

**ANALISIS IMPLEMENTASI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI YAYASAN NURUL
HAYAT CABANG YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh :

**Masrury
12240050**

Pembimbing :

**Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
NIP 19731016 200012 1 001**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2016



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.01.3/ 1156 /2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

ANALISIS IMPLEMENTASI FUNGSI - FUNGSI MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI YAYASAN NURUL HAYAT
CABANG YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MASRURY
NIM/Jurusan : 12240050/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Kamis, 19 Mei 2016
Nilai Munaqasyah : 89,3 (A/B)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

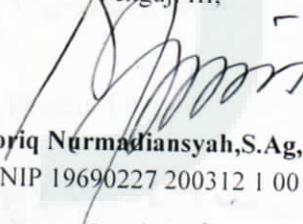
Ketua Sidang/Penguji I,


Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.
NIP 19731016 200012 1 001

Penguji II,


Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP 19720719 200003 1 002

Penguji III,


M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si.
NIP 19690227 200312 1 001

Yogyakarta, 25 Mei 2016

Dekan,


M. Nurjanah, M.Si.
NIP 196003101987032001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp.(0274) 515856

Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari :

Nama : Masrury

NIM : 12240050

Judul Skripsi : Analisis Implementasi Fungsi-fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu dalam bidang Sosial Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

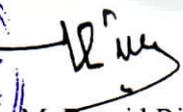
Wassalamua'alaikum Wr.Wb.

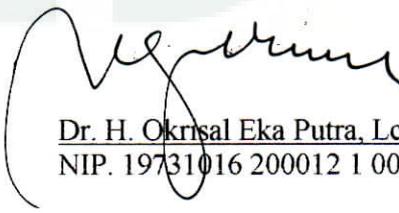
Yogyakarta, 08 Mei 2016

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing




Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003


Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
NIP. 19731016 200012 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Masrury

NIM : 12240050

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul : “Analisis Implementasi Fungsi-fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 05 Mei 2016

Yang menyatakan,



Masrury
12240050

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk tercinta :

Almamaterku Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ
خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS Al-Hasyr : 18)¹

¹ H. Zaini Dahlan, Qur'an Karim dan Terjemahan Artinya, (Yogyakarta: UII Press, 2014), hlm. 124

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena telah memberikan kemudahan dan kekuatan sehingga bisa menyusun skripsi dengan baik. Shalawat serta salam saya sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW karena telah memberikan pencerahan berupa ilmu pengetahuan. Dengan bermodal istiqamah maka skripsi berjudul : Analisis Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar strata satu di bidang Manajemen Dakwah, fakultas dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari berbagai bimbingan pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
3. Bapak Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si., selaku Kepala Jurusan Manajemen Dakwah serta dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan bimbingan dan arahan selama kuliah.
4. Bapak Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi yang tak henti-hentinya memberikan bimbingan, arahan dan motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan.

5. Hj. Tejawati. SH, Selaku staf TU manajemen dakwah, yang banyak memberikan bantuan atas terselesaikannya skripsi ini.
6. Segenap dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah membagikan dan memeberikan ilmu dengan ikhlas selama empat tahun.
7. Kepada Ayah Syamsudin dan Ibu Satiyem tercinta yang selalu menyayangi, memberikan doa, motivasi, dan dukungan sehingga saya selalu diberi kelancaran dalam menggapai cita-cita. Terima kasih atas semua yang telah diberikan.
8. Kepada kakak Siti Nurjannah dan adik Hindun Hayati tercinta yang telah banyak berbagi pengalaman dan do'a.
9. Terima kasih kepada Hastuti Nurul 'Ain atas kesetian, do'a, semangat, motivasi, ilmu dan kemampuannya yang telah diberikan kepada penyusun sehingga sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada semua teman Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2012, terima kasih atas semua waktu, keceriaan dan ilmu yang telah kalian bagikan kepada saya.
11. Kepada teman pondok pesantren Al-Hikmah 02 benda, pondok Al-kandiyas, teman Kos 759, Kontrakan Minggiran, karena telah banyak berbagi pengalaman dan ilmu kepada saya.
12. Bapak Moch. Robby selaku Kepala Cabang Yayasan Nurul Hayat, yang telah memberikan waktu dan ilmu guna menyelesaikan skripsi saya.

13. Kepada semua pihak yang telah banyak membantu proses kuliah dan proses penyusunan skripsi ini. Karena tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT. membalas semua jasa baik mereka serta memberikan balasan yang lebih sebagai amal sholeh di sisi-Nya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan pengetahuan yang dimiliki penulis sangatlah terbatas, untuk itu diperlukan saran dan masukan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Peneliti berharap skripsi ini bisa bermanfaat dan bisa memberikan pencerahan kepada pembaca maupun penyusun, semoga Allah selalu memberikan keberkahan kepada hidup kita, Amin ya Robbal Alamiin.

Yogyakarta, 23 Mei 2016

Masrury
12240050

ABSTRAK

Masrury, (12240050), Analisis Implementasi Fungsi-fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta, Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2016.

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan manajemen, apabila kualitas pelayanan dibawah standar maka bisa dikaitkan dengan jeleknya manajerial suatu lembaga. Sebagai contoh manajemen perencanaan, jika perencanaan suatu lembaga tidak tertata dengan rapih maka pelayanan kepada pelanggan akan acak-acakan. Hal itu terjadi karena ada kesalahpahaman yang dilakukan antara satu karyawan dengan karyawan yang lainnya, atau antara manajer dengan karyawan. Jika kualitas pelayanan tidak baik maka akan membuat kecewa *customer* dan donatur. Namun Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara karyawan dan manajer dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada *customer*.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik interview, observasi dan dokumentasi sebagai pengumpulan data. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif dengan menginterpretasikannya dalam kalimat sederhana sehingga dapat diambil pengertiannya untuk mendapatkan kesimpulan sebagai hasil penelitian. Untuk uji validitas data penulis menggunakan 2 jenis metode triangulasi dalam mendukung pengukuran tingkat keabsahan data yang diperoleh, yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Setelah melakukan penelitian, didapatkan hasil bahwa Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta menerapkan fungsi-fungsi manajemen antara lain *Planning*, ditetapkan setiap satu tahun pada bulan November, *Organizing* dengan cara penentuan sumberdaya dan pendelegasian tugas kepada karyawan, *Actuating* yaitu memberikan bimbingan dan motivasi kepada karyawan dan, *Controlling*, dengan menggunakan *finger print* dan aplikasi GIS sebagai bentuk pengawasan terhadap karyawan, guna mendapatkan hasil maksimal dalam pekerjaan dan sebagai cara dalam meningkatkan pelayanan terhadap customer dan donatur. Lima dimensi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah *Tangibles*, *Realibility*, *responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sehingga berdampak terhadap positif kualitas pelayanan di yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta.

Kata kunci: *Fungsi-fungsi Manajemen, Kualitas Pelayanan dan Yayasan Nurul Hayat*.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	6

C. Rumusan masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Tinjauan Pustaka	10
F. Kerangka Teoritik	13
G. Metode Penelitian.....	24
H. Sistematika Pembahasan	32

BAB II. GAMBARAN UMUM YAYASAN NURUL HAYAT

A. Letak Geografis	35
B. Sejarah Singkat.....	35
C. Visi Misi dan Motto	37
D. Legalitas Yayasan Nurul Hayat.....	38
E. Struktur Organisasi Yayasan Nurul Hayat.....	39
F. Data Personalia dan Jabatan Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta	40
G. Unit Kerja Komersil Yayasan Nurul Hayat	42
H. Program-program Yayasan Nurul Hayat.....	44
I. Partisipasi dan Media Nurul Hayat	52
J. Kutipan Tentang Yayasan Nurul Hayat	53

**BAB III. IMPLEMENTASI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI YAYASAN NURUL
HAYAT CABANG YOGYAKARTA**

A. Implementasi Fungsi-fungsi Manajmen di Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta	57
1. Perencanaan (<i>planning</i>).....	57
2. Pengorganisasian(<i>organizing</i>).....	66
3. Pergerakan (<i>actuating</i>).....	75
4. Pengawasan (<i>controlling</i>).....	83
B. Kualitas Pelayanan di Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta	87

BAB IV . PENUTUP

A. Kesimpulan	96
B. Saran Rekomendasi dari Hasil Penelitian	96

DAFTAR PUSTAKA	98
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Pengumpulan Data	31
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data.....	32
Gambar 1.3 Kerangka Berfikir.....	34
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Yayasan Nurul Hayat	39
Gambar 3.1 Kalender <i>Event</i>	61
Gambar 3.2 Audit Intern	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Narasumber Penelitian	26
Tabel 1.2 Perbedaan Istilah dalam pengujian Keabsahan Data Antara Kualitatif dan Kuantitatif	29
Tabel 2.1 Data Personalia dan Jabatan.....	40



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penelitian ini berjudul **“Analisis Implementasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta”** untuk menghindari kesalahpahaman yang timbul, penyusun jelaskan terlebih dahulu arti dari judul atau topik penelitian yang hendak diteliti agar menjadi jelas dan memberikan batasan-batasan dalam bahasan yang selanjutnya.

1. Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa, uraian, perincian, kupasan, diagnosis.¹ Analisis juga berarti segenap rangkaian pembuatan yang menelaah suatu hal secara mendalam. Pendapat lain arti atau definisi dari analisis yaitu suatu pekerjaan meneliti sambil menguraikan bagian-bagian yang diteliti, memilah-milah sesuai dengan jenis-jenisnya.² Analisis dalam penelitian ini adalah kegiatan yang menelaah, mengupas, dan menguraikan tentang fungsi-fungsi manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta.

¹ HS. Kartoredjo, *Kamus Baru Kontemporer, Cet. Ke-1* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm.20.

² JS. Badudu, *Kamus Kata-kata Serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia, Cet. Ke-4*, (Jakarta: Penerbit Buku Kompas, 2009), hlm.20.

2. Implementasi

Dalam kamus bahasa Inggris-Indonesia dikatakan bahwa implementasi berasal dari kata *implementation* yang berarti pelaksanaan dan penerapan dari sebuah teori.³

Yang dimaksud dengan implementasi dalam penelitian ini adalah pelaksanaan dan penerapan sebuah teori, dalam hal ini teori manajemen adalah sebagai sistem yang terdiri dari *input*, *output* dan proses yang ada di Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta, dalam hal ini implementasi fungsi-fungsi manajemen dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di lembaga bersangkutan.

3. Fungsi-fungsi Manajemen

Manajemen dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Manajemen sebagai suatu sistem, adalah suatu kerangka kerja, yang terdiri dari berbagai komponen yang secara keseluruhan adalah saling berkaitan dan terorganisir dalam rangka mencapai tujuan.
- b. Manajemen sebagai suatu ilmu pengetahuan, adalah suatu ilmu *interdisipliner* dengan menggunakan bantuan ilmu sosial, filsafat, psikologi, antropologi, dan lain-lain.
- c. Manajemen sebagai suatu fungsi adalah proses fungsi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan.

³ Jhon. M. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, cet ke-23 (Jakarta : Gramedia, 1996), hlm. 313

- d. Manajemen sebagai profesi, adalah merupakan bidang pekerjaan atau keahlian tertentu yang dapat disejajarkan dengan bidang kedokteran, hukum, dan sebagainya.
- e. Manajemen sebagai proses, adalah serangkaian tahapan kegiatan yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan manfaat sumber daya yang ada semaksimal mungkin.⁴

Arti fungsi adalah peranan atau kegunaan dan manfaat.⁵ Adapun yang dimaksud fungsi-fungsi manajemen adalah peranan apa saja di Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta.

Sedangkan manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari rangkaian kegiatan *planning, organizing, actuating, controlling*, yang dilakukan untuk menentukan dalam mencapai suatu tujuan dan sasaran tertentu yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.⁶

Sedangkan pengertian manajemen di sini yang dimaksud adalah manajemen sebagai fungsi yaitu yang terdiri dari : *planning, organizing, actuating dan controlling*. Dalam upaya mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang terdiri dari *input, output*, dan *process* di yayasan Nurul Hayat.

⁴ Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), hlm.19.

⁵ Ahmad Maulana dkk, *Kamus Ilmiah Populer*, (Yogyakarta: Absolut, 2003), hlm. 12.

⁶ Muslih, *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar* (Yogyakarta, BPFE UII,1989), hlm.1.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terdiri dari dua kata, yaitu kualitas dan Pelayanan. Menurut Kotler dan Keller pengertian kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.⁷

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevic, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (1997 : 448) dalam “pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan” ini adalah definisi yang paling simpel. Sedangkan definisi yang paling rinci diberikan oleh Gronroos dalam sebagaimana dikutip dibawah ini :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hala yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

Dari dua definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan

⁷ Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, alih bahasa Bob Sabran*, ed. ke 13 (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 143.

melibatkan usaha manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan.⁸

5. Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta

Nurul Hayat sejak didirikan sudah dicita-citakan untuk menjadi lembaga milik umat yang mandiri. Lembaga milik umat yang artinya lembaga yang dipercaya oleh umat karena mengedepankan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana-dana amanah umat. Sedangkan lembaga yang mandiri artinya hak kami sebagai amil (gaji pegawai) tidak mengambil dana zakat dan sedekah umat. Kami berusaha memenuhi gaji pegawai secara mandiri dari hasil usaha yayasan. Komitmen yang dilakukan yayasan adalah mandiri, amanah, profesional dan memberdayakan.

Nurul Hayat telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 dan konsisten menerapkan budaya 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin). Lebih dari 100.000 orang menerima program kemanfaatan Nurul Hayat. Karena kemanfaatan itu pula Nurul Hayat menerima berbagai apresiasi seperti Pro Poor Awards, Penghargaan Lembaga Peduli Anak dari Kementerian PP dan PA, Panti Asuhan terbaik dan lain-lain.⁹

⁸ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2014), hlm.2.

⁹ www.nurulhayat.org/sekilas , diakses pada senin 29 februari 2016.

B. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini semua lembaga baik konvensional, syariah, maupun nirlaba diharuskan untuk memahami kebutuhan customer dan donor salah satunya adalah memenuhi kepuasan *customer*. Seperti yang disampaikan Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.¹⁰

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan manajemen, apabila kualitas pelayanan dibawah standar maka bisa dikaitkan dengan jeleknya manajerial suatu lembaga. Sebagai contoh manajemen perencanaan, jika perencanaan suatu lembaga tidak tertata dengan rapi maka pelayanan kepada pelanggan akan acak-acakan. Hal itu terjadi karena ada kesalahan pemahaman antara satu karyawan dengan karyawan yang lainnya, atau antara manajer dengan karyawan.

Jika kualitas pelayanan tidak baik maka akan membuat kecewa *customer* dan yang mungkin terjadi selanjutnya adalah yayasan tersebut ditinggalkan oleh *customer*.

Agama islam mengajarkan kepada kita jika ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang atau jasa maka harus memberikan yang berkualitas tidak boleh memberikan barang yang rusak atau buruk kepada orang lain.

¹⁰ Philip Kotler, *Manajemen Perencanaan Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 178.

Hal ini di jelaskan dalam Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا^ط
 مِّنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ^ط
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Ali-Imran : 159).

11

Ayat diatas menjelaskan betapa pentingnya dalam bersikap terhadap customer dan donatur. Sikap sebagai pegawai kepada *customer* harus sopan dan lemah lembut, agar mereka tidak menjauhi dan membeci yayasan tersebut.

Salah satu komponen penting yang ada dalam lembaga adalah manajemen, karena manajemen adalah suatu seni dalam menggerakan orang lain, sehingga suatu lembaga atau yayasan haruslah memfungsikan manajemen dengan baik agar lembaga tersebut terus eksis dan dicintai *customer*.

Untuk memfokuskan penelitian, maka penyusun memilih Yayasan Nurul Hayat sebagai subjek penelitian karena yayasan tersebut adalah

¹¹ H. Zaini Dahlan, Qur'an Karim dan Terjemahan Artinya, (Yogyakarta: UII Press, 2014), hlm. 994

salah satu yayasan yang berorientasi pada layanan sosial dan dakwah, tetapi tidak hanya itu yayasan tersebut juga menggerakkan karyawan tidak mengambil hak mereka sebagai muzaki. Mereka mempunyai unit-unit usaha guna menggaji karyawan, yang mana program-program ini lah yang menjadi karakter Yayasan Nurul Hayat sebagai yayasan sosial yang mandiri dan mempedulikan kesejahteraan orang lain dan membentuk pribadi anggota yayasan peduli kepada sesama. Maka faktor pendukung Yayasan ini tetap berdiri bahkan bisa terus berkembang adalah bagaimana penerapan manajemen dalam melayani *customer* maupun donatur. Karena faktor utama suatu perusahaan atau Yayasan adalah bagaimana penerapan manajemen maka tidak mungkin suatu yayasan bisa cepat berkembang dan di cintai oleh masyarakat jika manajemen tidak berjalan dengan baik.

Tetapi yang menjadi persoalan peneliti adalah bagaimana Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara karyawan dan manajer dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada *customer* dan donatur. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, peneliti terdorong mengetahui dan menganalisis tentang implementasi fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diterapkan di pimpinan cabang Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diambil adalah “Bagaimana Implementasi Manajemen Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta?”

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana Yayasan Nurul Hayat dalam mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen.
- b. Untuk mengetahui apakah implementasi fungsi-fungsi manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Penelitian

Ada tiga manfaat yang bisa diperoleh dalam penelitian ini, yaitu manfaat teoritis, akademik dan manfaat praktis :

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran secara teoritik maupun konseptual dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen dakwah yang berhubungan dengan fungsi-fungsi manajemen.

b. Manfaat akademik

Berupa sumbangan ilmiah bagi jurusan Manajemen Dakwah khususnya untuk mengembangkan penelitian menggunakan metode kualitatif untuk memberikan penjelasan

yang lebih rinci dan objektif tentang implementasi fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan di yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta.

a. Manfaat praktis

1) Bagi Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai sumber informasi tambahan dan analisis tentang implementasi manajemen bagi pihak yayasan, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nasabah akan merasa puas. Dan menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta.

2) Bagi penulis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah, serta mengembangkan kemampuan penulis secara khusus dan mahasiswa secara umum.

E. Kajian Pustaka

Sebagai dasar dan landasan pemikiran penelitian ini, peneliti melihat dan melakukan penelitian awal terhadap pustaka yang ada berupa hasil dari penelitian-penelitian yang sebelumnya yaitu berupa skripsi yang berkaitan dengan penelitian yang ada.

Skripsi dari Imam Jazuli, Jurusan Manajemen Dakwah yang berjudul “ Analisis Fungsi Perencanaan di Madrasah Ibtidaiyah Al-Huda Karangnongko, Maguwoharjo Depok Sleman peencanaan di Madrasah

Ibtidaiyah Al-Huda, Karangnongko Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta Tahun 2014/2015.

Skripsi ini berisi tentang proses perencanaan yang ada di MI Al-Huda Depok. Dan menggunakan teori perencanaan dari T. Hani Handoko tentang fungsi perencanaan, ciri-ciri perencanan, jenis-jenis perencanaan, unsur-unsur perencanaan. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa perencanaan kegiatan belajar mengajar menggunakan pendekatan *bottom up*, kurikulum, pengajaran, dan guru merupakan komponen yang diprioritaskan pada perencanaan kegiatan belajar mengajar.¹²

Skripsi Saiful Anam Jurusan Keuangan Islam yang berjudul Pengaruh Promosi, Inovasi Desain dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Kerajinan Tas Anyaman Pada Industri *House Of Macrame* (HOM), Yogyakarta Tahun 2013/2014.

Skripsi ini berisi tentang pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan di Industri *House Of Macrame* (HOM), dan menggunakan teori kualitas pelayanan dari Freddy Rangkuti tentang kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua variabel yaitu : pelayanan yang dirasakan (*perceive service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan menggunakan teori dari Zithaml, Berry dan Parasuraman dalam buku Achmad Mufid Effendi yang berisi tentang karakteristik indikator kualitas pelayanan yaitu : *Reability* (keandalan), *responsiveness* (

¹² Jazuli Imam, *Analisis Fungsi Perencanaan di Madrasah Ibtidaiyah Al-Huda Karangnongko Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta tahun 2014/2015*, Imam Jazuli. Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

daya tangkap), *assurance* (kepastian atau jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (berwujud).¹³

Skripsi dari Alip Anggoro jurusan Manajemen Dakwah yang berjudul Pengaruh Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengumpulan Zakat di Badan Amil Zakat Propinsi DIY Tahun 2005/2006.

Skripsi ini berisi tentang fungsi manajemen dan menggunakan teori dari T. Hani Handoko dan G. R. Terry yaitu *principles of management* yang meliputi: *Organizing, Actuating, dan Controlling*. Dari segi penerapan fungsi manajemen dalam pengumpulan zakat, Badan Amil Zakat Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) telah menjalankan tugas dan kewajibannya walaupun masih belum maksimal tetapi telah memenuhi kriteria penerapan fungsi manajemen karena telah menjalankan walaupun belum maksimal.

Dari penelitian di atas, yang membedakan dari penelitian peneliti adalah tempat penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya, di mana pada skripsi ini penelitian dilakukan pada Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta. Sedangkan penelitian sebelumnya adalah di BAZ Propinsi DIY.¹⁴

¹³ Anam Saiful, *Pengaruh Promosi, Inovasi Desain dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Volume Pejualan Kerajinan Tas Anyaman Pada Industri House Of Macrame (HOM) Yogyakarta*, (Fak Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga 2013), hlm. 39.

¹⁴ Anggoro alip, *Pengaruh Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengumpulan Zakat di BAZ Propinsi DIY*, (Fak Dakwah UIN Sunan Kalijaga 2005), hlm. 27.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum tentang fungsi-Fungsi manajemen

a. Pengertian manajemen

1) Manajemen ditinjau dari segi bahasa

Manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *to manage* yang sinonimnya antara lain *to hand* berarti mengurus, *to control* yang berarti memeriksa, *to guide* yang berarti memimpin.¹⁵

2) Manajemen ditinjau dari segi istilah

Manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari rangkaian-rangkaian perencanaan, pengawasan, pengorganisasian, pengendalian/pengawasan, dilakukan untuk menentukan dalam mencapai tujuan atau sasaran tertentu yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.¹⁶

Manajemen ditinjau dari segi istilah mengandung berbagai pengertian, tergantung dari sudut mana memandang dan memberi pengertian kepada istilah tersebut. Karena mengandung istilah-istilah tersebut maka tak heran jika

¹⁵ Mochtar Effendy, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, (Jakarta: Batara Karya Aksara, 1986), hlm. 9.

¹⁶ Muslih, *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar* (Yogyakarta : BPFE UII, 1989) hlm. 1.

kemudian antara satu definisi dengan definisi yang lain terdapat perbedaan maupun persamaan.

Sondang P Siagian dalam buku *Filsafat Administrasi* mendefinisikan manajemen sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.¹⁷

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dengan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.¹⁸ Definisi lain manajemen yaitu menurut Marry Parker Follet dalam Tisnawati Sule & Kurniawan Saefullah, manajemen adalah seni dalam menyelesaikan suatu melalui orang lain.¹⁹

Dari tiga definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu keterampilan memproses suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan melalui tangan orang lain.

¹⁷ Sondang P. Siagaan, *Filsafat Administrasi*, (Jakarta: CV. Haji Mas Agung, 1989). Hlm. 5.

¹⁸ James A.F. Stoner. *Manajemen Prentice/hell International, Inc, Eng, Lewood Clifis*, (New York: 1982), hlm. 8.

¹⁹ Tisnawati Sule & Kurniawan saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm. 5.

b. Fungsi-fungsi Manajemen

Setelah membahas pengertian mendasar tentang manajemen, lalu menuju ke fungsi-fungsi manajemen. Adapun fungsi-fungsi manajemen menurut pakar memiliki perbedaan-perbedaan, namun pada dasarnya adalah sama dan saling melengkapi satu sama lain. Berikut ini peneliti mengemukakan beberapa pendapat dari para ahli tentang fungsi-fungsi manajemen :

- 1) Menurut Henry Fayol, fungsi-fungsi manajemen meliputi :
 - a) *Planning*
 - b) *Organizing*
 - c) *Coordinating*
 - d) *Controlling*
- 2) Menurut Goerge. R. Terry, fungsi-fungsi manajemen meliputi :
 - a) *Planning*
 - b) *Organizing*
 - c) *Actuating*
 - d) *Controlling*
- 3) Menurut Koontz dan O'Donnel
 - a) *Organizing*
 - b) *Staffing*
 - c) *Directing*
 - d) *Planning*

e) *Controlling*.²⁰

Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti akan menggunakan teori dari George. R. Terry sebagai patokan dan landasan penelitian ini, dan peneliti akan menguraikan fungsi-fungsi manajemen dari pendapat George. R. Terry antara lain :

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah menetapkan pekerjaan yang harus dilandaskan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan. Perencanaan mencakup kegiatan pengambilan keputusan termasuk pemilihan alternatif-alternatif keputusan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat kedepan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.²¹

Perencanaan adalah kegiatan pertama yang harus dilakukan dalam administrasi. Rencana merupakan serangkaian keputusan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan dimasa yang akan datang. Rencana yang baik hendaknya diarahkan kepada tujuan (*goal oriented*). Rencana secara jelas mengemukakan :

- a) Apa yang akan dicapai, berkenaan dengan penentuan tujuan.

²⁰ M. Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), hlm. 8.

²¹ G. R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Bumi Aksara : Jakarta, 1991), hlm.17.

- b) Mengapa hal itu perlu dilakukan, berkenaan dengan alasan atau motif perlunya kegiatan itu,
- c) Bagaimana akan dilaksanakan, berkenaan dengan prosedur kerja, sasaran dan biaya.
- d) Bilamana akan dilaksanakan, berkenaan dengan penjadwalan kegiatan kerja atau pelaksanaan kegiatan sampai dengan selesai.
- e) Siapa yang akan melaksanakan, berkenaan dengan orang-orang yang turut terlibat dalam pelaksanaan kegiatan.
- f) Mengadakan penilaian, berkenaan dengan kegiatan, mana yang telah selesai, sedang dan akan diselesaikan.
- g) Kemungkinan-kemungkinan apa yang dapat mempengaruhi pelaksanaan dan kegiatan mengadakan penyesuaian dan perubahan rencana.²²

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah para manager menetapkan tujuan-tujuan dan menyusun rencana-rencana atau program-program untuk mencapainya, maka mereka perlu merancang dan mengembangkan suatu organisasi yang akan dapat melaksanakan berbagai program tersebut secara sukses.

Pengorganisasian (*Organizing*) adalah :

- a) Penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi.

²² Wijaya, A.W. *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen* / A.W.Wijaya, (Bina Aksara, 1987), hlm. 9.

- b) Perencanaan dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang akan dapat “membawa” hal-hal tersebut kearah tujuan.
- c) Penugasan tanggung jawab tertentu.
- d) Pendelegasian tugas-tugasnya .

Fungsi ini menciptakan struktur formal dimana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan.²³

Maksudnya adalah bahwa pengorganisasian itu merupakan tugas pemimpin terhadap bawahan dalam pengelompokan bagian satu dengan bagian yang lain untuk mencapai tujuan. Aktivitas ini nantinya melibatkan pembagian tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing personil. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kemungkinan timbulnya tumpang tindih pekerjaan pada seorang saja. Selain itu dengan adanya pembagian tugas tersebut dapat menumbuhkan pendalaman terhadap pekerjaannya, sehingga pekerjaan akan lebih lancer dan teratur. Maka dari itu diperlukan adanya langkah dalam pengorganisasian, yaitu :

- a) Membagi dan menggolongkan tindakan-tindakan dalam kesatuan tertentu.
- b) Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing kwsatuan serta menempatkan pelaksanaan untuk melakukan tugas tersebut.
- c) Memberi wewenang kepada masing-masing pelaksana.

²³ T. Hani, Handoko, *Manajemen : edisi kedua* (BPFE, Yogyakarta, 2014, hlm.24).

d) Menempatkan jalinan hubungan.²⁴

3) Pergerakan (*Actuating*)

Pergerakan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.²⁵

Actuating adalah menggerakkan dan memeberikan perintah-perintah melakukan kerja terhadap seluruh bawahan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.²⁶

Actuating memiliki arti penting dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi karena juga merupakan inti dari manajemen. Tanpa adanya pergerakan, maka rencana yang telah tersusun tidak dapat terlaksana karena tidak ada tenaga pendorong bagipelaksana untuk melakukan tugas-tugasnya dan bersedia melakukan kerjasama.

Pergerakan disini merupakan langkah berikutnya setelah rencana ditetapkandan diadakan pembagian tugas kepada para pelaksana dalam rangka menggerakkan pelaksana tersebut untuk segera melakukan kegiatan kegiatan itu.

²⁴ A. Rosyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Yogyakarta: Bulan Bintang, 1995), hlm. 90.

²⁵ G.R.Terry, *Pprinsip Prinsip Manajemen*.

²⁶ Muslih, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: BPFE UII, 1989), hlm. 107.

Menggerakkan mempunyai arti penting dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi karena merupakan inti dari manajemen. Tanpa adanya penggerakan, rencana yang telah disusun tidak dapat terlaksana karena tidak ada tenaga pendorong bagi pelaksana untuk melakukan tugas-tugasnya dan bersedia untuk melakukan kerja sama.

Dalam pelaksanaannya pergerakan yang dilakukan adalah :

- a) Pemberian motivasi
- b) Pembimbing
- c) Jalinan hubungan
- d) Penyelenggaraan komunikasi
- e) Pengembangan atau peningkatan pelaksana (*developing people*).²⁷

4) Pengawasan (*Controlling*)

Dalam setiap pelaksanaan kerja organisasi pengawasan merupakan faktor pokok dalam mencapai maksud dan tujuan organisasi. Menurut Robert J. Mockler dalam T. Hani Handoko yang dimaksud dengan pengawasan manajemen adalah : suatu usaha sistematis untuk menetapkan usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur

²⁷ A. Rosyad Saleh, *Manajemen Dakwah Islam*, hlm.123.

penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan korelasi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.²⁸

5) Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

Dalam ISO 9000 kualitas adalah perpaduan antar sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.²⁹

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam memasarkan sebuah produk. Konsumen secara naluriah akan memilih toko, outlet atau distro yang memiliki pelayanan yang terbaik terhadap konsumen. Konsep pelayanan yang dikemukakan para ahli antara lain pelayanan menurut Rangkuti merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain.³⁰ Pada umumnya pelayanan produksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi dan jasa mempengaruhi hasil jasa

²⁸ T. Hani Handoko, *Manajemen*, hlm. 359.

²⁹ Lupiyaodi, Ruminta, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba, 2006)

³⁰ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002) hlm. 26.

tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan.³¹

Menurut Rangkuti kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua variabel yaitu : pelayanan yang dirasakan (*perceive service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Bila pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan, para pelanggan menjadi tidak tertarik pada perusahaan yang bersangkutan. Sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya (*perceived* lebih besar dari pada *expected*) ada kemungkinan para pelanggan akan beralih keperusahaan lain.³² Salah satu agar penjualan barang maupun jasa dalam sebuah perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu memenuhi kepentingan dan kebutuhan pelanggan.

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah, kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu : *Tangibles* (Berwujud), *Realbility* (Kehandalan), *Responsives* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Kelima karakteristik indikator kualitas pelayanan adalah :

³¹ *Ibid.*, hlm. 28.

³² *Ibid.*, hlm. 20.

1. *Reability* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan dan sesuai dengan harapan.

2. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

3. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

4. *Empathy* (Empati)

Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

5. *Tangibles* (Berwujud)

Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.³³

³³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, (Gava Media : yogyakarta, 2011), hlm. 46.

A. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dipakai adalah metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang dihasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari individu atau kelompok serta perilaku yang dapat diamati.³⁴ Dalam hal ini untuk meneliti dan menemukan secara spesifik tentang segala bentuk implementasi fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber informasi untuk mencari data data dan masukan-masukan dalam mengungkap masalah penelitian atau yang dikenal dengan istilah “informan” yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.³⁵

Untuk memperoleh data, penulis mewawancarai beberapa pihak terkait dengan implementasi fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta. Diantaranya; Kepala cabang yayasan Nurul Hayat, Karyawan, serta pihak-pihak yang sebagai donatur zakat dan *customer* aqiqah Nurul Hayat cabang Yogyakarta.

³⁴ Lexi J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998), hlm. 3.

³⁵ *Ibid.*, hlm. 90.

Objek penelitian adalah fenomena yang menjadi topik dalam penelitian.³⁶ Adapun yang menjadi objek penelitian disini adalah:

- a. Penerapan (implementasi) fungsi-fungsi manajemen di Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta
- b. Segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan fungsi-fungsi manajemen di Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta

3. Metode Pengumpulan Data

- a. Teknik Interview

Interview adalah untuk komunikasi dua orang, dengan melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.³⁷ Adapun dalam pelaksanaannya, wawancara yang digunakan adalah wawancara tak terstruktur, yaitu percakapan informal untuk memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari responden, tetapi susunan kata-kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden.³⁸

Wawancara yang tidak terstruktur dalam pelaksanaannya, seseorang yang mealukan wawancara dengan membawa serentetan pertanyaan terperinci, dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 91.

³⁷ Dedi Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 180.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 181.

Metode wawancara atau interview digunakan untuk memperoleh data tentang latar belakang sejarah berdirinya Yayasan Nurul Hayat, visi dan misi Yayasan Nurul Hayat, implementasi fungsi-fungsi manajemen, serta data-data mengenai kegiatan yang berkaitan dengan fungsi-fungsi manajemen di Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta serta data-data penunjang penelitian. Berikut data narasumber sebagai sumber data penelitian yang penulis lakukan:

Tabel 1.1
Narasumber Penelitian Fungsi-fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Yayasan Nurul Hayat

No.	Nama Narasumber	Sebagai
1	Bapak Moch. Robby	Kepala Cabang Yayasan Nurul Hayat
2	Bapak Badran	Staff Umum Yayasan Nurul Hayat
3	Mbak Wulan	Bagian Admin
4	Ibu Titin	<i>Customer</i> (pemesan Aqiqah)

b. Teknik Observasi

Observasi sering disebut dengan pengamatan yang meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.³⁹ Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung proses penyelesaian masalah yang ada pada objek penelitian, sehingga objektivitas penelitian dapat terjamin.

³⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 63.

c. Teknik Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara menyelidiki catatan peristiwa yang telah lalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁴⁰

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah cara-cara yang dipakai untuk memperoleh data yang lengkap, objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dalam hal ini, metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data adalah; wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipasi (*participant observer*) sebagai pendukung digunakan observasi, wawancara dan analisis dokumen.⁴¹ Metode ini digunakan untuk mendapatkan data-data yang sifatnya tertulis, seperti sejarah berdirinya lembaga, struktur organisasi, laporan kegiatan, dan lain sebagainya. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan mengoreksi data yang diperoleh dari observasi dan *interview* agar validitasnya tidak diragukan lagi.

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 82.

⁴¹ Burhan Bugin, *Penelitian Kualitatif: komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, edisi pertama*, (Jakarta:Kencana, 2010), hlm. 77.

4. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁴² Adapun analisis data yang penulis lakukan adalah mengumpulkan data yang diperoleh kemudian disusun dan diklarifikasikan untuk dianalisis dan diinterpretasikan dalam bentuk kalimat yang sederhana dan mudah difahami sehingga data tersebut dapat diambil pengertiannya untuk memndapatkan kesimpulan sebagai hasil penelitian.

5. Keabsahan Data

Validitas data adalah uji keabsahan data. Validitas merupakan drajat ketepatan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang terjadi pada objek penelitian. Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:

⁴² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 89.

Tabel 1.2
Perbedaan Istilah dalam Pengujian Keabsahan Data antara
Metode Kualitatif dan Kuantitatif

Aspek	Metode Kualitatif	Metode Kuantitatif
Nilai kebenaran	Validitas Internal	Kredibilitas (<i>Credibility</i>)
Penerapan	Validitas Eksternal (generalisasi)	Keteralihan (<i>Transferability</i>)
Konsistensi	Reliabilitas	<i>Auditability,</i> <i>dependability</i>
Netralitas	Obyektivitas	Dapat dikonfirmasi (<i>Confirmability</i>)

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji validitas internal, validitas eksternal, reabilitas, objektivitas.⁴³ Dalam penelitian ini, uji keabsahan data yang digunakan adalah uji validitas internal.

Menurut Sugiyono, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam

⁴³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hlm. 270.

penelitaian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *memberceck*.⁴⁴

Sedangkan dalam penelitian ini, uji kredibilitas yang dipakai menggunakan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁴⁵ Dalam uji validitas data-data dan informasi yang diperoleh dari lapangan, peneliti menggunakan 2 jenis triangulasi dalam mendukung pengukuran tingkat keabsahan data yang diperoleh, yaitu:

1) Triangulasi Teknik

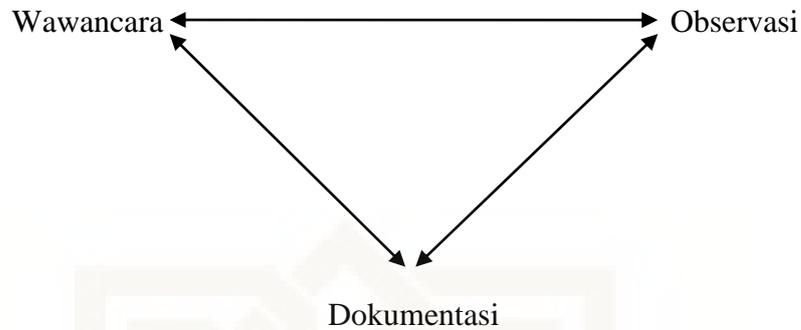
Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.⁴⁶ dalam penelitian ini triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek kepada tiga teknik pengumpulan data. Secara jelasnya dapat dilihat di gambar berikut:

⁴⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 270.

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 369.

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 371.

Gambar 1.1
Triangulasi Teknik

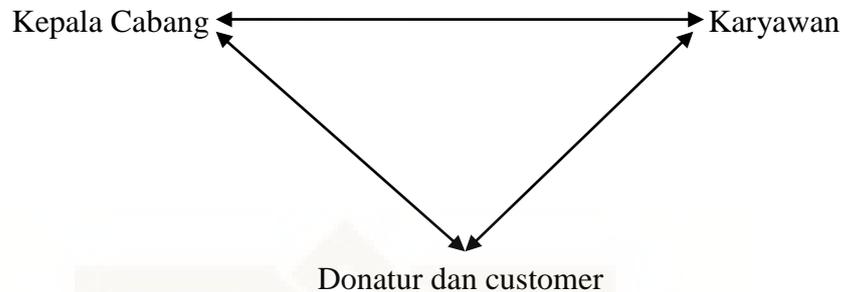


c. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari beberapa sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana yang spesifik dari beberapa sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti menghasilkan suatu kesimpulan selanjtnya dimintakan kesepakatan (*membercheck*) dengan beberapa sumber data tersebut.⁴⁷ Untuk menguji validitas data menggunakan triangulasi sumber, peneliti memberikan pertanyaan yang ditujukan pada sumber yang berbeda, yaitu pimpinan cabang, karyawan dan kepada pihak-pihak donatur dan Customer. Sehingga akan diperoleh data-data dan informasi yang sama dari sumber yang berbeda. Berikut bagan triangulasi tiga sumber data:

⁴⁷ *Ibid.*, hlm. 370.

Gambar 1.2
Triangulasi Sumber



B. Sistematika Pembahasan

Gambaran mengenai skripsi ini, peneliti akan menyusun dan menguraikan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan yang berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, sistematika pembahasan dan alur skema penelitian.

BAB II : Gambaran umum Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta, peneliti menggambarkan secara umum lokasi penelitian yaitu posisi (letak geografis dan profil) sejarah berdirinya yayasan secara singkat, visi, misi dan motto yayasan, legalitas yayasan, kantor yayasan, struktur organisasi yayasan, program-program yayasan, kantor yayasan, dan lain-lain.

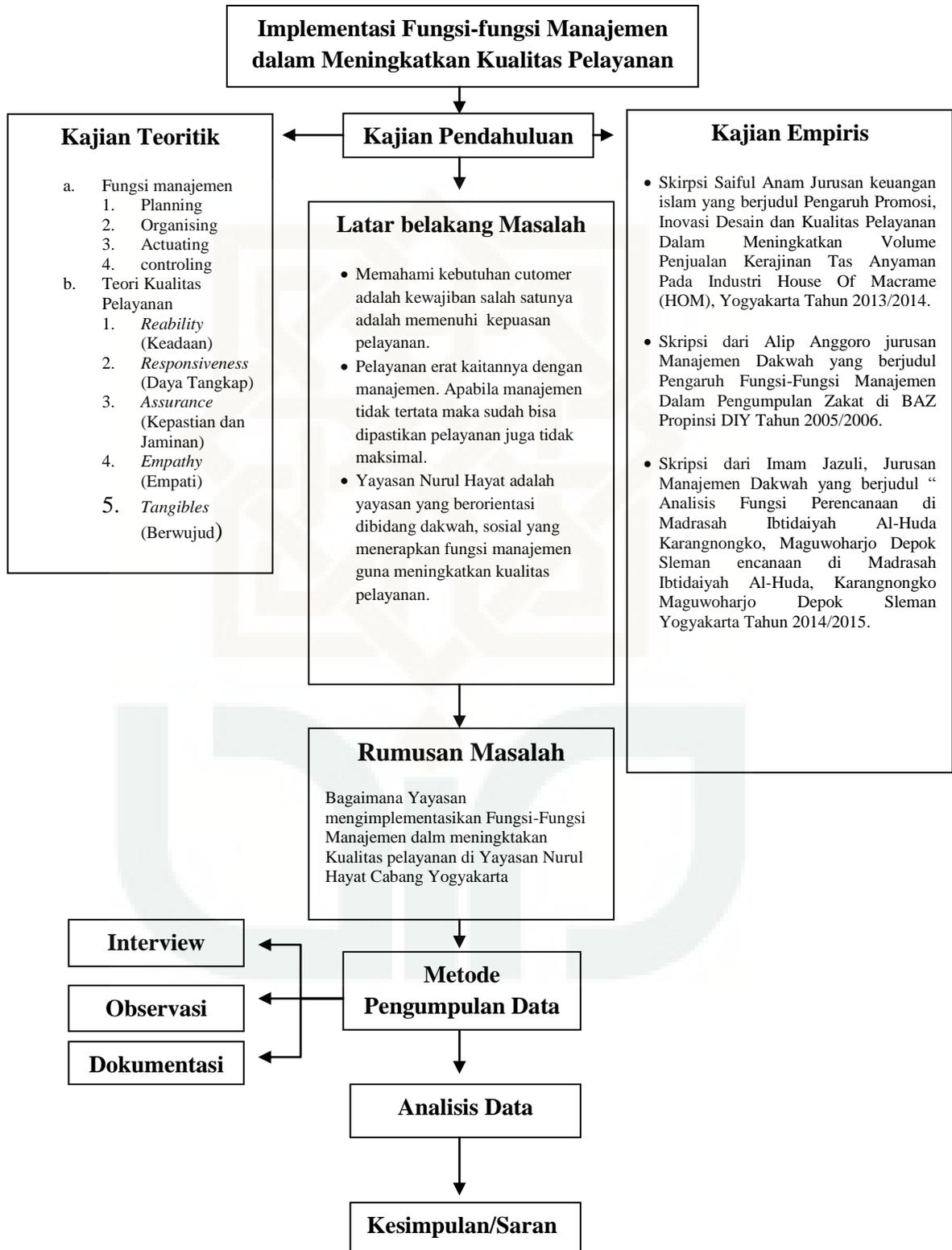
BAB III : Pembahasan hasil dari penelitian secara mendalam dan menyeluruh dari analisis implementasi fungsi-fungsi manajemen yang

diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan di Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta.

BAB IV : Penutup, bab ini memuat kesimpulan, saran dan lampiran-lampiran yang dibutuhkan



Gambar 1.3
Kerangka Berfikir



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah disusun deskripsikan pada bab-bab sebelumnya bahwa Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta telah menetapkan bagian-bagian dari fungsi manajemen antara lain *Planning*, *Organizing*, *Actiating* dan *Controlling*. Dalam hal kualitas pelayanan Yayasan Nurul Hayat cabang menerapkan sistem *Quality Control*. Sehingga berdampak positif terhadap kualitas pelayanan di yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta.

B. Saran Rekomendasi dari Hasil Penelitian

Berdasarkan dari hasil yang telah diperoleh selama pelaksanaan penelitian, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja dan memberikan saran-saran yang bertujuan untuk kemajuan Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta. Adapun saran-saran yang dapat penyusun paparkan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta

- a. Lebih memaksimalkan teknologi (web) dalam melayani customer. Lebih memperjelas paket-paket pemesanan sehingga masyarakat lebih mudah memahami.
- b. Pelatihan kepada karyawan sebaiknya tidak hanya berbentuk seminar atau materi saja. Tetapi dalam bentuk praktek lapangan dan pengembangan keterampilan sehingga memberikan wawasan lain kepada karyawan.

2. Bagi Akademik

Untuk memberikan tambahan referensi pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dan menambah pengetahuan serta informasi kepada pembaca dan mahasiswa tentang implementasi fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Adapun untuk penelitian selanjutnya lebih luas lagi untuk membahas tentang fungsi-fungsi manajemen.
- b. Penelitian selanjutnya ditekankan pembahasan tentang laporan keuangan di Yayasan Nurul Hayat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro Alip, *Pengaruh Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengumpulan Zakat di BAZ Propinsi DIY*, Fak Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2005.
- Badudu, J, 2009. *Kamus Kata-kata Serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia*, Cet. Ke-4, Jakarta: Penerbit Buku Kompas, 2009.
- Bugin Burhan, *Penelitian Kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya, edisi pertama*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Effendi Achmad Mufid, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta*, Skripsi Fak Ekonomi UMY, 2009.
- Effendy Mochtar, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, Jakarta: Batara Karya Aksara, 1986.
- Handoko, T. Hani, *Manajemen : edisi kedua*, Yogyakarta: BPF, 2014.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Gava Media : yogyakarta, 2011.
- Imam Jazuli, *Analisis Fungsi Perencanaan di Madrasah Ibtidaiyah Al-Huda Karangnongko Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta tahun 2014/2015*, Fak. Dakwah dan Komunikasi Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Jhon. M. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia, cet ke-23* Jakarta : Gramedia, 1996.
- Kotler Philip, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, alih bahasa Bob Sabran, edisi ke 13*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kartoredjo HS, *Kamus Baru Kontemporer Cet. Ke-1*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Lupiyadi Ruminta, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba, 2006.
- Manullang M. *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gajah Mada University press, 2012.
- Mas'ud Machudz, *Kewirausahaan : Metode, Manajemen, dan Implementasi / machudz mas'ud*, Yogyakarta: bpfe, 2011.

- Maulana Ahmad dkk, *Kamus Ilmiah Populer*, Yogyakarta: Absolut, 2003.
- Moleong Lexi J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998.
- Mulyana Dedi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2008.
- Muslih, *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar*, Yogyakarta: BPFE UII, 1989.
- Pass Christopher dkk, *Kamus Lengkap Ekonomi, Ed.II*, Jakarta: Erlangga, 1994.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2014.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Saleh A. Rosyad, *Manajemen Dakwah Islam*, Yogyakarta: Bulan Bintang, 1995.
- Terry G. R, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Bumi Aksara : Jakarta, 1991.
- Thabari, Abu Ja'far Muhammad Bin Jarir, *Ath Tafsir Ath Thabari jilid 6*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2009.
- Rangkuti Freddy, *Measuring Costumer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Saiful Anam, *Pengaruh Promosi, Inovasi Desain dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Volume Pejualan Kerajinan Tas Anyaman Pada Industri House Of Macrame (HOM) Yogyakarta*, Fak Syariah dan Hukum UIN sunan Kalija, 2013.
- Siagian Sondang P, *Filsafat Administrasi*, Jakarta: CV. Haji Mas Agung, 1989.
- Stoner James A.F, *Manajemen Prentice/hell International, Inc, Eng, Lewood Clifis, New York*, 1982.

Sule Tisnawati & Saefullah, Kurniawan, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.

Wijaya A.W, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*, Bina Aksara, 1987.

<http://www.jurnalhajiumrah.com/post/sana-sini/-adab-islam-dalam-transaksi-jual-beli>.

<http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan>.

www.nurulhayat.org/sekilas.



INTERVIEW GUIDE

A. TENTANG GAMBARAN UMUM

1. Bagaimana letak geografis yayasan Nurul Hayat
2. Apa yang melatar belakangi berdirinya atau sejarah Nurul Hayat
3. Apa saja konsep berdirinya Nurul Hayat
4. Siapa pendiri Nurul Hayat
5. Bagaimana struktur kepengurusan Nurul Hayat
6. Bagaimana jam kerja dan hari libur Nurul Hayat
7. Bagaimana data personalia dan jabatan Nurul Hayat
8. Apa saja faktor pendukung dan penghambat berdirinya Nurul Hayat
9. Apa saja program dakwah Nurul Hayat dan apa saja program sosial Nurul Hayat
10. Apa saja unit kerja komersil Nurul Hayat

B. Planning

1. Bagaimanakah cara membuat perencanaan kegiatan di Nurul Hayat
2. Apa fungsi perencanaan dalam kegiatan di Nurul Hayat
3. Apa sajakah perencanaan di Nurul Hayat
4. Apakah target dan sasaran dari kegiatan Nurul Hayat
5. Kegiatan apa saja yang di prioritaskan dalam perencanaan
6. Dalam penentuan prioritas kegiatan ditentukan oleh apa
7. Bagaimana dalam menentukan penjadwalan waktu dan program kerja
8. Apakah pelanggan aqiqah diajak dalam menentukan perencanaan.
9. Bagaimana menentukan waktu dan lokasi program kerja

10. Bagaimana menentukan biaya fasilitas dan faktor-faktor yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan
11. Langkah-langkah apa saja yang dilakukan untuk mengimplementasikan perencanaan
12. Apa saja faktor yang menghambat perencanaan

C. Organizing

1. Bagaimana proses pelaksanaan pengorganisasian kepada karyawan di Nurul hayat
2. Apakah para karyawan melaksanakan pekerjaan dengan baik
3. Faktor apa saja yang dipertimbangkan dalam dalam menentukan unit-unit kerja oleh karyawan
4. Bagaimana cara memilih dan menentukan unit unit kerja
5. Bagaimana cara menentukan dan memilih tenaga pelaksana
6. Apakah tugas dan wewenang setiap unit
7. Faktor apa saja yang menjadi pertimbangan dalam menentukan tenaga pelaksana
8. Bagaimana bentuk koordinasi yang dilakukan
9. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pengorganisasian

D. Actuating

1. Apakah fungsi pergerakan yang dilakukan oleh karyawan
2. Apakah komunikasi terjalin dengan baik antara satu dengan yang lainnya
3. Bagaimana melakukan penjalinan hubungan
4. Kegiatan apa saja yang dilakukan dalam rangka meningkatkan penjalinan hubungan
5. Sejauh mana karyawan bisa mengimplementasikan pergerakan

6. Apasaja faktor penghambat dan pendukung dalam proses pergerakan

E. Controlling

1. Bagaimana cara melaksanakan pengawasan
2. Apakah pengawasan telah dilakukan dengan baik
3. Apakah manfaat dilakukan pengawasan dan apakah standart atau pedoman dalam melaksanakan pengawasan
4. Bagaimanakah cara atau pelaksanaan peninjauan pribadi dilaksanakan
5. Bagaimana laporan secara lisan dilakukan oleh para karyawan
6. Bagaimana karyawan menyampaikan laporan.?
7. Apakah kelemahan sistem laporan tersebut
8. Bagaimana cara mengatasi kelemahan laporan tersebut
9. Bagaimana cara mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan karyawan
10. Tindakan apa saja yang dilakukan jika ada penyimpangan-penyimpangan
11. Sejauh mana karyawan menerapkan pengawasan
12. Apa saja faktor penghambat dan pendukung

F. Pelayanan

1. Seberapa penting kedudukan customer dan donatur.
2. Apakah para karyawan Nurul Hayat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat kepada customer dan donatur
3. Berilah tanggapan anda tentang kinerja karyawan dan berikanlah masukan agar karyawan bekerja lebih baik.

4. Bagaimana metode dan cara yang digunakan dalam melayani customer dan donatur
5. Apakah ada kontrol terhadap produk usaha, bagaimana kontrolnya dan apakah customer dan donatur merasa puas.
6. Apakah pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
7. Bagaimana kepastian dan jaminan terhadap pelanggan dan apa timbal balik yang diberikan kepada customer dan donatur.
8. Apakah Nurul Hayat memberikan kemudahan kepada customer baik komunikasi, pemesanan dan lain-lain.



TRANSKIP WAWANCARA

A. Tentang gambaran umum Yayasan Nurul Hayat cabang Yogyakarta

Tanya : Bagaimana letak geografis yayasan Nurul Hayat?

Jawab : Secara geografis, Nurul Hayat memiliki lokasi yang sangat strategis, yaitu di kota Yogyakarta, tepatnya di jalan veteran No. 160 Yogyakarta. Ini adalah kantor cabang yang didirikan Yayasan Nurul Hayat yang berada di Yogyakarta tepatnya di Jalan Veteran No. 160 Yogyakarta dan merupakan dan merupakan kantor cabang. Kalau untuk pusatnya berada di Surabaya.

Tanya : siapa pendiri Yayasan Nurul Hayat dan apa yang melatarbelakangi berdirinya Yayasan Nurul Hayat.?

Jawab : Yayasan Nurul Hayat pendirinya itu bapak muhammad molik dan berdiri pada awalnya adalah Yayasan keluarga, di kelola dan kemudian menjadi besar dan berpusat di Perum IKIP Gunung Anyar B-48 Surabaya. Nurul Hayat bergerak di bidang sosial, dakwah, pendidikan dan pemberdayaan ekonomi. Kalau di Jogja mas, berdiri pada tahun 2012. Nah berdirinya cabang di seluruh indonesia itu berdasarkan Rapmap (rapat mapping) yang di adakan di pusat setiap satu tahun pada bulan November.

Tanya : bagaimana kepengurusan Yayasan Nurul Hayat?

Jawab : yayasan Nurul Hayat terdiri dari Badan Pengurus Yayasan, Ketua Yayasan, Direktur Eksekutif, Direktur Program, Direktur ZIS dan Usaha, Direktur Operasional, jajaran Manajemen dan Kepala Cabang dan lain-lain mas.

Tanya : apa saja faktor pendukung dan penghambat berdirinya Yayasan Nurul hayat?

Jawab : ya kalau untuk masalah pendukung pasti ada mas, kami jajaran ketua yayasan setiap bulan november kan mengadakan RAPMAP dan RAKER gunanya melihat peluang di kota yang didirikan (manfaat dan potensi). Kalau untuk hambatan pasti ada mas, yang pertama masyarakat jogja belum mengenal apa itu Nurul Hayat, sehingga mereka tidak mempercayai apa iya sih Nurul Hayat itu benar seperti yang ada di brosur-brosur sehingga kami benar-benar harus menyakinkan, trus juga semua butuh waktu mas untuk bisa menarik simpati masyarakat, contoh pada awal tahun berdiri mas Nurul Hayat per bulan itu cuma bisa meng aqiqahkan 10 ekor kambing tapi sekarang sudah bisa 100 bahkan sampai 150 ekor kambing.

Tanya : apa saja program-program dan kegiatan Nurul Hayat?

Jawab : gini mas, kalau untuk kegiatan Nurul Hayat itu ada 3 antara lain : sosial, dakwah dan bersifat mandiri, kalau untuk program dakwah ada beasiswa anak yatim, Pelatihan Guru Qur'an, Donor darah dan lain-lain, terus kalau program dakwah ya banyak juga MATABACA, dakwah center, sahabat masjid dan lain-lain mas. Sedangkan yang dimaksud mandiri jadi begini mas kan nurul hayat itu menerima ZIS ya, semua uang dan sumbangan yang diterima dari muzakki itu ya di berikan 100% kepada yang berhak menerima zakat antara lain yang orang-orang tadi yang diatas. Kalau masalah gaji karyawan kami itu mengambil unit usaha mas seperti umrah, aqiqah dan lain-lain.

B. Planning

Tanya : bagaimanakah cara membuat perencanaan di Nurul Hayat.?

Jawab : ohhhh kalau untuk pembuatan perencanaan atau planning mas seperti tadi yang saya sudah sampaikan bahwa setiap tahun jajaran ketua yayasan mengadakan RAKER dan RAPMAP yang di ikuti oleh ketua yayasan dan

jajaran manajemen Yayasan Nurul Hayat se-Indonesia yang isinya membahas tentang Planing, rancangan, dan mapping 1 tahun kedepan, contohnya ya mas kalau mau buka cabang di kota-kota lain.

Tanya : apa saja perencanaan di yayasan Nurul Hayat?

Jawab : hmm, mengenai masalah perencanaan itu dibagi 2 mas yaitu program bulanan dan tahunan. Contoh program tahunan kan ZIS mas, itu biasanya dibagi menjadi 3 bagian antara lain ya yang pertama donatur tetap artinya mereka itu sudah menjadi langganan kalau memberikan zakat ya kepada kita. Yang kedua mencari donatur baru sasarannya adalah *aghni* atau orang kaya yang berminat mendonaturkan zakatnya ke kita. Dan yang ketiga yaitu tiba-tiba atau dadakan jadi mereka itu memberikan zakat ke kita tapi engga ada ikatan mas.

Program sosial dan dakwah :Matabaca, Insentif guru Qur'an, Pelatihan Guru Qur'an, Beasiswa Anak yatim, Donor Darah, Sabat / generasi Muda prestasi, Khataman, Bunda yatim, Mahasiswa tahfid Qur'an, Sahabat Masjid, Dakwah Center, Sahabat Ibu Hamil dan Pengobatan.

Tanya : siapa target dan sasaran dari kegiatan Nurul Hayat?

Jawab : untuk target ZIS ya buat orang-orang kaya di jogja ini mas, mereka kami yakinkan atau kami prospek lah biar mereka percaya dan menjadi donatur, kalau untuk program sosial dan dakwah ya buat yang membutuhkan mas. Jadi kami itu jemput bola mas. Untuk satu bulan ini ya kalau tidak ada yang datang kesini ya kita keliling ke pelosok-pelosok mencari dan mendata orang-orang yang membutuhkan.

Tanya : bagaimana dalam menentukan penjadwalan waktu dan program kerja

Jawab : mmm,, itu sudah ada semua mas di kalender even mas, contoh ini ya tanggal 27 april ada pelatihan bersama bunda Yatim mas. Jadi semua sudah terjadwal dan tersusun di kalender even ini mas

Tanya : kegiatan apa saja yang diprioritaskan dalam perencanaan?

Jawab : semua kegiatan kami prioritaskan mas, tidak ada yang di tinggalkan baik sosial, dakwah dan mandiri. Tapi ya mas enggak asal selesai aja mas, contohnya ya kegiatan sosial dan dakwah dalam penyaluran harus mencapai 75% dari dana anggaran harus tersalurkan.

Tanya : apa saja faktor yang menjadi penghambat perencanaan.?

Jawab : kendala ya pasti ada mas, seumpama dalam pembagian santunan anak yatim dan beasiswa kepada mahasiswa kadang enggak bisa 100% tersalurkan karena alasan tertentu mas, kadang anaknya udah lulus atau pindah sekolah. Kan dalam pengambilan uang enggak boleh diwakilkan mas harus tanda tangan sama orang yang bersangkutan.

Tanya : apakah pelanggan aqiqah diajak dalam menentukan perencanaan.?

Jawab : iya mas pemesan itu bebas memilih paket sesuai dengan keinginannya, jadi kami menyediakan paketan antara lain Platinum, Istimewa, Super, Puas, Tasyakuran. Jadi kami hanya memberikan pilihan terus yang milih ya pemesan sesuai dengan keinginannya.

C. Organizing

Tanya : bagaimana proses pelaksanaan pengorganisasian kepada karyawan Nurul hayat?

Jawab : itu dari bagian HRD mas yang mengatur kekaryawanan. Ada tes dan interview bagi calon karyawan. Dan karyawan itu kan di ambil sesuai skill, bakat dan kemampuan. Contoh bagian admin di ambil dari yang sesuai dengan admin dan yang mempunyai skill di bagian itu.

Tanya : Apakah karyawan melaksanakan pekerjaan dengan baik.?

Jawab : kalau dibilang baik ya baik mas , karena mereka kan bekerja sesuai standart dan target setiap bulannya. Karena selalu ada audit intern.

Tanya : bagaimana cara memilih dan menentukan unit kerja dan tenaga pelaksana.?

Jawab : di Nurul Hayat ini ada bagian ke HRDan mas yang tugasnya dalam perekrutan tenaga kerja. Kami memberikan standar bagi para pekerja, seumpama ya bagian akunting ya kami menentukan dari jurusan akuntansi yang dengan standar nilai tertentu. Berbeda kalau bagian customer service kami menentukan boleh dari SMA atau sederajat tapi kalau ada yang S1 juga bisa menempatinnya. Dan dalam perekrutan juga ada interview, tes dan ujian.

Tanya : bagaimana bentuk koordinasi di Nurul Hayat.

Jawab : kita kordinasi ya menggunakan bahasa halusnya sosial media lah, contoh whataap kita ada grupnya nih mas (Nurul Hayat Jogja) buat sharing dan lain-lain

Tanya : faktor apa saja yang menjadi pertimbangan menentukan tenaga pelaksana dan apakah karyawan bekerja secara maksimal.?

Jawab : karyawan bekerja maksimal mas karena sesuai standar dan berstandar ISO masing-masing divisi sudah ada target jadinya kan kerja tidak sembarangan. Karena setiap bulan ada audit intern dalam capaian sasaran mutu kerja masing-masing individu atau divisi. Untuk bagian pelayanan sosial penyampaian dana minimal kan 75%. Untuk bagian kepuasan pelanggan aqiqah bagian admin jika ada komplain harus slesai 1x 24 jam.

Tanya: Apakah bapak selalu membimbing karyawan.

Jawab : pendampingan kepada setiap pekerjaan dan divisi dengan senantiasa mengingatkan dan membantu serta menyemangati karyawan. Evaluasi setiap mingguan, bulanan dan tiap divisi tentang pekerjaannya.

D. Actuating

Tanya : apakah komunikasi terjalin dengan baik dan bagaimana melakukan penjalinan hubungan.?

Jawab : komunikasi di Nurul hayat itu terjalin dengan baik mas antara satu dengan yang lain, dan cara yang dilakukan kami untuk menjalin hubungan antara lain di nurul hayat setiap pagi ada silaturahmi pagi karyawan yang kegiatannya itu mas mengaji, shalat dhuha, dan sharing-sharing mas kalau ada kendala atau masalah jadi komunikasi itu terjalin dengan baik. Disini juga ada pengajian Al-Hikam, riyadus shalihin, fiqh, shalat jamaah, amalan-amalan sunah.

Tanya : sejauh mana karyawan mengimplementasikan pergerakan.?

Jawab : saya menilai bahwa karyawan sudah tertib. Karena seperti yang saya sampaikan tadi bahwa perekrutan karyawan itu sudah standar ISO dan masing-masing divisi sudah ada target. Jadi mereka selalu optimal dalam pekerjaan.

Tanya : Bagaimana bapak memotivasi karyawan

Jawab : memberikan motivasi dan penguatan semangat diberikan kepada karyawan mas, pada silaturahmi pagi untuk menumbuhkan kinerja karyawan ketika semangatnya berkurang. Dan ada konseling karyawan secara khusus dan individu, contohnya kalau ada permasalahan pribadi yang tidak bisa dishare di umum biasanya karyawan sharing diruangan ini mas sama saya (curhat individu)

Tanya : bagaimana praktik dalam aqiqah dari awal sampai ke pemesan.?

Jawab : gini mas setelah pemesan menentukan paket yang dipilih, terus dari pihak customers service mengkoordinasikan kepada bagian pemasak bahwa ada pesanan dengan paket tertentu, kemudian bagian pemasak akan memasak sesuai dengan permintaan dan tanggal yang di tentukan mas,, dan syarat aqiqah itu sudah ada supyaer kambingnya sendiri, dapurnya juga udah standar nasional, untuk kriteria standar nasional mas itu dilihat dari beberapa hal contoh rasa, cara masak, penyajian, dan sampai pengiriman, jadi kami itu enggak asal pesan di warung-warung pinggir jalan ya.

Tanya : apakah di nurul hayat ada pengembangan diri terhadap karyawan.?

Jawab : ada mas jadi gini, walaupun karyawan yang masuk sini sudah melalui tahap seleksi namun kami masih memberikan training terlebih dahulu kepada karyawan. Agar mereka itu bisa bekerja maksimal. Terus kami juga biasanya kalau ada seminar-seminar tentang kekaryawanan kami ikutkan kadang juga ada seminar motivasi juga kami ikutkan.

E. Controlling

Tanya : Apakah di nurul hayat ada pengawasan terhadap karyawan dan bagaimana cara melakukan pengawasan.?

Jawab : hmm. Kalau penagwasan pasti ada lah mas, disini pengawasan dilaksanakan dengan 2 cara : buku laporan individu karyawan dan menggunakan aplikasi, karyawan setiap hari harus melaporkan kegiatan contoh untuk kegiatan ubudiah yang meliputi shalat 5 waktu, shlat sunah, tadarus al-qur'an dan pengajian rutin. Jadi mereka melaporkan cukup menggunakan aplikasi jadi setiap malam itu saya cek selambat-lambatnya jam 12 malam. Untuk ketertiban pakaian harus seragam mas contoh hari selala harus pakai kemeja dan dasi kalau perempuan menggunakan kerudung dan pakaiannya seragam. Untuk ketertiban kedatangan masuk kerja Nurul Hayat menggunakan finger print.

Tanya :Apakah kelemahan dari sistem laporan tersebut dan bagaimana cara mengatasinya.?

Jawab : kelemahan ya pasti ada lah, karena semua kan buatan manusia pasti g ada yang sempurna. Cara mengatasinya gampang mas. Ada 3 cara : 1. Baik berkumpul dengan orang yang sudah baik. 2. Orang kurang baik bertemu dengan orang baik menjadi lebih baik. 3. Orang yang tidak diketahui baik atau tidak bertemu dengan orang kadang menjadi buruk. Karena tidak diketahui apa yang mereka perbuat. Kadang mereka sering melanggar sehingga mereka diberi surat peringatan sampai 3 kali. Kalau lebih dari 3 kali dikeluarkan.

Tanya : tindakan apa saja yang dilakukan dalam jika ada penyimpangan-penyimpangan.?

Jawab : nurul hayat ini ada pengajian mas buat para karyawan pengajian Al-hikam, riyadu shalihin, fiqh, dan ngaji Qur'an sehingga mereka kan tau mana yang jelek dan yang baik, mana yang halal dan mana yang haram. Kita disini ini kayak santri kok mas kerja sambil ngaji. Banyak karyawan yang dulu g bisa baca Al-qur'an sekarang bisa kan Nurul hayat juga mendatangkan ustadz buat ngajar nagaji.

F. Kualitas Pelayanan

Tanya : apakah pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Jawab : iya, pelayanan customer dan donatur sesuai dengan sasaran mutu dan berstandar ISO yang ditetapkan baik pelayanan, pengantaran dan waktu. Contoh senyum dan bahasa yang sopan. Dan menindaklanjuti komplain yang diterima dari customer dan donatur.

Tanya : apakah karyawan Nurul Hayat memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan akurat kepada donatur dan customer.

Jawab : karena kita pelayanan umat mas, dan memberikan kemanfaatan sehingga kita ini berusaha memaksimalkan pelayanan dan penanganan komplain dengan sistem 1x 24 jam atau 1 day service. Jika ada keluhan kami selalu perbaiki mas hari itu juga.

Tanya : bagaimana sarana komunikasi dan jaminan terhadap pelanggan.

Jawab : kita berusaha memberikan kemudahan kepada customer dan donatur mas kalau pemesanan dan pemberian donatur bisa by sms, telfon dan internet, tinggal buka aqiqah nurul hayat trus bisa pesan contohnya gini mas. Kami juga ada ciri khasnya mas kalau angkat telefon dari customer ya engga langsung ini siapa apa perlunya ennga lah. Kalau ada customer dan donatur yang datang kita berdiri dan memberikan salam.

Tanya : apakah timbal balik yang diberikan kepada customer dan donatur.

Jawab : setelah pemesanan kita ada QS (quality control) kepada customer yang tugasnya menindaklanjuti pemesanan customer ada juga NPS pemberian Nilai dari customer kepada Nurul Hayat (ada nilai kepuasan). Jadi mas ada yang telfon kepada customer gimana pelayanan dan masakannya puas atau tidak. Kalau untuk donatur kita memberikan timbal balik mereka kita ajak mengaji mingguan dan jika membutuhkan guru ngaji kita berikan.

1. Wawancara dengan bapak Badran Staff Umum

Tanya: bagaimana cara membuat perencanaan di Nurul Hayat

Jawab : perencanaan diNurul Hayat udah dibuat tahunan kok mas, jadi tinggal ngikut aja. Tapi disini perencanaan itu di bagi dua sih mas ada tahunan, bulanan, mingguan. Kalau tahunan kan contoh target pendapatan aqiqah harus berapa sudah ditarget, pendapatan ZIS harus berapa itu udah di target mas, kalau bulanan kyak itu donor darah besok hari minggu itu

perencanaan bulanan, nah kalau untuk yang mingguan yang seperti program rohani, pengajian hikam mingguan.”

Tanya : apakah target dan sasaran dari kegiatan Nurul Hayat

Jawab : target ya.? Di Nurul Hayat ada dua program kegiatan sih mas, ZIS itu targetnya ya *aghni* atau orang-orang kaya kemudian kita modifikasi dananya dan diberikan kepada Sayang (santunan anak yatim cemerlang) bunda yatim dan lain-lain. Kalau program Aqiqah ya buat siapa saja yang minat, kan kita juga udah iklanin ya lewat majalah brosur dan dari mulut kemulut.”

Tanya : di Nurul Hayat kan banyak program dan perencanaan, lalu mana yang di prioritaskan.

Jawab : kalau prioritas, semua kita prioritaskan mas engga ada yang kita tinggal kan semua sudah ada bagian masing-masing, kita juga punya target pengerjaan itu harus 75% terselesaikan mas, contoh ya pembagian santunan anak yatim kalau yang bersangkutan tidak hadir ya kami sms, telf bahkan kami datangi. Tapi kalau yang bersangkutan sudah pindah ya kami cari penggantinya mas, pokoknya gimana dana itu bisa tersalurkan dengan benar.”

Tanya : apa saja halangan dalam perencanaan

Jawab : halangan ya pasti ada mas, kayak jarak antar anggota yang berjauhan. Tapi ya tetap kita optimalkan sebaik mungkin mas.”

Tanya : apakah karyawan sudah bekerja dengan baik.

Jawab : sudah sih mas. Semua sudah kerja maksimal, fokus ibaratnya sudah tau rel nya masing-masing lah, harus kemana kemana udah tau. Tapi tetap ada kerja sama satu dengan yang lainnya mas.”

Tanya : Bagaimana perekrutan karyawan di Nurul Hayat

Jawab : perekrutan ya ada kriteria masing masing mas biar nanti mereka kerja sudah tau jalan masing-masing, tapi kita lebih ke kriteria agama islam, diutamakan yang bisa mengaji.

Tanya : apakah ada motivasi kepada karyawan pak.

Jawab : ada mas, kalau mereka ada masalah baik dikantor maupun pribadi biasanya curhat dan minta pendapat baik kepada pak robby maupun kepada karyawan senior. Di Nurul Hayat juga ngadain pengajian mas, tiap hri rabu pagi ada peengajian, sampean juga boleh ikut kok mas, ngaji hikam, riyadus shalihin. Tiap minggu beda-beda mas

Tanya : bagaimana cara melaksanakan pengawasan.

Jawab : kita kan bisa lihat dari daftar hadir karyawan mas dari audit, daftar kunjung dan melihat kerja dilapangan kan kelihatan mas dari data customer dan donatur mas, terus kalau pengawasan ubudiah kita ada aplikasi mas jadi bisa dilihat dan melaporkan. Disini juga ada aplikasi mas untuk memantau ubudiah para karyawan

Tanya : Seberapa penting kedudukan customer dan donatur.

Jawab : pelanggan itu bisa diibaratkan raja mas jadi kepuasannya jadi keutamaan. Mereka juga kan bisa jadi sara iklan mas dari mulut kemulut. Biasanya mereka yang puas pastikan menyarankan kepada teman untuk kesini. Jadi kepuasan jadi yang utama mas.”

Tanya : apa tugas dan wewenang anda.

Jawab : saya ini bagian Laysos (layanan sosial), saya biasa keliling ke tempat penyaluran-penyalurkan dana zakat maz seperti besok sore saya mau

ke daerah gamping untuk survei TPA Al-Hidayah, karena mau memberikan bantuan fisik.

2. Wawancara dengan Mbak Wulan Bagian Admin

Tanya : bagaimana pembentukan perencanaan.??

Jawab : perencanaan disini sudah disusun pertaun mas namanya, RAPMAP. Terus nanti ada rencana bulanan, mingguan mas, udah mulai agendanya apa aja, terus mulai dari biayanya berapa udah di susun semua.

Tanya: Waktu masuk sini ada seleksi tidak.? Apakah ada pengembangan karyawan, seperti apa.?

Jawab : ada sih mas tapi engga semua lah, kalau bagian driver itu ya engga ada trainingnya mas. Tp kalau kayak saya admin, laysos dan staff-staff pasti ada mas, dulu awal sya masuk kesini seleksi 3 kali mas. Waktu seleksi yang ketiga itu pengumuman, trus masuk kerja dsini satu minggu terus sya diberangkatkan kesurabaya mas buat training 1 bulan. Kalau pengembangan ada mas misal seperti seminar-seminar mas. Soalnya sini sering ngadain seminar dan semua wajib ikut.

Tanya : bentuk pengawasan disini seperti apa.?

Jawab : pasti ada mas pengawasan, pengawasan kerja ya kan masuk kerja pakai finger print, trus juga ada audit karyawan mas tiap bulan. Kalau pengawasan ubudiah ada mas pakai aplikasi namanya GIS.

Tanya : apakah ada kelemahan dari sistem laporan itu.? Dan apakah ada punishmen.?

Jawab : ada sih mas gimana aja pasti ada kelemahan lah, tinggal diri sendiri saja. Tapi karyawan jarang kok yang melanggar. Kalau ada pelanggaran ya di tegur mas, ada peringatan juga kalau udah 3 kali mas.

Tanya : bagaimana kemudahan dalam mengakses nurul hayat.?

Jawab : ya sini udah pakai web mas, tp ya masih susah sih soalnya kalau mau on line dan telf tetap kurang jelas mas. Makanya kalau yang pakai telf tetap kami rekomendasikan kesini. Soalnya kalau pakai telf biasanya banyak yang engga dong.

Tanya : bagaimana kecermatan petugas dalam melayani dan menggunakan alat bantu seperti telf dan lain-lain.?

Jawab : kami melayani dengan ya secepatnya lah kalau ada customer atau donatur mas. Kalau yang lewat telf kami juga ada gritingnya sendiri mas. kalau ada keluhan dsni udah ada target mas, ya maksimal 1x24 jam sudah harus di tangani.

Tanya : apakah petugas merespon dengan cepat jika ada keluhan mas.?

Jawab : kalau ada keluhan dsni udah ada target mas, ya maksimal 1x24 jam sudah harus di tangani.

Tanya : apakah ada jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan dan kepastian biaya.?

Jawab : kalau ketepatan waktu ya pasti tepat mas. Kecuali kalau ada kendala misal jalan macet, tiba-tiba mobil rusak. Biaya ya sudah ditentukan dsini untuk yang dalam kota ya. Tapi kalau yang keluar kota seperti klaten ya ada biaya tambahan mas.

Tanya : apakah petugas melayani dengan ramah.?

Jawab : kalau ada yang datang kesini kami menyambut dengan berdiri dan memberikan salam kepada tamu, terus mempersilahkan duduk kemudian kami tanyakan apa keperluannya.

3. Wawancara dengan ibuk Titin customer

Tanya : darimana anda mengetahui aqiqah Nurul Hayat.apakah terbantu dengan adanya Nurul Hayat?

Jawab : awalnya sih saya ini browsing-browsing lah di internet soalnya kan mau aqiqah anak saua azka ini, eh ada aqiqah Nurul Hayat, terus juga tetangga seberang jalan juga nyaranin suruh disana. Soalnya kemaren dia aqiqah juga ambil di nurul hayat mas. Ya terus pesen disitu. Ya pasti terbantu mas. Masalahnya sekarang kan gini kita g mau ribet juga, kalau masak sendiri ga ada waktu ga ad tempat juga. Kalau gini kan bisa praktis mas, ga usah capek-capek.

Tanya : bagaimana proses pemesanan. Dan bagaimana pelayanan dalam pemesanan.?

Jawab : kemaren langsung datang kesana mas. Ya soalnya kan mau tau lebih jelas. Pemesanan mudah mas, dijelaskan secara rinci.

Tanya : apakah pemesan diberi kebebasan dalam memilih.?

Jawab : iya mas kan di liatin dibrosur, terus dikasih beberapa pilihan, disesuaikan dengan keuangan. Kebetulan anak saya kan laki-laki ya jadi saya aqiqah dua kambing. Soalnya dari sana menjelaskan mas kalau anak laki-laki itu sahnya dua. Tapi kalau mau aqiqah satu aja boleh juga.

Tanya : bagaimana pelayanan petugas, apakah ada keluhan.?

Jawab : Pelayanan dari petugasnya ramah-ramah, sopan mas. Kan ya mereka udah bersertifikat juga mas, yang dateng kesini juga orangnya sopan-sopan. Kalau keluhan ga lah mungkin.

Tanya : pemesananya tepat waktu tidak.?

Jawab : iya lah, malahan kemaren kesini itu sebelum acara dimuali udah siap udah dateng kesini. Diantarkan pakai panci besar dan disaranin dari mereka suruh dihangatin lagi dagingnya.

Tanya : apakah hasilnya sesuai dengan yang di gambar (brosur)

Jawab : iya mas bagus enak. Tapi kan kemaren sebenarnya mau pesen pakai kotakan. Tapi kotaknya kebesaran. Jadi pesen yang dimasak aja dianter kesini pakai panci besar.



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.e.id

BUKTI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : UIN.02/Kajur MD/PP.08.1/22/ III /2016

Dengan ini, Jurusan/Program Studi MD (Manajemen Dakwah) menerangkan bahwa:

1. Nama : MASRURY
2. NIM/Jurusan : 12240050/MD
3. Judul Proposal : ANALISIS IMPLEMENTASI FUNGSI - FUNGSI MANAJEMEN
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
YAYASAN NURUL HAYAT CABANG YOGYAKARTA .

mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan seminar proposal pada hari Kamis, 10 Maret 2016; dan proposal tersebut telah diperbaiki serta siap untuk dilakukan penelitian.



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003

Pembimbing,

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.
NIP 19731016 200012 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

Nomor : UIN.02/DD.I/PN.01.1/593/2016
Lamp. : 1 (satu) eks proposal penelitian
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

Yogyakarta, 17 Maret 2016

Kepada Yth.
Gubernur Pemerintah DIY
C.q. Kabiرو Administrasi Pembangunan
Sekretaris Daerah Istimewa Yogyakarta
Kepatihan, Danurejan
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan bahan penulisan skripsi, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan data sebagai berikut:

Nama : MASRURY;
NIM/Jurusan : 12240050/MD;
Alamat : Mantrijeron Yogyakarta;

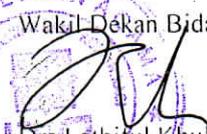
Judul Skripsi : ANALISIS IMPLEMENTASI FUNGSI - FUNGSI
MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI YAYASAN NURUL HAYAT CABANG
YOGYAKARTA ;

Pembimbing : Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.;
Metode Penelitian : Kuantitatif / Kualitatif *
Waktu : 24 Maret 2016 - 24 Juni 2016;
Lokasi Penelitian : Jln Veteran Yogyakarta

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian surat kami, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Drs. Lathiful Khuluq, MA..BSW.,Ph.D.
NIP. 19680610 199203 1 003

Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Peringgal.



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682
Fax (0274) 555241
E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1066

2016/34

- Membaca Surat : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/REG/V/443/3/2016 Tanggal : 17 Maret 2016
- Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijijinkan Kepada : Nama : MASRURY
No. Mhs/ NIM : 12240050
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah & Keguruan - UIN SUKA Yk
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Penanggungjawab : Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc., M.Ag.
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : ANALISIS IMPLEMENTASI FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI YAYASAN NURUL HAYAT CABANG YOGYAKARTA
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 17 Maret 2016 s/d 17 Juni 2016
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

MASRURY

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : ~~18-03-2016~~

An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris



Drs. HARDONO
NIP. 195804101985031013

Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY
3. Ka. Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
4. Ketua Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta
5. Ybs.



Y A Y A S A N

NURUL HAYAT

Mengabdikan Kepada Allah dengan Membangun Ummat

SURAT TUGAS

11/Sph/Kacab/V/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moch. Robby Amrizal

Jabatan : Branch Manager Nurul Hayat Yogyakarta

Bersama surat ini Kami Yayasan Nurul Hayat Yogyakarta menerangkan mahasiswa berikut:

Nama : Masrury

NIM : 12240050

Jurusan : Manajemen Dakwah

benar-benar telah melakukan penelitian pada bulan April di Yayasan Nurul Hayat untuk menyelesaikan tugas skripsi dengan judul " Analisis Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta. "

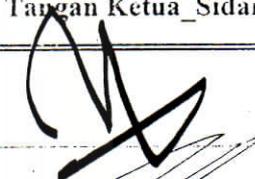
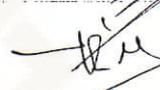
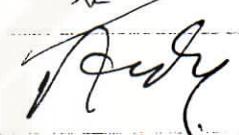
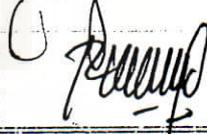
Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, semoga menjadi perhatian. Atas kerjasama dan perhatiannya diucapkan terima kasih

Yogyakarta, 13 Mei 2016

Moch Robby Amrizal

Branch Manager Nurul Hayat Yogyakarta

NAMA : MASRURY
NIM : 12240050
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/Program Studi : MD (Manajemen Dakwah)
Batas Akhir Studi : 31 Agustus 2019
Alamat : Mantrijeron Yogyakarta

No.	Hari, Tanggal Seminar	Nama & NIM Penyaji	Status	Td. Tangan Ketua_Sidang
1	Babu, 30 Desember 2015	Ananto 12240110	Peserta	
2	Selasa, 05 Januari 2016	Yuniati	Peserta	
3	Kamis, 14 Januari 2016	Endah	Peserta	
4	Kamis, 03 Maret 2016	Muaffak Muthin H	Peserta	
5	Kamis, 10 Maret 2016	Masrury (12240050)	Penyaji	
6	Senin, 21 Maret 2016	Amisa Risqanti	Pembahas	

Yogyakarta, 9 Oktober 2015

Ketua Jurusan,



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
 NIP 19670104 199303 1 003

Keterangan:

Kartu ini berlaku selama dua (2) semester dan menjadi salah satu syarat pendaftaran munaqasyah



NAMA : MASRURY
NIM : 12240050
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/Program Studi : MD (Manajemen Dakwah)
Pembimbing I : Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.
Pembimbing II : -
Judul : ANALISIS IMPLEMENTASI FUNGSI - FUNGSI MANAJEMEN
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
BANK BPD SYARIAH

No.	Tanggal	Konsultasi Ke:	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	9 / Maret 2016	I	Pengajuan judul	
2	10 / Maret 2016	II	Pengajuan proposal	
3	17 / Maret 2016	III	Revisi Proposal & Pengajuan interview guide	
4	25 / Maret 2016	IV	Pengajuan Bab II	
5	1 / April 2016	V	Pengajuan & revisi Bab II	
6	1 / April 2016	VI	Pengajuan Bab III & Pengajuan revisi Bab II	
7	5 / April 2016	VII	revisi Bab III & dan pengajuan Bab IV	
8	2 / Mei 2016	VIII	Revisi total dari Bab I - IV	
9	8 / Mei 2016	IX	Au & revisi Motto	

Yogyakarta, 8 Mei 2016.

Pembimbing,

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.

NIP 19731016 200012 1 001

LAMPIRAN

Wawancara Dengan bapak Moch. Robby,



Foto dengan Bapak Badran dan Pak Moch. Robby



LAMPIRAN

Kegiatan Donor Darah



Front Office (admin)



LAMPIRAN

Wawancara dengan Mbak wulan (admin)



Aplikasi GIS

IHYA'US SUNNAH

Silakan login dengan nomor username dan password Anda

LOGIN

Belum punya akun?
Silakan **DAFTAR** disini
Keluar Aplikasi, Silakan **Klik disini**

Copyright © 2014 Yayasan Nurul Hayat. All

LAMPIRAN

Wawancara dengan Ibu Titin (Customer)



CURRICULLUM VITAE

A. Data Pribadi

Nama Lengkap : Masrury
Jenis Kelamin : Laki – laki
Tempat/Tanggal lahir : Pondok Baru, Mei 1993
Alamat : Rt 01 Dusun 01, Desa Bandar Jaya,
Kec Teramang Jaya, Kab Muko-muko,
Provinsi Bengkulu
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Telepon/ HP : 0853-6718-8459
Email : Masrury05@gmail.com



B. Riwayat Pendidikan

1. SDN 19 Bukit Damri, Kec Teras Trunjam
2. MTsN Lubuk Mukti, Kec Teras Trunjam
3. SMA Al-Hikmah 02 Benda, Sirampog, Brebes
4. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Yogyakarta, 27 April 2016

Masrury
12240050