam hal ini pemerintah menganggap perlu membentuk baznas sebagai usaha untuk menekan tingkat kemiskinan di Indonesia.² Baznas berfungsi sebagai lembaga yang menghimpun dana dan menyalurkan dana zakat kepada masyarakat yang berhak menerimanya. Baznas merupakan lembaga non profit yang merupakan badan resmi yang dibentuk oleh pemerintah yang bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Agama.

Mustahik adalah sebutan untuk orang yang berhak menerima zakat, bagi umat muslim zakat merupakan hal yang wajib dikeluarkan seperti salah satunya yaitu zakat fitrah. Seperti yang telah dijelaskan dalam Q.S. At-Taubah 9:60.

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

Terjemahnya:

“Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil zakat, yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang yang berutang, untuk jalan Allah dan untuk orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah maha mengetahui, mahabijaksana”.³

Ayat di atas menjelaskan bahwa zakat itu sebagai kewajiban dari Allah bagi setiap muslim yang mampu. Allah maha mengetahui apa saja yang terkait

² <https://baznas.go.id/profil> (diakses tanggal 20-01-2023, pukul 14.54 WITA)

³ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahan, Halim Publishing & Distributing (Surabaya: September 2020) 196

dengan kemaslahatan hamba-hambanya, karena itu sudah sepatutnya kaum mukmin mentaatinya. Dengan demikian jelaslah bahwa zakat diisyaratkan untuk membersihkan diri dari harta yang mungkin di dapat dengan cara yang kurang wajar, mendorong pemiliknya untuk bersyukur kepada allah atas rezeki yang diberikanya.

Berdasarkan undang-undang RI No.38 tahun 1999 adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat (pasal 1 ayat 1 undang-undang). Sedangkan pengertian zakat menurut undang-undang di atas adalah harta yang wajib disisihkan oleh seorang muslim sesuai dengan ketentuan agama untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya. Pengelolaan zakat berdasarkan iman dan takwa keterbukaan dan kepastian hukum sesuai dengan pancasila dan undang-undang dasar RI 1945 (pasal 4).

Tujuan pengelolaan zakat adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang dalam menunaikan zakat, sesuai dengan tuntutan agama, meningkatkan fungsi dan peranan keagamaan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial, serta meningkatkan hasil guna dan daya guna zakat (pasal 5 undang-undang). Ditengah-tengah perkembangan perzakatan di Indonesia yang begitu pesat, masih banyak di dapati persoalan yang terjadi dilapangan, hal ini disebabkan karena banyak dari komunitas muslim yang masih memahami bahwa zakat sebagai ibadah yang tidak memiliki hubungan dengan persoalan sosial dan ekonomi. Dalam implementasinya perhatian masyarakat masih minim dan kurang tepat

mengenai zakat, oleh karena itu inovasi dalam perzakatan menjadi suatu hal yang signifikan untuk dilakukan sebagai usaha menifestasikan produktifitas untuk penanganan dana zakat sehingga dana zakat yang terkumpul dapat digunakan untuk media dalam mengubah kehidupan masyarakat mustahik baik secara lahir maupun batin.

Ketika masyarakat sadar betapa pentingnya zakat dalam upaya untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat muslim maka besar pengaruhnya terhadap pengumpulan zakat. Dana zakat yang diterima mustahik bisa mereka pergunakan untuk modal mengembangkan usaha atau membuat usaha yang baru, sebagaimana yang ditegaskan Toriquddin bahwa zakat produktif adalah model pendistribusian zakat yang dapat membuat para mustahik dapat menghasilkan sesuatu secara berkelanjutan (kontiniu). Zakat produktif adalah harta zakat yang diberikan kepada mustahik bukan untuk dikonsumsi atau dihabiskan namun digunakan untuk membuat mustahik dalam kegiatan usahanya sehingga melalui usaha tersebut mustahik dapat menyelesaikan persoalan ekonomi yang dihadapi secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam, tentang bagaimana "**Manajemen Strategi Badan Amil Zakat Kota Palopo Terhadap Pengembangan Kualitas Pelayanan Kepada Mustahik**"

B. Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian sangat penting dalam pendekatan pada pokok permasalahan yang akan dibahas, hal ini agar tidak terjadi kesimpangsiuran

dalam menginterpretasikan hasil penelitian, ruang lingkup penelitian dimaksudkan sebagai penegasan mengenai batasan-batasan objek. Banyak masalah yang sering di alami muzakki dan mustahik dalam pelayanan yang di alami. Berdasarkann identifikasi masalah, penulis membatasi ruang lingkup yang akan dilakukan. Dimana penulis hanya membahas tentang permasalahan-permasalahan pelayanan yang sering terjadi pada muzakki dan mustahik.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Manajemen Strategi yang akan dilakukan Lembaga Badan Amil Zakat Kota Palopo dalam meningkatkan serta mengembangkan Kualitas Pelayanan kepada Mustahik?

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Manajemen Strategi yang akan dilakukan Lembaga Badan Amil Zakat Kota Palopo dalam meningkatkan serta mengembangkan Kualitas Pelayanan kepada Mustahik.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis Penelitian secara teoritis ini diharapkan dapat memberikan rujukan bagi peneliti selanjutnya, serta memberikan gambaran tentang pelayanan baznas terhadap mustahik.

2. Kegunaan praktisi

a. Bagi Penulis

Merupakan salah satu syarat penulis untuk menyelesaikan perkuliahan pada program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

b. Bagi Program Studi Perbankan Syariah

Penelitian ini akan melengkapi ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa dan dapat menambah bahan bacaan dan atau referensi bagi terciptanya suatu karya ilmiah.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Sebelum melakukan penelitian penulis melakukan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu tentang manajemen strategi dan sistem pelayanan baznas yang berhubungan dengan topik yang akan diteliti yang terdapat di beberapa karya tulis yang berkaitan dengan manajemen strategi, manajemen pelayanan baznas terhadap mustahik, sebagaimana yang menjadi acuan penulis dan menjadi landasan teoritis guna mendukung dalam penulisan proposal skripsi ini yang akan penulis bahas, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Diar Muzna Tengke di Politeknik Negeri Ambon dengan Judul "Analisis Manajemen Strategi Baznas Kota Ambon". Berisi tentang penjelasan manajemen strategi dan analisis yang dilakukan oleh badan amil zakat. Hasil yang didapatkan adalah Manajemen strategi merupakan suatu rencana yang disusun dan dikelola dengan memperhitungkan berbagai sisi dengan tujuan agar memberikan dampak positif bagi organisasi dalam jangka panjang atau *sustainable* termasuk segi profit yang stabil.⁴

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu pada penelitian ini membahas tentang bagaimana manajemen dalam baznas Kota Ambon sedangkan pada penelitian ini ingin mengetahui bagaimana manajemen strategi yang dilakukan badan amil zakat dalam

⁴ Diar Muzna Tangke, "Analisis Manajemen Strategi BAZNAS Kota Ambon", *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, No.2, (September 2020) 29

meningkatkan pelayanan mustahik di baznas Kota Palopo. Sedangkan persamaanya yaitu sama-sama membahas tentang bagaimana manajemen strategi yang dilakukan baznas.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sarwo Eddy Wibowo & Aidar Erika Toding Pali dengan judul penelitian "Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Samarinda".

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan baznas di Kota Samarinda.⁵ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan di lakukan penulis yaitu terletak pada objek penelitian, objek penelitian Sarwo Eddy yaitu sistem pelayanan sedangkan objek penelitian penulis yaitu manajemen strategi. Persamaan penelitian ini yaitu pada subjeknya adalah Badan Amil Zakat Nasional.

3. Penelitian yang dilakukan Putri Novianti dengan judul "Manajemen Dana Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor dalam Upaya Pemberdayaan Ekonomi Umat".

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap zakat dan bagaimana manajemen dan zakat pada baznas Kota Bogor dalam upaya pemberdayaan ekonomi umat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen pendayagunaan zakat berarti membahas usaha yang saling berkaitan dalam menciptakan tujuan tertentu dari penggunaan hasil zakat secara baik, tepat dan terarah sesuai dengan tujuan zakat itu disyariatkan, dalam

⁵ Sarwo Eddy Wibowo & Aidar Erika Toding Pali, "Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Samarinda", *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 21, No.2 (DesesMBER 2020), 106

pendayagunaan baznas Kota Bogor menyalurkan dana zakatnya sebagai dana *charity* (bantuan sesaat) dan menganut prinsip manfaat atau produktif, dalam pengelolaan baznas Kota Bogor yang berkomitmen menjadi yang sangat kuat untuk menarik dan menjaga kepercayaan muzzaki, dalam pendistribusian zakat secara konsumtif.⁶

Penelitian ini membahas tentang pemberdayaan secara umum yakni ekonomi umat dan memberi pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap zakat sedangkan penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus terhadap bagaimana strategi yang dilakukan baznas Kota Palopo dalam mengembangkan kualitas pelayanan mustahik. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ekayanti Mutmainnah, dengan judul "Sistem Distribusi Dana Zakat pada Baznas Kota Palopo".

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana mekanisme pendistribusian dana zakat di baznas Kota Palopo dan hasil penelitiannya menjelaskan bahwa mekanisme pendistribusian zakat di baznas Kota Palopo kepada mustahik tidak terlepas dari peran Pemerintah dalam mendata para mustahik yang berhak menerima zakat, kemudian baznas Kota Palopo melakukan beberapa sistem pendataan dan survei untuk menentukan

⁶ Putri Novianti, "Manajemen Dana Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor dalam Upaya Pemberdayaan Ekonomi Umat", (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah) (November 2020) 76

mustahik yang layak atau tidak layak menerima dana zakat sesuai dengan persyaratan yang ada.⁷

Penelitian ini membahas tentang pendistribusian zakat sedangkan penelitian yang dilakukan penulis membahas tentang manajemen strategi untuk mengembangkan kualitas pelayanan. Persamaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian yaitu baznas Kota Palopo

5. Penelitian yang dilakukan oleh Islahiyah Okta Novita Sari, dengan judul "Manajemen Strategi *Fundraising* dalam Meningkatkan Pendapatan Dana Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Probolinggo".

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan juga mendeskripsikan manajemen strategi *fundraising* dalam meningkatkan pendapatan zakat. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa manajemen strategi *fundraising* yang dilakukan oleh baznas Kota Probolinggo menggunakan dua metode yaitu metode langsung dan metode tidak langsung, kemudian dengan adanya strategi fundraising yang dilakukan oleh baznas Kota Probolinggo dana zakat setiap tahunnya mengalami peningkatan.⁸

Penelitian ini berfokus pada peningkatan dana zakat sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berfokus pada pengembangan kualitas pelayanan. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif.

⁷ Ekayanti Mutmainah, "Sistem Distribusi Dana Zakat pada BAZNAS Kota Palopo", (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Palopo) (Desember 2020) 129

⁸ Islahiyah Okta Novita Sari, "Manajemen Strategi Fundraising dalam Meningkatkan Pendapatan Dana Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Probolinggo", (Skripsi: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember), 73

B. Deskripsi Teori

1. Manajemen Strategi

Manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *to Manage* yaitu mengurus, ada juga yang menggunakan istilah tata laksana, pokok pengertian manajemen adalah pengurusan suatu usaha atau dengan pengertian lain manajemen adalah mengurus, mengatur, membina, memimpin agar tujuan suatu usaha tercapai sesuai dengan yang dikehendaki. Menurut George R. Terry dalam Yaya Ruyatnasih menjelaskan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.⁹

Ada beberapa fungsi manajemen yaitu :

- a. Perencanaan (*Planning*) atau menentukan rencana awal yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus dilakukan agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.
- b. Organisasi (*Organizing*) yaitu mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.
- c. *Staffing* yaitu menentukan keperluan-keperluan sumber daya manusia, pengarahannya, penyalangan, latihan dan pengembangan tenaga kerja.

⁹ Yaya Ruyatnasih, *Pengantar Manajemen Teori, Fungsi dan Kasus* (Yogyakarta: Absolute Media 2018) 3

- d. *Motivating* yaitu pengarahan atau penyaluran perilaku manusia kearah tujuan-tujuan.
- e. *Controlling* yaitu mengukur pelaksanaan dengan tujuan menentukan sebab-sebab penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan korektif jika perlu.¹⁰

Kata strategi berasal dari kata *Strategos* dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari *Stratos* atau tentara dan *ego* atau pemimpin. Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju, jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan.¹¹ Menurut Marrus dalam Eris Juliansyah menjelaskan bahwa strategi adalah suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Strategi juga diartikan sebagai suatu kerangka yang membimbing serta mengendalikan beberapa pilihan yang menetapkan sifat dan arahan dari suatu organisasi.¹²

Manajemen strategis sebagai suatu bidang ilmu yang menggabungkan kebijakan bisnis dengan lingkungan dan tekanan strategis. Manajemen strategis merupakan sekumpulan keputusan dan aksi manajerial yang menentukan kinerja organisasi dalam jangka panjang. Manajemen strategis

¹⁰ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen*, (Malang: AE Publishing 2020) 44

¹¹ Eris Juliansyah, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi", *Jurnal Ekonomak* 3, No.2 (Agustus 2019) 27

¹² Tregoe Benjamin dan John W., *Strategi Manajemen*, (Jakarta : Erlangga, 2018) 15

merupakan proses penetapan visi, misi dan tujuan organisasi, serta pengembangan kebijakan dan program pelaksanaan untuk mencapainya.¹³

Akdon mengemukakan bahwa manajemen strategi adalah seseorang atau mereka yang bertanggungjawab dalam merumuskan strategi perusahaan baik secara keseluruhan ataupun salah satu divisi, dalam upaya mencapai tujuan yang diharapkan. Lebih lanjut Akdon menjelaskan bahwa pada prinsipnya manajemen strategis adalah menggabungkan pola berpikir strategis dengan fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian serta evaluasi.¹⁴

Hadari Nawawi menjelaskan bahwa manajemen strategi adalah perencanaan berskala besar yang berorientasi pada jangkauan masa depan yang jauh dan ditetapkan sebagai keputusan manajemen puncak agar memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif dalam menghasilkan sesuatu yang berkualitas, dengan diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi.¹⁵

Dari beberapa pengertian manajemen strategis diatas, saya dapat menyimpulkan bahwa manajemen strategis itu adalah serangkaian keputusan juga tindakan yang berulang dan berkelanjutan yang meliputi kegiatan, implementasi dan evaluasi strategis secara menyeluruh ataupun salah satu divisi baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen Strategi

¹³ Sofian Assauri, *"Manajemen Strategic Sustainable Competitive Advantages"*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2019) 9

¹⁴ Akdon, *"Strategic Manajemen for Education Management"*, (Bandung: ALFABETA 2020) 8

¹⁵ Hadari Nawawi, *"Manajemen Strategi Organisasi"*, (Yogyakarta: UGM Press 2020) 149

memiliki hal penting yaitu manajemen strategi terdiri dari tiga macam proses manajemen yaitu pembuatan strategi, penerapan strategi, dan evaluasi strategi, manajemen strategi memfokuskan pada penyatuan atau gabungan aspek pemasaran, riset, dan pengembangan keuangan, akuntansi, produksi, atau operasional bisnis.¹⁶

Manfaat utama dari manajemen strategis untuk membantu organisasi merumuskan strategi-strategi yang lebih baik melalui penggunaan pendekatan terhadap pilihan strategi yang lebih sistematis, logis, dan rasional. Ini tentunya akan terus menjadi manfaat terbesar dari manajemen strategis, namun berbagai kajian riset kini menunjukkan bahwa proses, alih-alih keputusan atau dokumen, merupakan kontribusi yang lebih penting dari manajemen strategis. Komunikasi adalah kunci bagi manajemen strategis yang berhasil.¹⁷

Menurut Assauri fungsi dari manajemen strategi pada dasarnya adalah upaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif. Untuk itu terdapat enam fungsi yang harus dilakukan secara simultan agar *Sustainable competitive Advantage* dapat berjalan dengan lancar yaitu:

- 1) Mengkomunikasikan suatu maksud yang ingin dicapai kepada orang lain.
- 2) Menghubungkan atau mengkaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya

¹⁶ Syahidah Rahmah, "Management of Productive Zakat in the Development of Micro, Small, and Medium Enterprises at the National Baznas of Bulukuba Regency", *Jurnal Ekonomi Islam* 5, No.2 (Oktober 2022) 113

¹⁷ Fred R David, *Strategi Manajemen: Manajemen Strategi Konsep* (Jakarta: Salemba Empat 2018) 23

- 3) Memanfaatkan atau mengeksploitasi keberhasilan dan kesuksesan yang didapat sekarang, sekaligus menyelidiki adanya peluang baru.
- 4) Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang
- 5) Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi ke depan.
- 6) Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu.¹⁸

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Crosby dalam Fasiha dan M. Ruslan Abdullah menjelaskan bahwa kualitas berarti kesesuaian dengan persyaratan. Menurut Suares menjelaskan bahwa kualitas seharusnya didefinisikan dalam istilah terukur dan jelas dinyatakan untuk membantu organisasi mengambil tindakan berdasarkan target nyata, bukan pengalaman atau pendapat. selanjutnya menurut Juran mendefinisikan kualitas sebagai fitur produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan kepuasan pelanggan.¹⁹ Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁰ Menurut Moenir mendefinisikan bahwa pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh

¹⁸ Sofian Assauri, *"Manajemen Strategic Sustainable Competitive Advantages"*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2019) 16

¹⁹ Fasiha and Muh.Ruslan Abdullah, "Zakat Management Formulation: Improving the Quality of Management with a Quality Assurance approach", *Technium Social Sciences Journal*, (Agustus 2022) 376

²⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (Jakarta: ALFABETA, 2018) 83

seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.²¹

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan konsumen, dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai dengan cita-cita atau keinginan pelanggan. Kualitas produk serta kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi taraf kepuasan konsumen, kualitas pelayanan disebut baik apabila pelayanan yang diberikan sinkron terhadap apa yang diharapkan oleh konsumen sementara bila melebihi apa yang diperlukan konsumen maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat memuaskan konsumen.²²

Menurut Tjiptono dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (*service excellent*). Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas tergantung pada

²¹Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019) 97

²² <https://bakri.uma.ac.id/pengertian-kualitas-pelayanan/> (Diakses tanggal 19-02-2023, pukul 19.07 WITA)

kemampuan penyediaan dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.²³

Menurut Armand V. Feigen dalam Fasiha dan M.Ruslan Abdullah menelaskan bahwa untuk mencapai kualitas maka harus diperhatikan sepuluh tolok ukur, yaitu:

- a. Kualitas proses
- b. Kualitas keinginan dan kepuasan pelanggan
- c. Kualitas biaya
- d. Kualitas keinginan dan tim kerja
- e. Kualitas pekerjaan manajemen
- f. Kualitas dan inovasi saling bergantung dan memiliki timbal balik
- g. Kualitas etis
- h. Kualitas membutuhkan perbaikan terus-menerus
- i. Kualitas efektivitas
- j. Kualitas implementasi dengan sistem customer-linked.²⁴

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono yaitu:

- a. Reliabilitas (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

²³ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2018), 327

²⁴ Fasiha and Muh.Ruslan Abdullah, "Zakat Management Formulation: Improving the Quality of Management with a Quality Assurance approach", *Technium Social Sciences Journal*, (Agustus 2022) 376

b. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

c. Jaminan (*Assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan

d. Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan.²⁵

Dalam pelayanan ada beberapa ciri-ciri pelayanan terbaik adalah sebagai berikut:

- a. Ketersediaannya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab terhadap semua mustahik.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi dengan baik.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- g. Berusaha memenuhi kebutuhan mustahik dan muzakki.
- h. Mampu meberikan kepercayaan kepada muzakki dan mustahik.²⁶

²⁵Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* edisi 7 (Yogyakarta: Andi 2018), 174-175

Pelayanan yang dilakukan baznas dalam melaksanakan tugas dan fungsi program berpegang pada beberapa prinsip, seperti prinsip cepat atau sigap dalam melakukan respon pelayanan seperti contohnya pada saat muzakki atau mustahik yang ada di Kota Palopo datang di kantor baznas staf atau pegawai baznas dengan cepat atau sigap untuk melayani mustahik atau muzakki agar mustahik atau muzakki tersebut mendapat pelayanan yang maksimal dari baznas. Kemudian prinsip tepat atau memastikan pelayanan kepada kelompok yang layak di bantu (asnaf utama) contohnya adalah melakukan pelayanan kepada para mustahik pada saat penyaluran dana zakat. Prinsip koordinasi atau melibatkan mustahik langsung sebagai pelaku contohnya dalam penyaluran zakat produktif yang di terapkan sesuai dengan program kerja yang ada di baznas yaitu Palopo Sejahtera.

Prinsip berhasil guna memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi mustahik seperti contohnya penyaluran dana zakat produktif dari program kerja baznas yaitu palopo sejahtera. Prinsip akuntabilitas atau memegang kepercayaan publik melalui pelaporan evaluasi yang benar. Kemudian prinsip berdaya guna atau dikelola secara mandiri dan berkelanjutan oleh mustahik. Dan yang terakhir prinsip prioritas atau dilakukan secara hierarki dalam upaya mengefektifkan pendistribusian zakat.²⁷

²⁶ Sarwo Eddy Wibowo Dan Aidir Erika Toding Palli, "Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Samarinda", *Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya* 21, No.2, (2020) 109

²⁷<https://baznas.go.id/lab>



Gambar 2.1: Pendistribusian Dana Zakat, Infak dan Sedekah Kepada Pelaku Usaha Mandiri Program Palopo Sejahtera Tahun 2021
(sumber: <https://baznas.go.id/lab>)

3. Konsep Mustahik

Mustahik adalah sebutan untuk orang yang berhak menerima zakat, bagi umat muslim zakat merupakan hal yang wajib dikeluarkan seperti salah satunya yaitu zakat fitrah. Bagi umat Islam membayar zakat adalah perkara wajib. Bahkan zakat ada di keterangan rukun Islam, zakat juga sudah diperintahkan secara jelas dalam Al-quran. Adapun beberapa golongan mustahik adalah sebagai berikut:

a. Fakir

Fakir merupakan orang yang membutuhkan atau orang yang tidak mempunyai apa-apa. Menurut istilah fakir berarti mereka yang tidak memiliki sesuatu yang menutupi kebutuhan secara mutlak atau hanya memiliki harta yang kurang dari setengah kebutuhannya, dari hasil usaha atau selainya, yang jelas tidak mencukupinya.

b. Miskin

Miskin adalah yang memiliki setengah atau lebih dari kebutuhannya, baik ia diperoleh dari hasil usahanya atau dari jalan lain, tetapi perolehan itu tidak mencukupi.

c. Amil

Amil adalah utusan yang ditunjuk atau ditugaskan pemerintah untuk mendatangi para pemberi zakat (muzakki) dan mengambilnya. Tugasnya mencakup sebagai pemungut zakat, penjaga, pencatat, serta membagikan kepada orang-orang yang berhak menerimanya. Syarat amil zakat yaitu mukallaf, muslim, amanah, serta mampu dan paham akan hukum-hukum zakat.

d. Muallaf

Muallaf merupakan orang yang baru memeluk Islam yang dengan diberikannya zakat diharapkan menjadi semakin kuat imannya, atau diharapkan agar orang yang sepertinya diharapkan masuk Islam juga.

e. Hamba Sahaya (Riqab)

Riqab atau hamba sahaya adalah muslim yang membeli dirinya sendiri dari majikannya dengan pembayaran cicilan yang dibayar secara berangsur. Mereka bekerja demi mendapatkan uang untuk melunasi cicilan tersebut agar bisa merdeka. Para budak yang dimaksud di sini, menurut jumhur ulama adalah para budak muslim yang telah membuat perjanjian dengan tuannya untuk dimerdekakan dan tidak memiliki uang untuk membayar

tebusan atas dirinya, meskipun mereka telah bekerja keras dan membanting tulang mati-matian.

f. Orang yang berhutang (Gharim)

Gharim merupakan orang berhutang dan tidak mampu membayar atau melunasi utangnya.

g. Fi Sabilillah

Fi Sabilillah adalah mereka yang membela agama Allah, membela jalannya, dan berbagai syariat yang Allah turunkan untuk hamba-hambanya atau dengan maksud lain berperang melawan orang-orang kafir.

h. Ibnu Sabil

Ibnu Sabil merupakan seorang musafir yang terputus hubungan dari keluarga dan harta bendanya karena melakukan perjalanan jauh. Dia tidak mempunyai apa-apa untuk kembali ke kampung halamannya, meskipun dia mempunyai banyak harta di kampung halamannya. Ibnu Sabil adalah orang yang akan melaksanakan perjalanan dengan tujuan kebaikan, tetapi ia kekurangan biaya untuk mencapai tujuan dari perjalanan itu.²⁸

Jumlah mustahik di Kota Palopo tahun 2019 sebanyak 1.338 jiwa, pada tahun 2020 sebanyak 2.699 jiwa, pada tahun 2021 sebanyak 3.193 jiwa, dan di tahun 2022 jumlah mustahik sebanyak 2.690 jiwa. Lebih jelasnya di gambarkan dalam tabel berikut:

²⁸ Dwi Asih Haryanti, *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Mustahik Zakat dengan Menggunakan Metode Analytical Network Process*, (Ponorogo: CV. Uwais Inspira Indonesia) 2333

Tabel 2.1 Jumlah Mustahik Kota Palopo tahun 2019-2022

JUMLAH MUSTAHIK DI KOTA PALOPO			
Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1.338 jiwa	2.669 jiwa	3.193 jiwa	2.690 jiwa

4. Konsep Badan Amil Zakat Nasional

Badan Amil Zakat Nasional atau yang sering kita sebut baznas merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi sebagai penghimpun dan menyalurkan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional. Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan zakat semakin mengukuhkan peran baznas sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat secara nasional.

a. Tugas Badan Amil Zakat Nasional

Baznas bersama Pemerintah bertanggung jawab untuk mengawal pengelolaan zakat yang beraskan syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabilitas.

b. Fungsi Badan Amil Zakat Nasional

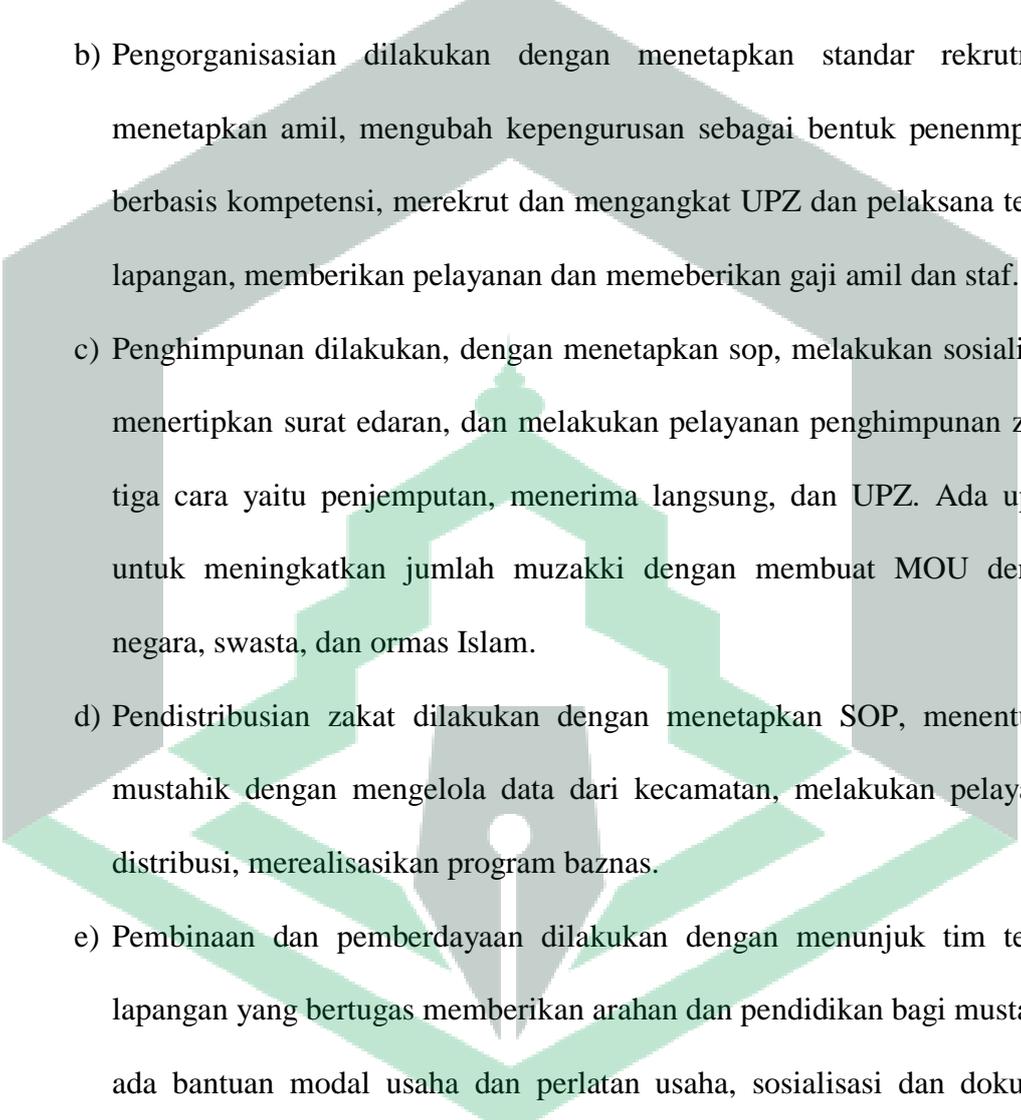
Baznas menjalankan empat fungsi, yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada muzakki, mustahik, dan *stakeholder* lainnya.
- 2) Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menunaikan zakat melalui OPZ resmi
- 3) Meningkatkan pertumbuhan pengumpulan zakat nasional

- 4) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada mustahik dan penerima manfaat ZIS-DSKL.
- 5) Meningkatkan manfaat ZIS-DSKL dalam upaya pengentasan kemiskinan, peningkatan kesejahteraan umat, dan pengurangan kesenjangan sosial
- 6) Meningkatkan kualitas dan pelaksanaan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKK-NI) Sektor Zakat
- 7) Mendorong pembentukan dan pengembangan asosiasi profesi amil zakat Indonesia
- 8) Membangun merit sistem dalam pengelolaan SDM amil zakat pada OPZ
- 9) Mengembangkan sistem manajemen dan basis data pengelolaan zakat nasional.
- 10) Memperkuat infrastruktur teknologi informasi dalam menunjang operasional pelayanan baznas dan laz.
- 11) Memperkuat basis data muzakki, mustahik, dan amil zakat nasional pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.²⁹

Pelaksanaan kegiatan pengelolaan zakat di baznas Kota Palopo telah banyak mengalami perubahan menuju pengelolaan zakat yang berorientasi pada kualitas. Pengembangan manajemen ini memberikan penjaminan mutu, yang dilatarbelakangi oleh kegiatan yang dilakukan oleh baznas, mengarah pada proses manajemen mutu. Kegiatan yang dimaksud adalah:

²⁹ <https://baznas.go.id/profil> (diakses tanggal 29-02-2023, pukul 19.54 WITA)

- 
- a) Kegiatan perencanaan dilakukan dengan menetapkan visi dan misi, menetapkan program baznas dan menetapkan rencana kerja anggaran tahunan. Kegiatan ini diikuti oleh seluruh pengurus, dewan syariah, muzakki, dan pemerintah kota perwakilan.
 - b) Pengorganisasian dilakukan dengan menetapkan standar rekrutmen, menetapkan amil, mengubah kepengurusan sebagai bentuk penempatan berbasis kompetensi, merekrut dan mengangkat UPZ dan pelaksana teknis lapangan, memberikan pelayanan dan memeberikan gaji amil dan staf.
 - c) Penghimpunan dilakukan, dengan menetapkan sop, melakukan sosialisasi, menertipkan surat edaran, dan melakukan pelayanan penghimpunan zakat tiga cara yaitu penjemputan, menerima langsung, dan UPZ. Ada upaya untuk meningkatkan jumlah muzakki dengan membuat MOU dengan negara, swasta, dan ormas Islam.
 - d) Pendistribusian zakat dilakukan dengan menetapkan SOP, menentukan mustahik dengan mengelola data dari kecamatan, melakukan pelayanan distribusi, merealisasikan program baznas.
 - e) Pembinaan dan pemberdayaan dilakukan dengan menunjuk tim teknis lapangan yang bertugas memberikan arahan dan pendidikan bagi mustahik, ada bantuan modal usaha dan perlatan usaha, sosialisasi dan dokumen tarkait mustahik
 - f) Pelaporan dilakukan dengan menetapkan PSAK sebagai dasar pelaporan melakukan laporan keuangan setiap tahun, laporan keuangan ditembuskan

ke baznas provinsi, walikota, kementerian agama, melibatkan unit audit internal, dan melakukan audit internal.

g) Pengawasan dilakukan dengan menggunakan internal dan eksternal.³⁰

Faktor penghambat perkembangan zakat adalah perhatian masyarakat yang sangat minim terhadap zakat yang disebabkan beberapa hal yaitu:

- a) Kurang memahami tujuan zakat disyari'atkan dalam agama Islam dilihat dari implikasinya terhadap ekonomi kemasyarakatan. Dalam menunaikan kewajiban zakat, para muzakki hanya bertujuan agar hartanya bersih dari hak mustahiq yang dianalogikan dengan 'kotoran' tanpa memikirkan bagaimana agar harta zakat itu dapat bermanfaat bagi mustahiq dalam jangka waktu yang panjang.
- b) Kesibukan muzakki dalam aktifitas kehidupannya sudah menyita perhatian, sehingga sangat sulit untuk fokus dalam penyaluran zakat secara produktif yang nota bene membutuhkan waktu, tenaga, dan pemikiran yang khusus.
- c) Para muzakki masih lebih banyak menyalurkan zakat secara individual, bukan diserahkan kepengurusan kepada 'amil zakat.
- d) Kepercayaan kepada 'amil zakat dalam pengelolaan zakat masih minim.
- e) Lebih mengutamakan kuantitas mustahiq agar dapat merata walaupun jumlah harta yang disalurkan hanya cukup konsumsi sehari-hari. Hal ini berbeda dengan zakat produktif yang lebih mengutamakan kualitas.

³⁰ Fasiha and Muh.Ruslan Abdullah, "Zakat Management Formulation: Improving the Quality of Management with a Quality Assurance approach", *Technium Social Sciences Journal*, (Agustus 2022) 376

- f) Pengetahuan tentang term zakat konsumtif dan zakat produktif belum tersosialisasi dengan baik sehingga banyak yang tidak memahami maksud dan tujuannya.³¹

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan alat dalam menganalisis suatu konsep penelitian, berdasarkan permasalahan yang dituliskan maka untuk lebih jelasnya peneliti menyajikan kerangka pikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2: Kerangka Pikir Penelitian

³¹ Dr. Fasiha, S.EI.,M.EI, *Zakat Produktif: Alternatif Sistem Pengendalian Kemiskinan* (Palopo: Laskar Perubahan 2017) 10

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana penelitian ini adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.³²

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Badan Amil Zakat Nasional Kota Palopo Jl. Kompleks Islamic Center, Kelurahan Songka Kecamatan Wara Selatan. Penelitian ini telah dilakukan selama 3 bulan dari bulan Februari-April pada tahun 2023.

C. Informan Penelitian

Informan adalah subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi:

1. Informan Utama

Informan utama dalam penelitian kualitatif mirip dengan aktor utama dalam sebuah kisah atau cerita. Dengan demikian Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan

³² Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, (Bandung: ALFABETA 2018) 19

dipelajari. Informan utama dalam penelitian ini adalah Wakil Ketua Baznas kota Palopo

2. Informan Pendukung

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama.³³

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder, data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data secara langsung dari informan. Sedangkan informan, penulis bisa mendapatkan data sekunder melalui studi literatur, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Metode observasi dilakukan agar data yang penulis dapatkan dari hasil wawancara akan dibuktikan kenyataan kondisi dilapangan.

³³ Heryana Ade, "Informan Dan Pemilihan Informasi Pada Penelitian Kualitatif" (Retrieved from researchgate. net: <https://www. researchgate. net/profile/Ade 2018>).

2. Wawancara

Interview atau wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data secara langsung dengan objek yang diteliti untuk memperoleh informasi dari informan dengan melakukan percakapan antara dua orang atau lebih secara langsung. Dalam hal ini, peneliti melakukan tanya jawab atau wawancara secara langsung kepada pengurus baznas Kota Palopo.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan tersedia dalam catatan dokumen. Catatan dokumen bisa berupa jurnal ilmiah, majalah, surat kabar, maupun karya-karya yang bersejarah dari seseorang.

F. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah manusia karena yang diperiksa adalah keabsahan datanya. Untuk menguji keabsahan data penulis menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan menurut sumber yakni mengecek, menyaring data yang dikumpulkan dengan berbagai metode. Triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data yang ada, triangulasi dalam penelitian ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari informan penelitian diragukan kebenarannya, jika data yang diperoleh sudah jelas triangulasi tidak perlu dilakukan.

G. Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data, langkah selanjutnya yang penulis lakukan adalah mengelola dan menganalisis data tersebut menggunakan metode analisis deskriptif. metode deskriptif adalah metode untuk menyelidiki status sekelompok objek, seperangkat kondisi, sistem berpikir, atau kelas peristiwa terkini. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan gambaran atau lukisan secara sistematis sesuai dengan fakta akurat mengenai fakta yang ada di lapangan yang akan penulis teliti.

Adapun metode kualitatif analisis data dengan pendekatan deskriptif terbagi menjadi 3 yaitu:

1. Reduksi Data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, fokus pada masalah yang terkait pada manajemen strategi Badan Amil Zakat Kota Palopo terhadap penegembanagn kualitas pelayanan kepada mustahik.
2. Penyajian Data yaitu pengumpulan informasi yang terkait atas strategi manajemen strategi Badan Amil Zakat Kota Palopo terhadap penegembanagn kualitas pelayanan kepada mustahik.
3. Verifikasi/Kesimpulan yaitu penarikan kesimpulan atas judul penelitian yakni manajemen strategi Badan Amil Zakat Kota Palopo terhadap penegembanagn kualitas pelayanan kepada mustahik yang didasarkan dari data-data yang diperoleh dari reduksi dan penyajian data.³⁴

³⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, (Bandung: ALFABETA 2018) 21

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Baznas Kota Palopo

a. Sejarah singkat Baznas Kota Palopo

Baznas Kota Palopo didirikan berdasarkan Keputusan Walikota Palopo Nomor 55 tahun 2003 sebagai pengelola Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS) di Kota Palopo. Pembentukan BAZ Kota Palopo dilakukan seiring dengan pemekaran wilayah otonom Kab. Luwu pada tahun 2002 menjadi: Kab.Luwu, Kab.Luwu Utara, Kab.Luwu Timur dan Kota Palopo. Dengan adanya perubahan UU Nomor 38 tahun 1999 menjadi UU Nomor 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, maka berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, Kementerian Agama Nomor DJ.II/568 Tahun 2014 tanggal 5 Juni 2014 dibentuk BAZ Kota Palopo, dan BAZ Kota Palopo berubah nama menjadi BAZNAS Kota Palopo. Sebelumnya BAZNAS Kota Palopo terdiri dari 9 Badan Amil Zakat Kecamatan (BAZ Cam) yang didukung 120 Unit Pengumpul Zakat (UPZ) masjid sebagai perpanjangan tangan BAZ Kota Palopo, yang bertugas untuk mengumpulkan zakat, khususnya zakat fitrah, zakat maal dan infak RTM. Baznas Kota Palopo pada awalnya berstatus BAZ namun pada tahun 2017 berubah menjadi Baznas Kota Palopo.

Untuk mensosialisasikan pengumpulan ZIS agar lebih cepat disetiap instansi, maka diterbitkan Keputusan Walikota Palopo Nomor 288/IX/2004 tanggal 30 September 2004 tentang Pembentukan Badan Amil Zakat dengan Susunan

Pengurus yang melibatkan semua Kepala Dinas/Instansi, Badan dan Bagian terkait. Melihat perkembangan BAZNAS Kota Palopo, untuk lebih baik, maka pada tahun 2006 terbit Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Zakat yang disosialisasikan kepada: 9 Kecamatan, TNI, Polri, BUMN/BUMD, instansi vertikal dan PNS Pemkot Palopo. Selanjutnya dibentuk Unit Pengumpul Zakat (UPZ) di setiap Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Kota Palopo, SMU, SMP, SD, BUMD/BUMN. Sampai dengan tahun 2011 telah terbentuk 53 UPZ.

Dalam rangka optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Palopo, maka pada tahun 2006 dibentuk Susunan Pengelola Administrasi BAZ Kota Palopo melalui Keputusan Walikota Palopo No. 765/VI/2006 dengan personalia 9 orang, terdiri dari Ketua, Sekretaris, Bendahara dan beberapa staf, yang diperbaharui setiap tahunnya. Dengan model susunan kepengurusan seperti tersebut diharapkan BAZNAS Kota Palopo akan lebih efisien dan efektif. BAZNAS Kota Palopo berkedudukan di Kompleks Islamic Center Kota Palopo dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP): 31.578.980.0-541.000.³⁵

b. Visi Misi Baznas Kota Palopo

Visi

Menjadi Lembaga Utama Menyejahterakan Umat

Misi

- 1) Membangun Baznas yang kuat, terpercaya dan modern sebagai lembaga pemerintah non struktural yang berwenang dalam pengelolaan zakat.

³⁵ Arsip bidang administrasi sumber daya manusia dan umum BAZNAS Kota Palopo, 12 april 2023

- 2) Memaksimalkan literasi zakat nasional dan peningkatan pengumpulan ZIS-DSKL secara masif dan terukur.
- 3) Memaksimalkan pendistribusian dan pendayagunaan ZIS-DSKL untuk mengentaskan kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan umat dan mengurangi kesenjangan sosial.
- 4) Memperkuat kompetensi, profesionalisme, integritas dan kesejahteraan amil zakat nasional secara berkelanjutan.
- 5) Modernisasi dan digitalisasi pengelolaan zakat nasional dengan sistem manajemen berbasis data yang kokoh dan terukur.
- 6) Memperkuat sistem perencanaan, pengendalian, pelaporan, pertanggung jawaban, dan koordinasi pengelolaan zakat secara nasional.
- 7) Membangun kemitraan antara muzakki dan mustahik dengan semangat tolong menolong dalam kebaikan dan ketakwaan.
- 8) Meningkatkan sinergi dan kolaborasi seluruh pemangku kepentingan terkait untuk pembangunan zakat nasional.
- 9) Berperan aktif dan menjadi referensi bagi gerakan zakat dunia.³⁶

c. Program Kerja Baznas Kota Palopo

Program kerja BAZNAS Kota Palopo adalah sebagai berikut:

- 1) **Palopo Sejahtera:** *penthasyarufan* ZIS diarahkan kepada penerima bidang ekonomi.

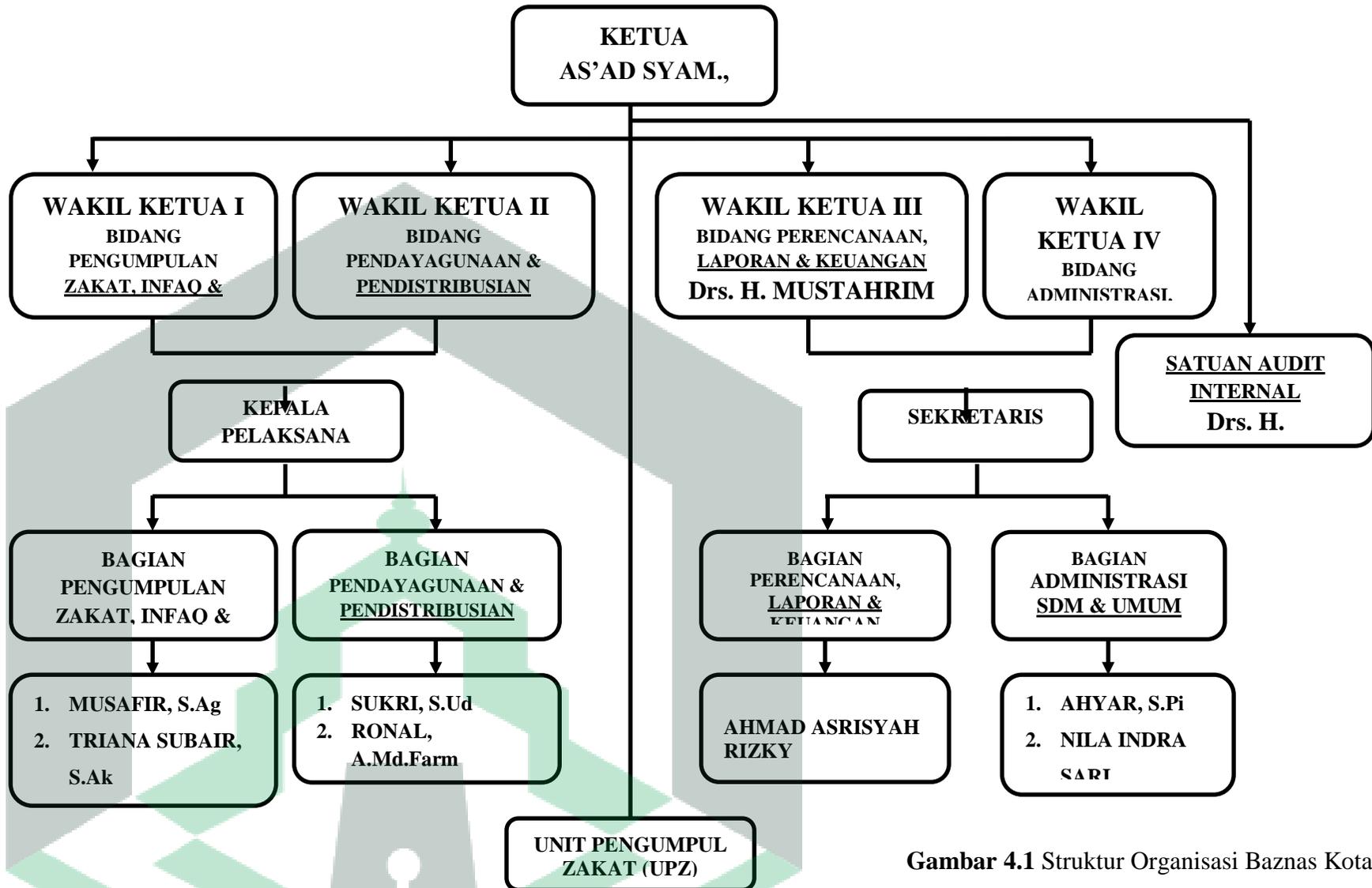
³⁶ Arsip bidang administrasi sumber daya manusia dan umum BAZNAS Kota Palopo, 12 april 2023

- 2) **Palopo Cerdas:** *penthasyarufan* ZIS diarahkan kepada penerima bidang sosial-pendidikan.
- 3) **Palopo Sehat:** *penthasyarufan* ZIS diarahkan kepada penerima bidang sosial-kesehatan.
- 4) **Palopo Peduli:** *penthasyarufan* ZIS diarahkan kepada penerima bidang sosial-kemanusiaan.
- 5) **Palopo Taqwa:** *penthasyarufan* ZIS diarahkan kepada penerima bidang dakwah- advokasi.³⁷



³⁷ Arsip bidang administrasi sumber daya manusia dan umum BAZNAS Kota Palopo, 12 april 2023

d. Struktur Organisasi Badan Amil Zakat Nasional Kota Palopo



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Baznas Kota Palopo

e. Tugas dan Wewenang pimpinan Baznas Kota Palopo

1) Wewenang Baznas

Baznas Kota Palopo berwenang melakukan tugas pengelolaan zakat, infak, sedekah dan dana social keagamaan lainnya (PSKL).

2) Fungsi Baznas

- a) Perencanaan pengumpulan, pendistribusian dan penyaluran zakat.
- b) Pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian dan penyaluran zakat
- c) Pengendalian pengumpulan, pendistribusian dan penyaluran zakat
- d) Pelaporan dan pertanggung jawaban, pelaksanaan dan pengelolaan zakat

3) Tugas Ketua Baznas

Melaksanakan mandate rapat pleno untuk memimpin pelaksanaan tugas dan fungsi Baznas Kota Palopo.

4) Tugas Wakil Ketua Baznas

- a) Wakil Ketua Satu
 - (1) Menyusun strategi pengumpulan zakat
 - (2) Mengelola dan mengembangkan data muzakki
 - (3) Melaksanakan edukasi dan sosialisasi pengumpulan zakat
 - (4) Mengembangkan jaringan dan meningkatkan jumlah pengumpulan
 - (5) Melaksanakan pengendalian pengumpulan zakat
 - (6) Melaksanakan pengelolaan layanan muzakki
 - (7) Melakukan evaluasi dalam pengeolaan pengumpulan zakat
 - (8) Menyusun laporan dan pertanggung jawaban pengumpulan zakat

(9) Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan pengumpulan zakat di Kota Palopo.

(10) Melaksanakan administrasi dan tata usaha pada bidang pengumpulan.

(11) Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan kebijakan rapat pleno

b) Wakil Ketua Dua (II)

(1) Menyusun strategi pendistribusian dan penyaluran zakat

(2) Mengelola dan mengembangkan data mustahik

(3) Melaksanakan dan melakukan pengendalian pendistribusian dan penyaluran zakat

(4) Melakukan evaluasi dalam pelaksanaan dalam pendistribusian dan penyaluran zakat

(5) Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan pendistribusian dan penyaluran zakat

(6) Melaksanakan administrasi data atau usaha pada bidang dan pendayagunaan

(7) Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan kebijakan rapat pleno

c) Wakil ketua Tiga (III)

(1) Melaksanakan penyiapan penyusunan rencana strategi pengelolaan zakat

(2) Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan

(3) Melaksanakan evaluasi tahunan dan 5 (lima) tahunan terhadap rencana pengelolaan zakat

(4) Menlaksanakan pengelolaan keuangan

- (5) Melaksanakan sistem akuntansi zakat
- (6) Menyusun laporan keuangan dan laporan akuntabilitas kinerja
- (7) Melaksanakan administrasi dan tata usaha pada bagian perencanaan keuangan dan pelaporan
- (8) Malakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan kebijakan rapat pleno

d) Wakil Ketua Empat (IV)

- (1) Menyusun strategi pengelolaan amil zakat
- (2) Menyusun strategi peningkatan kualitas sumber daya amil zakat dan kredibilitas lembaga dan mendapatkan sertifikasi profesi dari lembaga sertifikasi profesi baznas
- (3) Menyusun perencanaan amil zakat
- (4) Melaksanakan pengawasan, pengendalian, dan penilaian terhadap amil zakat
- (5) Menyusun rencana strategi komunikasi dan hubungan masyarakat
- (6) Melakukan pengadaan, pencatatan, pemeliharaan, pengendalian dan pelaporan asset.
- (7) Melaksanakan pemberian rekomendasi pembukaan perwakilan LAZ berskala provinsi di Kota Palopo
- (8) Melaksanakan administrasi dan tata usaha pada bagian administrasi sumber daya manusia, dan umum.
- (9) Malakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan kebijakan rapat pleno³⁸

³⁸ Dokumentasi BAZNAS Kota Palopo, 12 april 2023

2. Gambaran Umum Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan empat subjek pimpinan Baznas Kota Palopo dengan tahun jabatan 2023. Adapun Deskripsi dari informan pada penelitian ini, sebagai berikut:

a. SS

Subjek pertama pada penelitian ini merupakan wakil pimpinan bidang pengumpulan. Subjek merupakan pimpinan tahun 2023 pada baznas Kota Palopo. Subjek pertama ini berasal dari Perumnas Rampoang Jln. Merpati 3 No. 444.

Pengumpulan data yang peneliti gunakan ialah wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan subjek yang berlokasi di kantor Baznas Kota Palopo lantai 2 tepatnya di ruangan subjek, sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui oleh peneliti dengan informan sebelumnya. Pendalaman informasi pada subjek pertama dilakukan pada pukul 10.12 tanggal 23 februari 2023.

b. MN

MN merupakan subjek kedua dari penelitian ini, yang juga berstatus sebagai wakil ketua namun subjek lebih mendalami pada bidang pendistribusian dan pendayagunaan zakat. Subjek juga merupakan pimpinan yang disahkan pada tahun 2023 di Baznas Kota Palopo. Subjek kedua ini berdomisili di Jl. Patianja RT/RW 003/001 Kel. Danggerakko Kec. Wara Peneliti melakukan wawancara dengan subjek kedua pada pukul 10.02 tanggal 14 maret 2023

yang berlokasi di kantor Baznas Kota Palopo lantai 1 yang tepatnya di ruangan informan.

c. **MM**

Subjek ketiga pada penelitian ini beralamat di Perumahan BTN Hartako Blok 1D Jln. Batua Dua Kel. Benteng . Subjek merupakan wakil pimpinan tiga bidang keuangan dan pelaporan. Subjek merupakan pimpinan yang disahkan bersamaan dengan pimpinan yang lain pada tahun 2023.

Saat melakukan wawancara, subjek menentukan hari untuk penggalian informasi di Baznas Kota Palopo yang telah disepakati sebelumnya, proses wawancara dilakukan pada pukul 11.15 tanggal 14 maret 2023.

d. **IB**

Subjek terakhir atau informan ke- empat ini merupakan wakil ketua bidang administrasi sumber daya manusia dan umum yang disahkan menjadi salah satu wakil pimpinan pada tahun 2023. Subjek keempat ini beralamat di Jl. Kelapa No. 31 A RT/RW 002/004 Kel. Lagaligo Kec. Wara.

Peneliti melakukan wawancara dengan subjek di kantor Baznas Kota Palopo di lantai 2 ruangan informan pukul 11. 15 tanggal 29 maret 2023

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Strategi Badan Amil Zakat Kota Palopo Terhadap Pengembangan Kualitas Pelayanan Kepada Mustahik.

Baznas Kota Palopo didirikan dengan tujuan untuk memperkenalkan kepada masyarakat tentang pengelolaan zakat berdasarkan hukum islam, Al-

Qur'an, asunnah dan undang-undang. Maka dengan adanya Baznas ini dapat memberi arah kepada masyarakat untuk mengeluarkan zakat.

Bapak Ibrahim, ST selaku wakil ketua Bidang Administrasi Sumber Daya Manusia dan Umum mengatakan bahwa Baznas adalah Badan Amil Zakat Nasional yang pengelolaannya dilakukan secara nasional itu mempunyai fungsi, asas, visi misi, dan tujuan. Fungsi baznas dalam pengelolaan zakat khususnya di Kota Palopo adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dan pengelolaan zakat, serta meningkatkan manfaat zakat untuk menanggulangi kemiskinan. Baznas juga mempunyai asas, yaitu asas syariah Islam, asas kemanfaatan, asas profesionalisme, dan asas akuntabilitas. Jadi manajemen itu tidak terlepas dari bagaimana sumber daya manusia dalam mengatur tentang pengelolaan zakat, manajemen badan amil zakat di mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, pengumpulan, dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat. Dalam pengelolaan zakat baznas Kota Palopo selalu berdasarkan pada Undang-undang no. 23 tahun 2011 dan aturan pemerintah nomor 14 tahun 2014 merupakan pedoman badan amil zakat dalam menjalankan segala tugas, fungsi, dan visi misi.³⁹

Baznas Kota Palopo pada saat ini masih dalam proses meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kehadiran baznas di Kota Palopo dengan tujuan untuk membantu masyarakat dalam melakukan pengumpulan zakat

³⁹ Ibrahim, ST Wakil Ketua IV Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 29 maret 2023.

dan membantu para msutahik dalam menanggulangi kemiskinan. Dengan adanya baznas di Kota Palopo yaitu untuk melakukan penghimpunan dan pendayagunaan zakat, dalam mengelola zakat baznas menerapkan prinsip 3A, yakni Aman Syari, Aman Regulasi, dan Aman NKRI. Aman syari artinya pengelolaan zakat yang dilaksanakan baznas harus selaras dengan koridor hukum syari, yaitu harus selaras dan tidak boleh bertentangan dengan sumber hukum Islam , Al-qur'an, dan Sunnah. Aman regulasi artinya bahwa pengelolaan zakat harus memperhatikan rambu-rambu peraturan hukum dan perundangan. Sedangkan aman NKRI artinya pengelolaan zakat di baznas harus kian mempererat persaudaraan anak bangsa, menjauhkan diri dari berbagai aktivitas/tindakan terorisme, demi menunjang tegaknya Negara kesatuan republic Indonesia.⁴⁰

Program baznas Kota Palopo juga sangat beragam, tujuan program baznas yaitu untuk mengarahkan masyarakat mencapai kesejahteraan baik fisik maupun non fisik melalui pendayagunaan zakat. Baznas juga berupaya melakukan pembinaan, pengembangan dan penyadaran kewajiban berzakat demi meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada muzakki dan mustahik.

Berdasarkan pernyataan bapak Ibrahim, ST (IB) selaku wakil ketua IV Badan Amil Zakat Kota Palopo menerangkan bahwa:

“Satu tujuan yang pasti itu bahwa meningkatkan efektivitas dan efesiensi dalam pelayanan itu adalah salah satu tujuan dari pengelolaan zakat itu sendiri, dan bagaimana kita bisa melayani

⁴⁰ <https://baznas.go.id/profil>

muzakki dengan baik kita harus tinjolkkan bagaimana etika kita dalam menghadapi mustahik dan muzakki itu sendiri”.⁴¹

Hal yang sama juga di ungkap oleh bapak Sumarsono, SE (SS) selaku wakil ketua I Badan Amil Zakat Kota Palopo mengatakan bahwa:

“Kenapa kita harus melayani mustahik, karena memang dana yang terkumpul itu diamanahkan dalam undang-undang dan dalam al-quran itu segera diberikan kedelapan asnaf, kemudian yang kedua ada namanya pemberdayaan ekonomi sehingga setiap mustahik yang datang mereka akan diwawancarai disisi mana tunjangan akan diberikan kedepannya. Kalau dia fakir ndak punya usaha apa-apa berarti dia konsumtif, namun jika memiliki usaha kecil maka diberikan bantuan modal usaha. Kalau muzakki juga perlu dipelihara dilayani dengan baik, disambung tali silaturahmi, komunikasi lewat hp, atau mungkin saling kunjung mengingatkan program baznas.”⁴²

Kemudian tanggapan dari bapak Drs. H. Muslimin, M. SI (MN) selaku wakil ketua II Badan Amil Zakat Kota Palopo menerangkan bahwa:

“Strategi pelayanan kami disini namanya program, jadi baznas kota palopo itu menyalurkan zakat infak dan sedekah itu dalam bentuk program yang pertama adalah palopo peduli, palopo taqwa, palopo cerdas, palopo sejahtera, palopo sehat. Dari kelima program ini merangkum semua yang dimaksud dalam qs at-tauba ayat 60 dan undang-undang”.⁴³

Hal yang sama juga di ungkap oleh bapak Drs. H. Mustahrim T, M.HI (MM) selaku wakil ketua III Badan Amil Zakat Kota Palopo bahwa:

“Pelayanan yang dilakukan baznas ini melalui program. Seperti program palopo peduli, palopo taqwa, palopo cerdas, palopo sejahtera, palopo sehat”.⁴⁴

⁴¹ Ibrahim, ST, Wakil Ketua IV Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 29 Maret 2023.

⁴² Sumarsono, SE, Wakil Ketua I Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 23 Februari 2023.

⁴³ Drs. H. Muslimin, M. SI, Wakil Ketua II Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 14 Maret 2023.

⁴⁴ Drs. H. Mustahrim T, M.HI Wakil Ketua III Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 14 Maret 2023.

meningkatkan pelayanan terhadap mustahik maupun muzakki yang terdaftar di baznas Kota Palopo.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap proses penyelenggaraan pelayanan, hal ini akan menimbulkan stigma negatif dan positif di masyarakat. Oleh karena itu konsep pelayanan harus sesuai dengan makna dari fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai salah satu contoh pelayanan yang dilakukan di baznas Kota Palopo terhadap mustahik dari tahun ketahun adalah pelayanan dalam mendayagunakan zakat pada usaha produktif dan konsumtif. Baznas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan zakat dimulai dari Rencana Kegiatan Anggaran Tahunan (RKAT), RKAT adalah sebuah pedoman bagi pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat agar mendapat zakat. RKAT hanya berlaku selama 1 Tahun dan dirumuskan pada saat rapat kerja dan disusun berdasarkan hasil musyawarah dan pertimbangan semua pegawai baznas setelah anggaran tahunan berjalan maka dibuatkan jadwal kegiatan perbulan. Selama 1 tahun terdapat 5 program dan terdapat beberapa kegiatan dalam satu program hal ini dilakukan agar pelayanan kepada masyarakat dalam penerimaan zakat dapat maksimal. Baznas Kota Palopo dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan zakat produktif memberikan persyaratan kepada masyarakat yang bersangkutan melakukan permohonan kepada baznas dan di minta memasukkan berkas seperti surat permohonan, surat keterangan tidak mampu, KK, dan KTP. Hal yang sama juga dijelaskan oleh bapak Drs. H. Muslimin, M.

SI (MN) selaku wakil ketua bidang pendistribusian dan pendayagunaan zakat, dalam wawancara yang dilakukan dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kalau masalah persyaratan untuk menerima zakat itu yang pertama permohonan masuk, yang kedua kalau misalnya dia pedagang foto copy KTP, foto copy KK, keterangan tidak mampu dari lurah, keterangan usaha dari lurah, sedangkan kalau untuk pengobatan saja itu hanya permohonan saja, foto yang sakit”.⁴⁵

Setelah baznas menerima surat-surat permohonan tersebut dari masyarakat, selanjutnya permohonan tersebut didisposisi oleh wakil ketua dan selanjutnya memverifikasi data tersebut ke objek yang akan diberi bantuan dilapangan setelah diberi panggilan untuk melakukan wawancara dan diberikan surat perjanjian yang dilampirkan kwitansi. Dalam pelayanan pemberian zakat produktif diberikan standar minimal 1-3 juta sesuai dengan usaha yang ingin dijalankan. Pelayanan yang dilakukan baznas dalam pendistribusian dana zakat tentunya berbeda-beda dari tahun ketahun, karena dapat kita ketahui bahwa pimpinan baznas dari tahun ketahun pun mengalami penggantian dan program kerjanya pun berbeda-beda.

Seperti pada tahun 2019 yang di pimpin oleh bapak Drs. Firman Saleh selaku wakil ketua dua dengan program kerja Palopo Sejahtera, Palopo Cerdas, Palopo Peduli, dan Palopo Taqwa. Pendistribusian dan pelayan dana zakat pada tahun 2019 mencapai 215.966.000 dengan jumlah mustahik 110 jiwa.

⁴⁵ Drs. H. Muslimin, M. SI, Wakil Ketua II Baznas Kota Palopo, wawancara, pada tanggal 14 Maret 2023

Tabel 4.1: Pendistribusian dan Penyaluran Dana Zakat 2019

No	Penyaluran	Jumlah Mustahik	Jumlah Dana Yang Disalurkan
1	Program Palopo Cerdas	4	Rp 2.700.000
2	Program Palopo Peduli	13	Rp 41.829.500
3	Program Palopo Taqwa	90	Rp 161. 636.500
4	Program Palopo Sejahtera	3	Rp 9. 800.000
Jumlah		110	Rp 215.966.000

Sumber: Staf Pendistribusian dan Penyaluran

Pada tahun 2020 wakil ketua dua bernama Drs. Abdul Muin Razmal. M.Pd jumlah mustahik pada tahun ini mencapai 308 jiwa, peningkatan jumlah mustahik pada tahun ini di kerenakan adanya pandemi covid-19 yang mengakibatkan banyaknya masyarakat palopo yang mengalami kerugian akibat menurunnya pendapatan ekonomi sehingga jumlah penyaluran dana tahun ini sebanyak Rp 846.102.962. Pada tahun ini juga jumlah mustahik dan jumlah penyaluran mengalami peningkatan dikarenakan di tahun ini program kerja bertambah.

Tabel 4.2: Pendistribusian dan Penyaluran Dana Zakat 2020

No	Penyaluran	Jumlah Mustahik	Jumlah Dana Yang Disalurkan
1	Program Palopo Cerdas	18	Rp 30.200.000
2	Program Palopo Peduli	42	Rp 113.679.450
3	Program Palopo Taqwa	55	Rp 121.925.000
4	Program Palopo Sejahtera	192	Rp 575.298.512
5	Program Palopo Sehat	1	Rp 5.000.000
Jumlah		308	Rp 846.102.962

Sumber: Staf Pendistribusian dan Penyaluran

Pada tahun 2021 wakil ketua dua bernama Drs. Abdul Muin Razmal. M.Pd jumlah mustahik pada tahun ini sebanyak 283 jiwa dengan jumlah penyaluran dana sebanyak Rp 876.065.100 di tahun ini jumlah mustahik dan jumlah penyaluran mengalami peningkatan dikarenakan di tahun ini program kerja bertambah. Pada tahun ini jumlah mustahik mengalami penurunan dari tahun sebelumnya namun jumlah penyaluran dana zakatnya meningkat.

Tabel 4.3: Pendistribusian dan Penyaluran Dana Zakat 2021

No	Penyaluran	Jumlah Mustahik	Jumlah Dana Yang Disalurkan
1	Program Palopo Cerdas	10	Rp 52.300.000
2	Program Palopo Peduli	71	Rp 52.095.000
3	Program Palopo Taqwa	76	Rp 284.559.000
4	Program Palopo Sejahtera	126	Rp 482.624.600
5	Program Palopo Sehat	0	Rp 4.486.500
	Jumlah	283	Rp 876.065.100

Sumber: Staf Pendistribusian dan Penyaluran

Pada tahun 2022 wakil ketua dua bernama Drs. H. Muslimin. M.Si jumlah mustahik pada tahun ini sebanyak 440 jiwa dengan jumlah penyaluran dana sebanyak Rp 630.442.500 di tahun ini jumlah mustahik dan jumlah penyaluran mengalami peningkatan dikarenakan di tahun ini program kerja bertambah. Di tahun ini jumlah mustahik mengalami peningkatan sebanyak 187 jiwa, namun tingkat atau jumlah penyalurannya mengalami penurunan.

Tabel 4.4: Pendistribusian dan Penyaluran Dana Zakat 2022

No	Penyaluran	Jumlah Mustahik	Jumlah Dana Yang Disalurkan
1	Program Palopo Cerdas	31	Rp 40.750.00
2	Program Palopo Peduli	34	Rp 106.276.500
3	Program Palopo Taqwa	85	Rp 225.326.900
4	Program Palopo Sejahtera	129	Rp 201.317.200
5	Program Palopo Sehat	161	Rp 56.751.900
	Jumlah	440	Rp 630.442.500

Sumber: Staf Pendistribusian dan Penyaluran

Dari sistem penyaluran dana zakat yang dilakukan di baznas Kota Palopo dapat disimpulkan bahwa semakin rendah jumlah mustahik maka jumlah dana zakat yang di terima akan mengalami peningkatan. Begitupun sebaliknya jika jumlah mustahik meningkat maka dana yang di terima mengalami penurunan. Karena dapat kita lihat dari tahun ketahun jumlah penyaluran dan jumlah mustahik mengalami peningkatan dan pengurangan.

2. Strategi Kualitas Pelayanan Badan Amil Zakat Kota Palopo

Sebagai lembaga dakwah dan sosial baznas Kota Palopo berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada setiap muzakki dan mustahik. Sesuai dengan undang-undang nomor 23 tahun 2011 pasal 3 tentang pengelolaan zakat bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

Upaya mengembangkan kualitas pelayanan kepada mustahik maupun muzakki baznas tentunya memiliki kendala dari sumber daya manusia namun itu tidak menjadi alasan bagi para amil zakat yang ada di baznas Kota Palopo untuk membedakan pelayanan kepada mustahik dan muzakki. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ibrahim, ST (IB), mengatakan bahwa:

“Dalam pengelolaan zakat mustahik dan muzakki itu adalah satu rangkaian jadi perbedaan pelayanannya itu sudah pasti dikatakan tidak ada perbedaan, karena mustahik adalah orang yang berhak menerima zakat sedangkan muzakki adalah orang atau badan usaha yang wajib mengeluarkan zakat mereka mencapai nisab dari harta mereka”.⁴⁶

Pelayanan yang baik tentunya menjadi hal utama dalam setiap organisasi atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, namun dalam memberikan pelayanan yang baik tentunya tidak mudah dan selalu terkendala baik dari faktor internal maupun eksternal perusahaan itu sendiri, di unkap dalam hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan semua wakil pimpinan baznas Kota Palopo mengatakan bahwa pelayanan baznas saat ini masih belum maksimal namun masih dalam tahap peningkatan.

⁴⁶ Ibrahim, ST, Wakil Ketua IV Baznas Kota Palopo, wawancara, pada tanggal 29 Maret 2023.

Bapak Sumarsono, SE (SS) mengatakan bahwa:

“Saya akui belum, cuman kami berusaha yang belum maksimal itu kami isi kekurangan-kekurangannya”.⁴⁷

Kemudian tanggapan dari bapak Drs. H. Muslimin, M. SI (MN) mengatakan bahwa:

“Belum maksimal, kata maksimal itu susah untuk kita katakana maksimal karena kita masih ingin tingkatkan terus”.⁴⁸

Tanggapan yang sama juga dikatakan bapak Drs. H. Mustahrim T, M.HI (MM) bahwa:

“Belum maksimal, karena ada beberapa kendala seperti dari eksternal dan juga internalnya”.⁴⁹

Kemudian bapak Ibrahim, ST (IB) juga mengatakan bahwa:

“Kalau strategi bisa dikatakan hal itu baik menurut kita namun itu belum tentu baik menurut penilaian orang. Kota saran yang saya maksud tadi itu untuk mengukur bagaimana pelayanan yang dilakukan SDM atau amil pelaksana di badan amil zakat Kota Palopo ini itu bisa sepanjang waktu kerja atau minimal di waktu kerja itu bisa memperhatikan tupoksi mereka masing-masing”.⁵⁰

Manajemen pelayanan di Baznas Kota Palopo merupakan salah satu komponen yang perlu diwujudkan dan ditingkatkan. Karena sangat berpengaruh untuk masyarakat, dalam melakukan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah kepuasan dan kenyamanan mustahik maupun muzakki terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

⁴⁷ Sumarsono, SE, Wakil Ketua I Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 23 Februari 2023.

⁴⁸ Drs. H. Muslimin, M. SI, Wakil Ketua II Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 14 Maret 2023.

⁴⁹ Drs. H. Mustahrim T, M.HI Wakil Ketua III Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 14 Maret 2023.

⁵⁰ Ibrahim, ST, Wakil Ketua IV Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 29 Maret 2023.

3. Sistem Pengumpulan Dana Zakat Di Badan Amil Zakat Kota Palopo

Sistem pengumpulan, pendistribusian dan penggunaan dana zakat merupakan salah satu cara dalam peningkatan pemberdayaan ekonomi umat. Saat ini pemberdayaan ekonomi umat menjadi suatu kepentingan khusus bagi masyarakat yang membutuhkan untuk mengangkat derajat dan martabat mereka agar terlepas dari perangkap kemiskinan dan keterbelakangan ekonomi. Berdasarkan dengan konsep zakat sendiri bahwasannya tujuan dalam zakat tersebut memiliki fungsi yakni untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pemberdayaan ekonomi umat. Seperti yang dijelaskan dalam qs At-tauba ayat 103:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Terjemahnya:

“Ambillah zakat dari harta mereka (guna) menyucikan dan membersihkan mereka, dan doakanlah mereka karena sesungguhnya doamu adalah ketenteraman bagi mereka. Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui”.⁵¹

Zakat ialah salah satu rukun Islam dan menjadi salah satu unsur pokok bagi tegaknya syariat Islam. Oleh karena itu, hukum zakat adalah wajib (fardhu) bagi setiap umat muslim yang telah memenuhi syarat sesuai dengan syariat Islam. Zakat merupakan salah satu ibadah yang di kategorikan sejajar dengan pelaksanaan shalat, zakat juga merupakan suatu amalan sosial dari seorang muslim untuk membantu umat muslim lainnya. Jika dilihat dari jumlah

⁵¹Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahan, Halim Publishing & Distributing (Surabaya: September 2020) 209

penduduk Kota Palopo yang mayoritas penduduknya adalah muslim, maka zakat dapat menjadi sarana untuk memisahkan jarak antara si kaya dan si miskin. Karena zakat yang dikumpulkan muzakki pada hakikatnya akan di salurkan kepada mereka yang berhak menerima zakat (mustahik).

Di Kota Palopo sebagian besar masyarakatnya beragama muslim namun masih banyak masyarakat yang masih belum memiliki kesadaran untuk membayar zakat di baznas Kota Palopo dikarenakan beberapa faktor. Muzakki merupakan seorang muslim yang mempunyai harta yang diwajibkan zakat. Wajib zakat ditetapkan berdasarkan standar minimum kekayaan yang wajib dizakati yang dikenal dengan nisab. Harta seorang muslim yang sudah mencapai nisab wajib mengeluarkan zakat, namun jika belum mencapai nisab maka tidak ada kewajiban zakat pada harta tersebut. Seseorang terkena wajib zakat dapat kita lihat berdasarkan kriteria berikut ini:

a. Beragama Islam

Syariat ini dari muslim dan untuk muslim lainnya, maka muzakki haruslah beragama Islam. Dari Abu Bakar Ash Shiddiq Radiyallahu Anhu mengatakan bahwa zakat diwajibkan Rasulullah SAW.

b. Merdeka

Merdeka artinya seorang muslim tidak berstatus sebagai hamba sahaya (Budak) dan bertanggung jawab atas dirinya sendiri.

c. Memiliki harta secara sempurna

Sempurna memiliki arti bahwa harta benda yang dimiliki telah dalam penguasaannya secara penuh.

d. Jumlah harta mencapai nisab

Nisab merupakan batasan minimal kepemilikan dari harga yang wajib dizakati. Jumlahnya sudah mencapai nisab maka sudah waktunya mengeluarkan zakat dan di ikuti dengan melihat haul-nya.

e. Harta telah haul

Haul dalam zakat bermakna telah dimiliki dalam waktu satu tahun penuh.

Haul dan nisab saling berkaitan dalam hal pengeluaran zakat.

Jumlah muzakki di Kota Palopo tentunya menjadi hal utama dalam pengumpulan dana zakat, dapat kita ketahui muzakki berperan sangat penting dalam proses pengumpulan dana zakat yang akan di salurkan kepada para mustahik. Jumlah muzakki di Kota Palopo dari tahun ketahun tentunya juga mengalami peningkatan dan penurunan seperti dari data yang telah di peroleh dari lembaga badan amil zakat Kota Palopo membuktikan bahwa pada tahun 2019 jumlah muzakki mencapai 415 jiwa. Pada tahun 2020 jumlah muzakki sebanyak 329 jiwa, di sini kita lihat bahwa terjadi pengurangan jumlah muzakki pada tahun itu sebanyak 86 jiwa. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah muzakki sebanyak 472 jiwa dimana pada tahun ini jumlah muzakki bertambah sebanyak 143 jiwa. Kemudian pada tahun 2022 jumlah muzakki bertambah sebanyak 33 jiwa dan pada tahun 2023 jumlah muzakki bertambah 35 jiwa. Dapat kita lihat bahwa peningkatan dan penurunan jumlah muzakki dari tahun ketahun sehingga jumlah muzakki yang ada di baznas Kota Palopo sebanyak 1.721 jiwa. Dari jumlah muzakki yang ada di Kota Palopo berikut beberapa

contoh dari nama muzakki yang terdaftar di baznas Kota Palopo beserta pekerjaannya:

Tabel 4.5: Daftar Jumlah Muzakki Baznas Kota Palopo

Daftar Jumlah Muzakki Kota Palopo			
Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
415 jiwa	329 jiwa	472 jiwa	505 jiwa
Jumlah		1.721 jiwa	

Sumber: staf bidang SDM, ADM dan UMUM

Seperti yang diungkap bapak Sumarsono, SE (SS) selaku wakil ketua bidang pengumpulan bahwa peningkatan dan pengurangan jumlah muzakki dari tahun ketahun itu pasti ada, berikut hasil wawancara dengan bapak mengatakan:

“Ya, *Alhamdulillah*, karena di 2020 semasa covid, sebelum itu ada 97 muzakki yang perorangan, terus ada covid ada penurunan karena memang daya beli atau daya kemampuan ekonomi masyarakat menurun sehingga mengurangi daya masyarakat untuk berzakat. Selesai covid ini kemarin ditahun 2022 ada 33 muzakki, 2023 ada 35 yang berzakat, ada peningkatan walaupun pelan”.⁵²

Banyak masyarakat yang telah wajib zakat namun belum faham tentang proses yang dilakukan badan amil zakat dalam pengelolaan dana yang di kumpulkan dari muzakki. Sehingga baznas Kota Palopo melakukan beberapa cara dalam pengumpulan dana dari muzakki dengan melakukan sosialisasi dan edukasi yang mampu membuat masyarakat faham sehingga pengumpulan dana zakat di Kota Palopo mengalami peningkatan. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengeluarkan zakat merupakan faktor utama belum terkumpulnya zakat secara optimal. Dibutuhkan sosialisasi yang cukup untuk membantu masyarakat keluar dari permasalahan ketidak tahuannya terhadap pentingnya berzakat. Pengumpulan dana zakat merupakan tahap awal yang dilakukan baznas, ketika

⁵² Sumarsono, SE, Wakil Ketua I Baznas Kota Palopo, wawancara, pada tanggal 23 Februari 2023.

baznas tidak melakukan pengumpulan maka tidak ada yang akan disalurkan. Untuk itu pengumpulan dana zakat menjadi kunci utama dalam proses pengelolaan zakat.

Pengumpulan dana zakat tentunya tak terlepas dari para muzakki yang ada di Kota Palopo, penentuan segmen dan target muzakki dimaksudkan untuk memudahkan Amil melaksanakan tugas pengumpulan zakat. Amil tidak langsung terlibat pada proses pengumpulan zakat tanpa mengetahui para muzakki secara jelas. Pemerataan potensi zakat dari kalangan muzakki mensyaratkan adanya data dan informasi menyeluruh tentang umat Islam dari aspek sosial, ekonomi, pendidikan, budaya dan geografi. Aspek-aspek tersebut diperlukan karena membantu proses pelaksanaan sosialisasi pemahaman tentang kewajiban zakat dan dampaknya terhadap proses transformasi sosial ekonomi umat.

Sasaran calon muzakki di Kota Palopo di jelaskan dalam hasil wawancara dengan bapak Sumarsono, SE (SS) yang mengatakan bahwa:

“Ada beberapa cara pengumpulan, yang pertama untuk zakat maal, kalau untuk zakat fitrah itu dilakukan pada bulan ramadhan oleh obset-obset masjid. Untuk zakat maal ada 2, jadi ada pengumpulan lewat ASN muslim seKota Palopo, yang kedua itu mandiri jadi atas kesadaran sendiri para dokter, pengusaha, petani, jadi mereka berzakat di sini itu yang pertahun ada yang perbulan dan ada yang permusim panen”.⁵³

Pada sistem pengelolaan dan pengumpulan zakat, kepercayaan muzakki menjadi faktor yang sangat penting dan harus dibangun oleh lembaga amil zakat. Kepercayaan muzakki kepada lembaga amil zakat menjadi modal utama

⁵³ Sumarsono, SE, Wakil Ketua I Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 23 Februari 2023.

dalam pengoptimalan pengumpulan zakat. Zakat yang terkumpul berperan dalam mewujudkan kesejahteraan umat muslim.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sumarsono, SE (SS) mengatakan bahwa:

“Inimi pentingnya media sosial sehingga kami membuat facebook baznas Kota Palopo, ada instagram baznas Kota Palopo, ada grup WA, dan media sosial lainnya. Kemudian yang kedua itu tentunya lewat lisannya penerima bantuan”.⁵⁴

4. Peningkatan Jumlah Pengumpulan Dana Dari Muzakki di Badan Amil Zakat Kota Palopo

Zakat, Infak dan Shodaqoh merupakan bentuk ibadah yang memiliki potensi tinggi sebagai sumber perekonomian masyarakat muslim. Dalam mengelola atau mengembangkan lembaga amil zakat harus memiliki jiwa kepemimpinan yang berwibawa, berpengaruh dan mempunyai otoritas dalam menghimpun, mendistribusikan dan memanfaatkan zakat untuk orang-orang yang berhak menerima zakat secara syariah. Maka, proses pengumpulan zakat harus berbasis manajemen. Kredibilitas suatu lembaga amil zakat sangat tergantung pada kemampuannya mengelola zakat secara profesional dan transparan serta dapat meyakinkan para muzakki bahwa zakat telah dikelola dengan baik.

Dalam hal ini baznas Kota Palopo telah mengelola dana zakat, infak dan shodaqoh dengan professional. Terbukti pada tiap tahunnya mengalami peningkatan dalam perolehan dananya. Seperti dari hasil yang di dapat dalam wawancara denga bapak Sumarsono, SE (SS) menerangkan bahwa:

⁵⁴Sumarsono, SE, Wakil Ketua I Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 23 Februari 2023.

“Ya *Alhamdulillah*, proses peningkatan itu ada karena dibarengi dengan gencarnya sosialisasi, karena ternyata banyak masyarakat yang sudah wajib zakat namun belum paham, banyak masyarakat sudah paham tapi masih khawatir. Namun dengan adanya sosialisasi mereka paham dan ada peningkatan setiap bulanya dari pengumpulan zakat maal”.⁵⁵

Hal yang sama juga di ungkap oleh bapak Drs. H. Mustahrim T, M.HI (MM) mengatakan bahwa:

“*Alhamdulillah*, ada peningkatan, yang dulunya hanya 65-70 juta perbulan, sekarang ada peningkatan sampai 100 juta perbulan”.⁵⁶

Seperti dalam tabel data dana muzakki dari tahun ketahun yang di peroleh dari Baznas Kota Palopo di Bawah:

Tabel 4.6: Laporan Jumlah Pengumpulan Dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS) dan Dana Hiba Baznas Kota Palopo 2017-2021

Tahun	Jenis Dana			
	Zakat Maal	Zakat Fitrah	Infak & Sedekah	Hibah & Bagi Hasil Bank
2017	Rp544.728.835,-	Rp1.796.537.000,-	Rp330.006.388,-	Rp264.098.810,-
2018	Rp785.117.082,-	Rp2.365.853.000,-	Rp511.027.550,-	Rp515.478.875,-
2019	Rp1.163.605,-	Rp2.654.141.000,-	Rp830.831.751,-	Rp545.481.184,-
2020	Rp1.448.075,-	Rp2.300.196.000,-	Rp772.031.999,-	Rp14.289.766,-
2021	Rp1.435.214,-	Rp2.657.955.000,-	Rp844.556.300,-	Rp13.487.184,-

Sumber: staf bidang SDM, ADM dan UMUM

Dari hasil penelitian diatas, diketahui bahwa penghimpunan dana zakat yang ada di Kota Palopo terdapat peningkatan yang sangat baik. Peningkatan itu tidak terlepas dari sistem pelayanan yang dilakukan baznas Kota Palopo dalam melakukan pelayanan kepada para muzakki sehingga menumbuhkan kepercayaan dalam diri muzakki untuk melakukan zakat di baznas Kota Palopo.

⁵⁵Sumarsono, SE, Wakil Ketua I Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 23 Februari 2023.

⁵⁶Drs. H. Mustahrim T, M.HI Wakil Ketua III Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 14 Maret 2023.

C. Pembahasan

1. Manajemen Strategi Bada Amil Zakat Kota Palopo

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan beberapa wakil pimpinan yang ada di baznas maka jawaban dari rumusan masalah yang peneliti lakukan adalah manajemen yang dilakukan baznas Kota Palopo dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan itu tidak terlepas dari sumber daya manusia, agar dari waktu ke waktu pelayanan kepada mustahik ataupun muzakki yang datang ke baznas maupun yang di kunjungi amil zakat semakin hari semakin baik. Contoh yang dilakukan baznas Kota Palopo dalam meningkatkan pelayanan yaitu setiap ada pelatihan maka baznas akan selalu menerjunkan amil zakat atau pegawai agar mereka bisa memperoleh ilmu dan ilmu itu di terapkan dimana mereka ditempatkan sehingga pelayanan yang dilakukan baznas selalu mengalami peningkatan.

2. Manajemen Pelayanan Badan Amil Zakat Kota Palopo

Manajemen Pelayanan sangat penting, karena dengan adanya manajemen pelayanan para aparat penyelenggara pelayanan dapat menyusun dan mengimplementasikan rencana serta mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Dengan adanya manajemen pelayanan maka setiap instansi harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Peraturan perundang-undangan memberi garis terpadu kepada baznas dan Laz untuk selalu meningkatkan efektivitas dan efesiensi pelayanan kepada

muzakki ataupun mustahik serta meningkatkan manfaat zakat untuk pengentasan kemiskinan.

Dalam kaitan ini peran Badan Amil Zakat Kota Palopo memiliki visi menjadi lembaga utama menyejahterakan umat, dalam pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah untuk meningkatkan keberdayaan masyarakat untuk memberikan pelayanan terutama pelayanan kepada muzakki agar dapat selalu meningkatkan pelayanan serta mendapatkan kepercayaan muzakki. Selain peran baznas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, tujuan baznas dalam melakukan pelayanan juga menjadi salah satu hal yang mampu mempengaruhi sistem pelayanan yang dilakukan baznas Kota Palopo. Tujuan baznas dalam melakukan pelayanan yang maksimal tentunya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan zakat serta bagaimana dalam melakukan pelayanan yang baik terhadap mustahik maupun muzakki.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Badan Amil Zakat Kota Palopo mengenai Manajemen Strategi Badan Amil Zakat Kota Palopo terhadap Pengembangan Kualitas Pelayanan Kepada Mustahik, maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan dari hasil penelitian yaitu manajemen strategi yang dilakukan baznas dari tahun ke tahun dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidak terlepas dari sumber daya manusia sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan dan penyaluran dana zakat kepada para mustahik dengan tepat.

Dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan yang akan dilakukan Badan Amil Zakat Nasional Kota Palopo juga di jelaskan oleh pihak Baznas bahwa kedepannya baznas akan membuat kotak saran, dimana kotak saran ini di fungsikan untuk para muzakki maupun mustahik terkait pelayanan yang di terima dari para pegawai atau amil zakat yang ada di Baznas Kota Palopo, serta menjadi acuan untuk baznas dalam melihat seberapa maksimal pelayanan yang telah di lakukan dan diterima oleh masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Badan Amil Zakat Kota Palopo mengenai Manajemen Strategi Badan Amil Zakat Kota Palopo terhadap Pengembangam Kualitas Pelayanan Kepada Mustahik, maka peneliti menyarankan:

1. Baznas mampu mengembangkan lagi sistem pelayanannya terhadap mustahik maupun muzakki, agar kesadaran muzakki untuk membayar atau mengeluarkan zakat di baznas Kota Palopo itu semakin meningkat, dan untuk pelayanan kepada mustahik mampu membuat mustahik lebih aktif dalam mengelola dana zakat yang di berikan agar mampu mengubah status dari mustahik menjadi muzakki.
2. Baznas mampu meningkatkan sosialisasi dan pendekatan ke pemerintah dan tokoh masyarakat untuk meningkatkan jumlah Muzakki.
3. Baznas mampu melakukan laporan hasil pengumpulan dana dari muzakki untuk dipaparkan secara terbuka.
4. Dalam menjalankan program sosialisasi zakat baznas harus lebih efektif dalam meyakinkan masyarakat dan mengenalkan program-program secara transparan agar masyarakat lebih paham tentang program baznas yang ada di Kota Palopo.
5. Terus meningkatkan hubungan baik dengan instansi pemerintah, perusahaan swasta, media dan masyarakat agar sosialisasi dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat yang masih awam tentang pentingnya berzakat.
6. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Roni Angger, *Pengantar Manajemen*, Malang: AE Publishing 2020
- Akdon, "*Strategic Manajemen for Education Management*", Bandung: ALFABETA 2020
- Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahan, Halim *Publishing & Distribusing* Surabaya: September 2020
- Arsip bidang administrasi sumber daya manusia dan umum BAZNAS Kota Palopo, 12 april 2023
- Assauri, Sofian, "*Manajemen Strategic Sustainable Competitive Advantages*", Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2019
- Assauri, Sofian, "*Manajemen Strategic Sustainable Competitive Advantages*", Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2019
- Benjamin, Tregoe dan John W., *Strategi Manajemen*, Jakarta : Erlangga, 2018
- David Hunger dan Tomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis*, Ter Julianti Agung (Yogyakarta: ANDI, 2010), 4.
- David, Fred R, *Strategi Manajemen: Manajemen Strategi Konsep* Jakarta: Salemba Empat 2018
- Dokumentasi BAZNAS Kota Palopo, 12 april 2023
- Dr. Fasiha, *Zakat Produktif: Alternatif Sistem Pengendalian Kemiskinan* Palopo: Laskar Perubahan 2017
- Drs. H. Muslimin, Wakil Ketua II Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 14 Maret 2023
- Drs. H. Mustahrim T, Wakil Ketua III Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 14 Maret 2023.
- Fasiha and Muh.Ruslan Abdullah, "Zakat Management Formulation: Improving the Quality of Management with a Quality Assurance approach", *TechniumSocial Sciences Journal*, Agustus 2022
- Haryanti, Dwi Asih, *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Mustahik Zakat dengan Menggunakan Metode Analytical Network Process*, Ponorogo: CV. Uwais Inspira Indonesia

<https://bakri.uma.ac.id/pengertian-kualitas-pelayanan/> (Diakses tanggal 19-022023, pukul 19.07 WITA)

<https://baznas.go.id/profil> (diakses tanggal 20-01-2023, pukul 14.54 WITA)

<https://baznas.go.id/profil> (diakses tanggal 29-02-2023, pukul 19.54 WITA)

Ibrahim, Wakil Ketua IV Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 29 maret 2023.

Juliansyah, Eris, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi", *Jurnal Ekonomak* 3, No.2 (Agustus 2019)

Kotler. Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* Jakarta: ALFABETA, 2018

Mutmainah, Ekayanti, "Sistem Distribusi Dana Zakat pada BAZNAS Kota Palopo", (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Palopo)

Nawawi, Hadari, *"Manajemen Strategi Organisasi"*, Yogyakarta: UGM Press 2020

Novianti, Putri, "Manajemen Dana Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor dalam Upaya Pemberdayaan Ekonomi Umat", (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah)

R David Fred, *Strategic Management : Manajemen Strategis Konsep* (Jakarta: Salemba Empat, 2011),

Rahmah, Syahidah, "Management of Productive Zakat in the Development of Micro, Small, and Medium Enterprises at the National Baznas of Bulukuba

Regency", *Jurnal Ekonomi Islam* 5, No.2 (Oktober 2022)

Ruyatnasih, Yaya, *Pengantar Manajemen Teori, Fungsi dan Kasus* Yogyakarta: Absolute Media 2018

Sari, Islahiyah Okta Novita, "Manajemen Strategi Fundraising dalam Meningkatkan Pendapatan Dana Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Probolinggo", (Skripsi: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: ALFABETA 2018

Sumarsono, Wakil Ketua I Baznas Kota Palopo, *wawancara*, pada tanggal 23 Februari 2023.

Tangke, Diar Muzna, "Analisis Manajemen Strategi BAZNAS Kota Ambon", *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, No.2, (September 2020)

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* Yogyakarta: Andi, 2018

Tjiptono, Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* edisi 7 Yogyakarta: Andi 2018

Wibowo, Sarwo Eddy & Aidar Erika Toding Pali, "Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Samarinda", *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 21, No.2 (DesesMBER 2020)

Wibowo, Sarwo Eddy Dan Aidir Erika Toding Palli, "Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Samarinda", *Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya* 21, No.2, (2020).



L

A

M

P

I

R

A

N

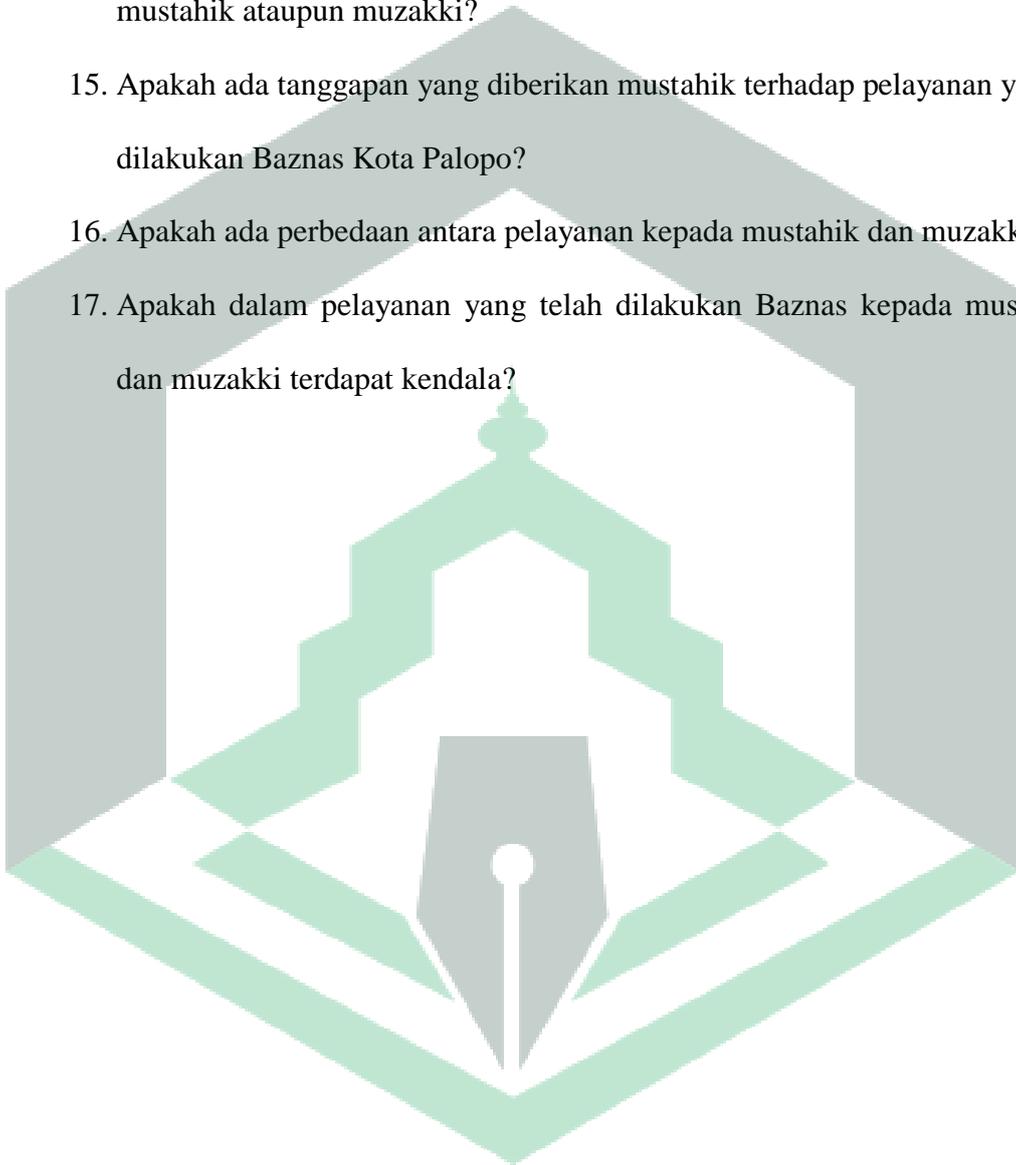


Lampiran 1: Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana proses pengumpulan dana zakat yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Palopo?
2. Apakah setiap tahunnya jumlah pengumpulan dana muzakki mengalami peningkatan?
3. Apakah dalam setiap tahunnya jumlah muzakki mengalami peningkatan?
4. Apa yang menjadi tujuan Baznas Kota Palopo dalam melakukan pelayanan kepada mustahik ataupun muzakki?
5. Siapa sajakah yang menjadi sasaran calon muzakki yang ada di Kota Palopo?
6. Bagaimana cara Baznas dalam menjaga kepercayaan muzakki?
7. Apakah strategi yang telah dilakukan Baznas sudah maksimal?
8. Apakah ada strategi khusus yang dilakukan Baznas dalam melakukan pelayanan kepada mustahik?
9. Apakah ada persyaratan khusus yang harus dipenuhi mustahik untuk menerima zakat dari Baznas Kota Palopo?
10. Apa saja jenis bantuan yang diberikan kepada mustahik dari dana zakat yang telah diterima Baznas Kota Palopo?
11. Bagaimana cara baznas dalam mengembangkan pelayanannya kepada mustahik ataupun muzakki?
12. Bagaimana apresiasi masyarakat terkait Baznas Kota Palopo?

13. Bagaimana strategi Baznas dari tahun ketahun dalam mengembangkan kualitas pelayanan di Baznas Kota Palopo?
14. Apa yang menjadi tujuan Baznas dalam melakukan pelayanan kepada mustahik ataupun muzakki?
15. Apakah ada tanggapan yang diberikan mustahik terhadap pelayanan yang dilakukan Baznas Kota Palopo?
16. Apakah ada perbedaan antara pelayanan kepada mustahik dan muzakki?
17. Apakah dalam pelayanan yang telah dilakukan Baznas kepada mustahik dan muzakki terdapat kendala?



Lampiran 2: Perda 06 Tahun 2006



PERATURAN DAERAH KOTA PALOPO

NOMOR : 06 TAHUN 2006

TENTANG

PENGELOLAAN ZAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PALOPO,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah secara optimal sebagai potensi umat Islam yang dapat disumbangkan dalam pembangunan manusia Indonesia seutuhnya, maka diperlukan adanya pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah secara transparan, profesional, dan akuntabel;
 - b. bahwa zakat, infaq dan shadaqah merupakan sumber dana yang potensial dalam upaya pemberdayaan masyarakat ekonomi lemah untuk mewujudkan taraf hidup yang lebih baik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, dipandang perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pengelolaan Zakat.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 3. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3885);
 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Mamasa dan Kota Palopo di Provinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4186);
 5. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
 6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);

www.palopokota.go.id

Lampiran 3: Surat izin penelitian

  
1 2 0 2 3 1 9 0 0 9 0 1 6 2

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 162IP/DPMPSTP/II/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pen dele gasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : SUSAN ANGRAENI
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Bakau Balandai Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 1904030186

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PENGARUH LABEL HALAL DAN PENGETAHUAN HALAL TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN KOSMETIK (STUDI PADA MAHASISWA MANAJEMEN BISNIS SYARIAH)

Lokasi Penelitian : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
Lamanya Penelitian : 16 Februari 2023 s.d. 16 April 2023

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 17 Februari 2023
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP


ERICK. K. SIGA, S.Sos
Pangkat : Penata Tk.I
NIP : 19830414 200701 1 005

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kaocores Palopo

Lampiran 4: SK Penguji



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 508 TAHUN 2023
TENTANG

PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses penyusunan dan penulisan skripsi bagi mahasiswa strata SI, maka dipandang perlu bentuk Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi.
b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas pembimbing sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.

- Memperhatikan : Penunjukan Pembimbing dan Penguji dari Ketua Prodi

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Dosen pembimbing skripsi adalah memberikan arahan, saran dan masukan kepada mahasiswa bimbingan mulai pembuatan proposal penelitian hingga skripsi selesai diujikan berdasarkan panduan penyusunan skripsi dan pedoman akademik yang di tetapkan Institut Agama Islam Negeri Palopo serta berusaha menyelesaikan bimbingan tepat waktu.
- Ketiga : Tugas Dosen Penguji adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/mengevaluasi, menguji dan memberikan penilaian atas skripsi mahasiswa yang diujikan.
- Keempat : Pelaksanaan seminar proposal dihadiri oleh pembimbing dan penguji II (kedua) dan pelaksanaan Ujian Hasil dan Ujian Munaqasyah dihadiri oleh Pembimbing, penguji I (pertama) dan penguji II (kedua)
- Kelima : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2023.
- Keenam : Surat Keputusan berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan atau penulisan skripsi mahasiswa selesai dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terhdapat kekeliruan didalamnya.
- Ketujuh : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 21 Juni 2023

a.n. Rektor

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



- embusan :
1. Kabiro AUAK;
 2. Pertianggal;
 3. Mahasiswa yang bersangkutan;

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO
NOMOR : 508 TAHUN 2023
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI (IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Ica Penita
NIM : 18 0402 0209
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : **Manajemen Strategi Badan Amil Zakat Kota Palopo Terhadap Pengembangan Kualitas Pelayanan Kepada Mustahik.**
- III. Dosen Pembimbing dan Penguji :
- Ketua Sidang : Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.
Sekretaris : Hendra Safri, S.E., M.M.
Pembimbing : Dr. H. M. Rasbi, S.E., M.M.
Penguji Utama (I) : Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., MM.
Pembantu Penguji (II) : Dr. Fasiha, M.EI.

Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Mustaming



Lampiran 5: Kartu Kontrol



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon 085243175771
 Email: febi@iainpalopo.ac.id; Website: https://febi.iainpalopo.ac.id/



KARTU KONTROL
 SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama : Ica Penita
 NIM : 13 0902 0209
 Prodi : Perbankan Syariah

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	Senin 29/mai/2023	Susan Angraeni	Pengaruh Labor Kebut dan Pengetahuan Kebut terhadap Keputusan Penggunaan Kosmetik Pada Mahasiswa MBS	<i>[Signature]</i>	
2	Jumat 16/Juni/2023	Davi	Strategi marketing produk ikan asin masyarakat nelayan Desa Ramba Batu kec. Larampong kab. Luwu	<i>[Signature]</i>	
3	Kamis 15/Juni/2023	Isma Kirisma Irwan	Pengaruh elektronik word of mouth terhadap keputusan pembelian dan penggunaan sneakers seri & whitening pada mahasiswa	<i>[Signature]</i>	
4	Senin 10/Agri/2023	Mutiara ZulFahnur	Pembelian produk pada Platform belanja online shopee sebagai bentuk perubahan gaya hidup	<i>[Signature]</i>	
5	Kamis 02/maret/2023	Indah Lestari	Prosesi masyarakat desa gsuu kec. tauuti mengenai kabotadaan KOPetasi batik usia syariah	<i>[Signature]</i>	
6	Kamis 23/pebruari/2023	Miana	Pengolahan tahu dan tempe mataya mustafadi kol. mawa kaba	<i>[Signature]</i>	
7					
8					
9					
10					

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

[Signature]
 Dr. Takdir, S.H., M.H.
 NIP 107907242003121002

NB.:

- Kartu ini dibawa setiap mengikuti ujian
- Setiap mahasiswa wajib mengikuti minimal 5 kali seminar sebelum seminar hasil.

Lampiran 6: Keterangan MBTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Biti Kota Palopo 91914 Telepon 085243175771
Email: febi@iainpaloopo.ac.id; Website: <https://febi.iainpaloopo.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen penguji dan Ketua Program Studi Perbankan Syariah, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dengan ~~kurang/baik/lancar~~ dan menulis al-Qur'an dengan ~~kurang/baik/lancar~~.

Nama : Ica Penita
NIM : 1904020209
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui :
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M.

Palopo, 19 Juni 2023
Dosen Penguji


A. Farhami Lahila, S.E.Sy., M.E.Sy.

*coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa.

Lampiran 7: Keterangan Lunas UKT



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon/HP 085243175771
Email: febi@iainpalopo.ac.id; Website: <https://febi.iainpalopo.ac.id/>

SURATKETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Saepul, S.Ag., M. Pd.I
NIP : 19720715 200604 1 001
Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha
Unit Kerja : FEBI IAIN Palopo

menerangkan bahwa:

Nama : ICA PEMTIA
NIM : 19 0402 0209
Semester/Prodi : VIII / PBS-H
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Yang bersangkutan benar telah melunasi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) semester I s/d VIII.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 19 Juni 2023 .
an.Dekan
Kepala Bagian Tata Usaha



Saepul, S.Ag., M.Pd.I.
NIP.19720715 200604 1001

Lampiran 8: Keterangan Bebas Mata Kuliah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon 085243175771
Email: febi@iainpalopo.ac.id; Website: <https://febi.iainpalopo.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

NOMOR: B523/In.19/FEBI.04/KS.02/PBS/07/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa mahasiswa (i) :

Nama : Ica Penita
NIM : 1904020209
Program Studi : Perbankan Syariah

benar telah mengikuti perkuliahan sesuai dengan kurikulum program studi perbankan syariah dan dinyatakan bebas mata kuliah yang diprogramkan sejak semester I tahun akademik 2019/2020 s.d semester VII tahun akademik 2022/2023 berdasarkan data nilai prodi.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



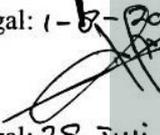
Palopo, 27 Juli 2023
Ketua Prodi Perbankan Syariah
Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 19891207 201903 1 005

Lampiran 11: Persetujuan Penguji

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Manajemen Strategi Badan Amil Zakat Nasional Kota Palopo Terhadap Pengembangan Kualitas Pelayanan Kepada Mustahik yang ditulis oleh Ica Penita Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0209, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Rabu, tanggal 26 Juli 2023 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*.

TIM PENGUJI

- | | |
|--|--|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
Ketua Sidang/Penguji | ()
Tanggal: 1-8-2023 |
| 2. Dr. Fasiha, M. EI
Sekertaris Sidang/Penguji | ()
Tanggal: 28 Juli 2023 |
| 3. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M
Penguji I | ()
Tanggal: 1-8-2023 |
| 4. Dr. Fasiha, M. EI.
Penguji II | ()
Tanggal: 28 Juli 2023 |
| 5. Dr. H. Muh Rasbi, S.E., M.M
Pembimbing | ()
Tanggal: 01. agustus 2023 |

Lampiran 12: Nota Dinas Penguji

Dr. Fasiha, S.EI., M. EI.
Dr Ahmad Syarief Iskandar , S.E., M.M.
Dr. H. Muh Rasbi, S.E., M.M.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp. :-

Hal : skripsi an. Ica Penita

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ica Penita
NIM : 19 0402 0209
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Manajemen Strategi Badan Amil Zakat Nasional Kota Palopo terhadap Pengembangan Kualitas Pelayanan kepada Mustahik.

Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada Ujian Munaqasyah.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

wassalamu 'alaikum wr. wb.

1. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M
Penguji I

(
Tanggal: 1 - 8 - 2023)

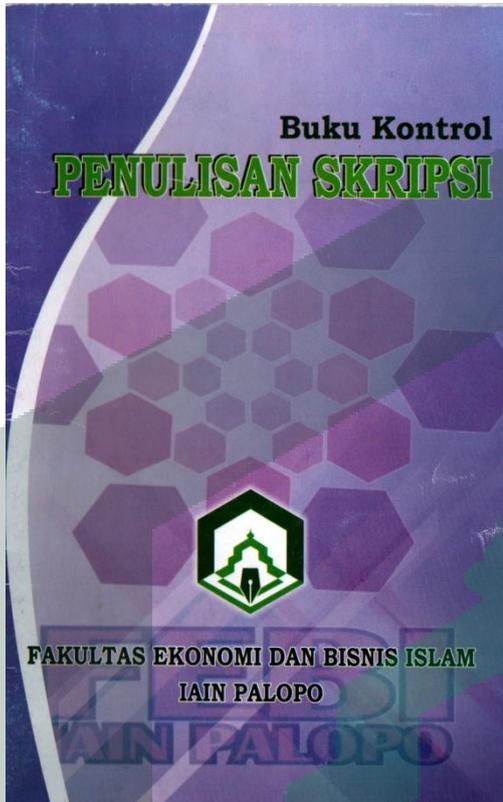
2. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI.
Penguji II

(
Tanggal: 26 Juli 2023)

3 Dr. H. Muh Rasbi, S.E., M.M.
Pembimbing

(
Tanggal: 01, Agustus 2023)

Lampiran 13: Buku Kontrol



LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN SEMINAR HASIL PENELITIAN

Konsultasi ke, _____ Hari Tanggal, _____

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	Perbaiki Abstrak
2	Tambahkan teori manajemen strategi dari buku
3	Lampirkan Uu Perda tentang Zakat
4	Perbaiki kata menurut KBBI
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Pembimbing I.

DR. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M
NIP. 19763123119920310009



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN SEMINAR HASIL PENELITIAN

Konsultasi ke, _____ Hari Tanggal, _____

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	Acc
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Penguji I.

DR. Ahmad Syarif Iskaandar, S.E., M.M
NIP.



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN SEMINAR HASIL PENELITIAN

Konsultasi ke, _____ Hari Tanggal, _____

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	Tambahkan Perda tentang Baznas
2	Acc
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Penguji II.

DR. Pasita, M.El.
NIP.



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Lampiran 14: Sertifikat Mahad Al-Jamiah


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

Syahadah

Nomor : In.19/PP/UPT/MA'HAD AL-JAMI'AH/ 039 /IV/2020

Diberikan kepada :

ICA PENITA
NIM : 19 0402 0209

Setelah mengikuti Program Ma'had Al-Jami'ah Institut Agama Islam Negeri Palopo
Sebagai tanda bukti diberikan Syahadah ini berikut hak sesuai dengan peraturan yang berlaku
Dikeluarkan di Palopo pada tanggal Empat Juli Dua Ribu Dua Puluh Dua

Rektor IAIN Palopo

Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag.
NIP 12691104 199403 1 004

Kepala Unit
Ma'had Al-Jami'ah IAIN Palopo

Dr. Mardi Takwim, M.HI
NIP 19680503 199803 1 005

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

TRANSKRIP NILAI
MAHASISWA PROGRAM MA'HAD AL-JAMI'AH

N A M A : ICA PENITA
N I M : 19 0402 0209
FAK/PRODI : FEBI/D8

NO	MATA KULIAH	SEMESTER	NILAI	
			ANGKA	HURUF
1	Tahsinul Qiro'ah	I	70	B-
2	Fiqih Ibadah	II	85	A-
JUMLAH			155	
RATA-RATA			77,50	

Predikat Kelulusan : Amat Baik / Baik / Cukup / Kurang

Palopo, 04 Juli 2020
Kepala Unit
Ma'had Al-Jami'ah IAIN Palopo

Dr. Mardi Takwim, M.HI
NIP 19680503 199803 1 005

Lampiran 15: Sertifikat PBAK

CERTIFICATE OF APPRECIATION

NO : 001/In-19/PANPEL/00/2019



PROUDLY PRESENTED TO
ICA PENITA



ATAS PARTISIPASINYA SEBAGAI PESERTA,
PADA KEGIATAN PENGENALAN BUDAYA AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN (PBAK)
DENGAN TEMA "ERA 4.0 DALAM SIPAKATAU, SIPAKAINGE DAN SIPAKALEBBI"
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO TAHUN AKADEMIK 2019/2020
Palopo, 28-30 Agustus 2019



Dr. Abdul Pirol, M.Ag.
Rektor IAIN Palopo



Dr. Tolidir, M.H.
Ketua Panitia



Ari Putra Daliman
Presiden BEM



Lampiran 16: Sertifikat TOEFL

UNIVERSAL ENGLISH
SK DIKNAS 421.9/1195/418.20/2020

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This Certificate is Proudly Presented to:
Ica Penita

Registration No. 2274/III/2023 Date of Birth Jul 23 2001 Place Muktitama
Gender Female Native Country Indonesia Native Language Indonesia
Has achieved the following scores in the TOEFL Prediction Test.

Director of Universal English

Monalisa Fajar Astuti, S.Tr.KL

Universal English TOEFL Prediction Test	
Listening Comprehension	45
Structure & Written Expression	46
Reading Comprehension	43
Total Score	447

Test Date : 4th of March 2023
Valid Until : 4th of March 2025



UNIVERSAL ENGLISH
Jalan Mayjend Masisman Desa Tulungrejo Kec. Pare, Kab. Kediri, Kode Pos. 64212



Lampiran 17: Hasil Turnitin

ICA PENITA

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

A list of primary sources contributing to the similarity index, ranked from 1 to 9. Each entry includes a rank, the source name, the source type, and the percentage contribution.

Rank	Source Name	Source Type	Percentage
1	repository.iainpalopo.ac.id	Internet Source	8%
2	repository.radenintan.ac.id	Internet Source	2%
3	kablumajang.baznas.go.id	Internet Source	1%
4	repository.uin-suska.ac.id	Internet Source	1%
5	eprints.walisongo.ac.id	Internet Source	1%
6	Submitted to UIN Raden Intan Lampung	Student Paper	1%
7	digilib.uinkhas.ac.id	Internet Source	1%
8	repository.uinsu.ac.id	Internet Source	1%
9	repository.uinjambi.ac.id	Internet Source	<1%

Lampiran 18: Nota Dinas Verifikasi

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp. :
Hal : skripsi an. Ica Penita

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Ica Penita
NIM : 19 0402 0209
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Manajemen Strategi Badan Amil Zakat Nasional Terhadap Pengembangan Kualitas Pelayanan Kepada Mustahik

menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Tim Verifikasi

1. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy
tanggal : 1 - 08 - 2023

2. Irsyam, S.Kom.
tanggal : 07/08/2023

()
()

Lampiran 19: Dokumentasi



Dok. Observasi dengan bapak Ibrahim, ST wakil ketua bidang ADM, SDM dan UMUM



Dok.wawancara dengan bapak Sumarsono, SE wakil ketua 1



Dok. Wawancara bapak Drs. H. Muslimin wakil ketua 2



Dok. Wawancara bapak Drs. H. Mustahrim T wakil ketua 3



Dok. Wawancara bapak Ibrahim, ST wakil ketua 4



Dok. Baznas Kota Palopo

Lampiran 20: Riwayat Hidup

Riwayat Hidup



Ica Penita, lahir pada tanggal 23 Juli 2001 di Muktitama, Kec. Baebunta Selatan, Masamba. Anak ke tujuh dari pasangan bapak Amiruddin dan Ibu Jila. Saat ini penulis bertempat tinggal di Desa Muktitama, Kec. Baebunta Selatan, Masamba. Awal pendidikan penulis dimulai tahun 2006 di TK Aisyah Bustanul At-faal selama kurang lebih satu tahun. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 049 Lara IV. Kemudian ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan menengah di SMPN 2 Baebunta. Ditahun yang sama pula penulis melanjutkan pendidikan ke SMK 8 Baebunta dan mengambil jurusan Teknik Komputer dan Jaringan dan selesai pada tahun 2019. Setelah lulus sekolah kejuruan penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri yang ada di Kota Palopo tepatnya di Institut Agama Islam Negeri Palopo dengan mengambil jurusan program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.