

**ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL
DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS)
KABUPATEN KULON PROGO YOGYAKARTA**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Strata 1**

Oleh:

**Rahmat Hidayat
NIM 15240035**

Pembimbing:

**Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP 19690401 199403 2 002**

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

2019



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
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: B-1134/Un.02/DD/PP.05.3/05/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
(BAZNAS) KABUPATEN KULON PROGO YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Rahmat Hidayat**
NIM/Jurusan : **15240035/MD**
Telah dimunaqasyahkan pada : **Selasa, 14 Mei 2019**
Nilai Munaqasyah : **91 (A -)**

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

TIM MUNAQASYAH


Ketua Sidang/Penguji I,


Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002

Penguji II,


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

Penguji III,


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

Yogyakarta, 16 Mei 2019

Dekan,



Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.
NIP 19600310 198703 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, ☎ (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
E-mail: fd@uin-suka.ac.id, 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 saudara :

Nama : Rahmat Hidayat
NIM : 15240035
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL DI BADAN
AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN
KULON PROGO YOGYAKARTA

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Prodi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Ketua Program Studi
Manajemen Dakwah



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

Yogyakarta, 7 Mei 2019
Dosen Pembimbing Skripsi

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Hidayat
NIM : 15240035
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: “**Analisis Manajemen Operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta**” adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 7 Mei 2019

Yang menyatakan,



Rahmat Hidayat
NIM 15240035

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamaterku

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

Tetaplah bergerak maju meski lambat.

Karena dalam keadaan bergerak, Anda menciptakan kemajuan.

Adalah jauh lebih baik bergerak maju, sekalipun pelan,

Daripada tidak bergerak sama sekali.¹



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat telah memberi kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada beliau baginda agung Nabi Muhammad SAW. Setelah melewati serangkaian proses yang penuh ketelitian dan kontinuitas akhirnya skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta” telah peneliti selesaikan.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjannah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta jajarannya.
3. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Drs. H. Andy Dermawan, M.Ag selaku Dosen Penasehat Akademik, atas bimbingan dan dukungannya kepada peneliti.
5. Dra. Siti Fatimah, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Drs. Mokh Nazili, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Ibu Nurhidayati selaku Staf Program Studi Manajemen Dakwah, yang telah membantu peneliti dalam mengurus kelengkapan berkas skripsi.
8. Segenap Dosen Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang memberikan ilmu pengetahuan, berbagi pengalaman, dan juga motivasi kepada peneliti.
9. Pimpinan dan staf pelaksana Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta atas bantuan dalam penyelesaian wawancara dan penelitian.
10. Kedua pahlawanku Bapak Slamet dan Ibu Marfuah atas perjuangan membesarkan putra-putrinya dengan penuh kasih sayang serta kakakku Restu Desy Setyawati, kakak iparku Eko Setyawan dan keluarga besarku yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti.
11. Temanku Cahaya Nur Hidayat dan Fikria Sopa Amaliyah yang selalu memberi dukungan kepada peneliti.
12. Teman-teman Medali Revolusi atas suka duka belajar bersama di Program Studi Manajemen Dakwah angkatan 2015.

13. Teman-teman KKN Gegerbajing yang selama 2 bulan telah mengabdikan bersama-sama melewati suka dan duka, terimakasih telah memberikan dukungan kepada peneliti.
14. Dan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Kemudian hanya kepada Allah SWT, penyusun berdoa semoga kebaikan dan keikhlasan kalian mendapatkan balasan yang jauh lebih baik dari Allah SWT. Akhirnya, skripsi ini adalah hasil dari peneliti yang jauh dari kata sempurna. Semoga sebuah karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri khususnya dan bagi pembaca. Hanya kepada Allah kami memohon ampun dan kepada-Nya kami mohon petunjuk. Semoga bermanfaat. *Aamiin Yaa Robbal'alamin.*

Yogyakarta, 28 Maret 2019

Peneliti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Rahmat Hidayat
NIM 15240035

ABSTRAK

Rahmat Hidayat. Analisis Manajemen Operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan No 23 Tahun 2011, dalam rangka meningkatkan daya guna dan hasil guna, zakat harus dikelola secara melembaga sesuai dengan syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi, dan akuntabilitas sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat. Pengelolaan zakat juga diharapkan dapat menanggulangi kemiskinan. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu lembaga pengelola zakat di Kabupaten Kulon Progo. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar zakat menjadi tantangan besar bagi BAZNAS Kabupaten Kulon Progo, karena hal ini akan mempengaruhi *output*. Pada tahun 2016 hingga 2017, BAZNAS Kabupaten Kulon Progo mengalami peningkatan dalam pendistribusian dana zakat yaitu dari Rp. 1.854.682.000 menjadi Rp. 2.175.793.970. Dari latar belakang inilah peneliti ingin mengetahui manajemen operasional yang ada di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo mulai dari *input* hingga *output*.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya dilakukan penyajian data yang sebelumnya telah dilakukan analisa data dan menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo sudah cukup baik. *Input* dalam manajemen operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo adalah Sumber Daya Manusia (SDM), gedung/bangunan, modal, material dan informasi. Proses transformasi manajemen operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo sudah efektif dan efisien. Selanjutnya yang menjadi *output* adalah tersalurkannya dana zakat yang sudah terkumpul kepada *mustahiq*. Pada tahun 2018 BAZNAS Kabupaten Kulon Progo berhasil mendistribusikan dana zakat sebesar Rp. 3.536.510.349. Pendistribusian terbanyak adalah untuk program Kulon Progo Taqwa, kemudian disusul program Kulon Progo Peduli, Kulon Progo Cerdas, Kulon Progo Makmur dan yang paling sedikit adalah program Kulon Progo Sehat.

Kata Kunci: Manajemen Operasional, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo.

DAFTAR ISI

HALAMAN 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 TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kajian Pustaka	8
F. Kerangka Teori	11
G. Metode Penelitian	21
H. Sistematika Pembahasan.....	28

BAB II GAMBARAN UMUM BAZNAS KABUPATEN KULON PROGO

A. Sejarah Berdirinya BAZNAS Kabupaten Kulon Progo	30
B. Visi, Misi dan Nilai BAZNAS Kabupaten Kulon Progo	30
C. Tujuan dan Sasaran BAZNAS Kabupaten Kulon Progo	34
D. Asas Pengelolaan Zakat <i>Infaq</i> dan <i>Shodaqah</i> (ZIS)	35
E. Struktur Kepengurusan BAZNAS Kabupaten Kulon Progo	36
F. Program BAZNAS Kabupaten Kulon Progo	37
G. Produk BAZNAS Kabupaten Kulon Progo	38

BAB III PEMBAHASAN

A. <i>Input</i> Manajemen Operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo	45
B. Proses Transformasi Manajemen Operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo	69
C. <i>Output</i> Manajemen Operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo	84

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendistribusian Dana Zakat Tahun 2016 dan 2017 BAZNAS Kabupaten Kulon Progo	5
Tabel 3.1 Rekap Penggunaan Dana Amil BAZNAS Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018	59
Tabel 3.2 Rekap Pemasukan ZIS BAZNAS Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018	62
Tabel 3.3 Rekap Pendistribusian ZIS BAZNAS Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Manajemen Operasional.....	13
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber	27
Gambar 1.3 Triangulasi Teknik	27
Gambar 3.1 Ruangan di Gedung BAZNAS Kabupaten Kulon Progo.....	55
Gambar 3.2 Alur Pelayanan BAZNAS Kabupaten Kulon Progo	82
Gambar 3.3 Manajemen Operasional BAZNAS Kabupaten Kulon Progo.....	88

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Pendistribusian Dana ZIS BAZNAS Kabupaten Kulon Progo

Tahun 2016, 2017 dan 2018 86



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penelitian ini berjudul “Analisis Manajemen Operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta”. Supaya tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam memahami judul skripsi tersebut maka terlebih dahulu akan dijelaskan maksud dari istilah-istilah yang digunakan dalam judul tersebut. Adapun istilah-istilah yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.¹

Berdasarkan pengertian istilah tersebut, analisis dalam penelitian ini adalah penyelidikan terhadap manajemen operasional lembaga dimulai dari *input*, proses dan *output* yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo.

2. Manajemen Operasional

Menurut Jay Heizer dan Berry Rander yang dikutip oleh A. Rusdiana, manajemen operasional merupakan serangkaian kegiatan yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*.²

¹ Em Zul Fajri, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Difa Publisher, 2005), hlm. 20.

² A. Rusdiana, *Manajemen Operasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), hlm. 18.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui manajemen operasional lembaga yang dilakukan oleh BAZNAS Kabupaten Kulon Progo mulai dari *input*, proses dan *output*. Pada bagian *input* akan dibahas terkait sumber daya manusia, gedung/bangunan, modal, material dan informasi. Selanjutnya pada bagian proses akan dibahas tentang program dan pelayanan yang diterapkan oleh BAZNAS Kabupaten Kulon Progo. Kemudian pada bagian *outputnya* akan dijelaskan terkait penggunaan dana zakat *infaq* dan *shodaqah*.

3. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo yakni lembaga yang bergerak dalam bidang pengelolaan zakat tingkat kabupaten yang dibentuk oleh Pengurus Daerah (PD) Kabupaten Kulon Progo. BAZNAS Kabupaten Kulon Progo semula bernama BAZDA Kabupaten Kulon Progo yang dibentuk pada tanggal 3 Oktober 2009, berdasarkan keputusan Bupati Kulon Progo No.269 Tahun 2009 tentang pembentukan BAZDA Kabupaten Kulon Progo masa bakti tahun 2009 sampai dengan 2012.

Setelah dikeluarkan Peraturan Pemerintah RI No. 14 Tahun 2014, mengenai pelaksanaan Undang-undang No. 23 Tahun 2011, BAZDA berubah nama menjadi BAZNAS sesuai dengan SK Dirjen Nomor DJ.II/ 568 Tahun 2014 Tanggal 5 Juni 2014 ditetapkan pembentukannya sebagai BAZNAS Kabupaten yang merupakan lembaga yang melakukan pengeolaan zakat secara nasional yang memiliki asas pengelolaan amanah, profesional,

transparan dan akuntabel.³ Selanjutnya pembaca akan menemui kata BAZNAS Kabupaten Kulon Progo di pembahasan selanjutnya.

Adapun yang dimaksud dengan “Analisis Manajemen Operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta” adalah penelitian yang mengkaji tentang manajemen operasional yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo dalam mengelola lembaga mulai dari *input*, proses hingga *output*.

B. Latar Belakang Masalah

Zakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh umat Islam apabila harta yang dimilikinya sudah mencapai nishob. Zakat memiliki fungsi untuk mensucikan orang yang mengeluarkannya. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah ayat 103 yang artinya :

“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan harta itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka.” (Q.S At-Taubah: 103).⁴

Dalam rangka meningkatkan daya guna dan hasil guna, zakat harus dikelola secara melembaga sesuai dengan syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi, dan akuntabilitas sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat. Selain itu pengelolaan zakat juga diharapkan dapat menanggulangi kemiskinan.⁵

³ <https://www.baznas.kulonprogokab.go.id/pages-81-sejarah.html>, diakses pada tanggal 25 Februari 2019 pukul 20.00 WIB.

⁴ Al-Quran, 109: 103. Semua terjemah ayat Al-Quran di skripsi ini diambil dari Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah*, (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2010).

⁵ Peraturan Undang-undang Nomor 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan No 23 Tahun 2011, zakat wajib didistribusikan kepada *mustahiq* sesuai dengan syariat Islam. Pendistribusian dilakukan berdasarkan skala prioritas dengan memperhatikan prinsip pemerataan, keadilan, dan kewilayahan. Zakat dapat didayagunakan untuk usaha produktif dalam rangka penanganan fakir miskin dan peningkatan kualitas umat apabila kebutuhan dasar *mustahiq* telah terpenuhi.⁶

Berdirinya Badan Amil Zakat Nasional di Indonesia menandakan bahwa zakat sangat penting untuk dikelola. Oleh sebab itu sudah semestinya perlu dikelola dengan baik sesuai dengan tuntunan syari supaya dapat menarik minat masyarakat untuk membayar zakat.

Di Kabupaten Kulon Progo terdapat Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai lembaga pengelola zakat. Tugas pokok BAZNAS Kabupaten Kulon Progo adalah pengelolaan (pengumpulan, pengadministrasian dan pentasyarufan) Zakat, *Infaq*, *Shodaqah* (ZIS) sesuai tuntunan *syar'i* dan peraturan perundangan. BAZNAS Kabupaten Kulon Progo berdasarkan audit Kantor Kementerian Agama RI Tahun 2018, terakreditasi A dengan nilai akreditasi 93,80 dan kepatuhan syariah 94,53.⁷

Dalam waktu 2 tahun terakhir yaitu tahun 2016 dan 2017 BAZNAS Kabupaten Kulon Progo mengalami kenaikan dalam pendistribusian dana zakat. Kenaikan tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

⁶ Peraturan Undang-undang Nomor 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.

⁷ Baznas Kulon Progo, "Akreditasi A untuk Baznas Kulon Progo", <https://www.baznas.kulonprogokab.go.id/article-381-akreditasi-a-untuk-baznas-kulonprogo.html>, diakses pada hari Rabu 20 Februari 2019, pukul 21.00 WIB.

Tabel 1.1
Pendistribusian Dana Zakat Tahun 2016 dan 2017
BAZNAS Kabupaten Kulon Progo

Tahun	Jumlah Pentasyarufan
2016	Rp. 1.854.682.000
2017	Rp. 2.175.793.970

Data sekunder berupa dokumentasi peneliti di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo)⁸

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut dapat kita lihat bahwa pendistribusian dana zakat di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo mengalami kenaikan yaitu dari yang semula Rp. 1.854.682.000 menjadi Rp. 2.175.793.970. Dari kenaikan pendistribusian dana zakat tersebut menandakan bahwa jumlah pengajuan bantuan (proposal) di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo mengalami peningkatan.

Namun, meskipun pendistribusian dana zakat di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo mengalami kenaikan, tetapi masih ada masalah lain yang belum terselesaikan. Masalah tersebut yaitu masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar zakat. Hal ini disampaikan oleh Kepala Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo H Nurudin S.H, MA, Selasa (18/12/18). “banyak orang yang seharusnya membayar zakat, namun kesadarannya masih rendah. Sosialisasi dan motivasi harus terus dilakukan di tengah masyarakat, agar masyarakat tergugah hatinya dalam membayar zakat”.⁹

⁸ Arsip dokumentasi peneliti di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo, 12 Maret 2019, pukul 10.30 WIB.

⁹<https://www.baznas.kulonprogokab.go.id/article-376-masih-rendah-kesadaran-berzakat.html>, diakses pada tanggal 22 Desember 2018, pkul 21.00 WIB.

Dari permasalahan tersebut, tentu BAZNAS Kabupaten Kulon Progo harus lebih gencar lagi dalam mensosialisasikan pentingnya zakat kepada masyarakat. Sehingga masyarakat mau menunaikan zakat, karena semakin banyak orang yang mau mengeluarkan zakat akan memberikan dampak kepada pendistribusian dana zakat.

Sebelum dilakukan pendistribusian dana zakat ada beberapa proses yang harus dilakukan oleh BAZNAS Kabupaten Kulon Progo. Mulai dari pengumpulan dana zakat, seleksi proposal pengajuan bantuan yang masuk, hingga akhirnya pendistribusian dana zakat. Hal ini mendasari peneliti untuk mengetahui tentang Analisis Manajemen Operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta. Peneliti ingin mengetahui pengelolaan operasional BAZNAS Kabupaten Kulon Progo dalam mengelola lembaga dan memproses dana zakat yang telah terkumpul menjadi nilai baru yang memberikan manfaat.

Manajemen operasional menurut Jay Heizer dan Barry Rander merupakan serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan merubah *input* menjadi *output*.¹⁰

Manajemen operasional merupakan salah satu faktor terpenting bagi kelangsungan sebuah lembaga. Hal ini dikarenakan dengan adanya manajemen operasional yang baik maka pembagian kinerja atau tugas serta pengelolaan lembaga juga jelas. Sehingga lembaga akan mudah dalam beroperasi. Beberapa

¹⁰ Jay Heyzer, Barry Rander, *Manajemen Operasional*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 4.

yang menjadi tanggung jawab bidang operasi misalnya desain proses, tata letak, perencanaan produksi, pengendalian persediaan, pengendalian dan pengelolaan kualitas, perencanaan kapasitas dan manajemen kerja.¹¹ Sebuah lembaga dikatakan berhasil apabila lembaga tersebut mampu bekerja dalam perubahan, dengan tetap bisa mencapai tujuan yang diinginkan.

C. Rumusan Masalah

Dari paparan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah tentang: “Bagaimana manajemen operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta?”

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang analisis manajemen operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo bagi akademisi. Sehingga mampu memberikan kontribusi pengetahuan tentang analisis manajemen operasional yang baik dan benar.

¹¹ D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hlm. 4.

b. Secara Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada BAZNAS Kabupaten Kulon Progo terkait dengan manajemen operasional, sehingga bisa menjadi bahan perbaikan untuk kedepannya.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan pada masa lalu yang berkaitan dengan tema penelitian penulis. Dalam beberapa kajian pustaka yang penulis temukan, belum terdapat tema yang berkaitan dengan analisis manajemen operasional pada BAZNAS Kabupaten Kulon Progo dalam kaitannya dengan operasional secara umum. Dalam penelusuran kajian pustaka yang penulis lakukan, terdapat beberapa skripsi dan jurnal yang terkait dengan manajemen operasional dan BAZNAS Kabupaten Kulon Progo:

1. Skripsi karya Maysaroh mahasiswi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta. Dalam skripsi ini penulis membahas tentang proses operasional yang ada di Pro-U Media Yogyakarta dengan menggunakan teori D.T. John Harding. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen operasional di Percetakan Pro-U Media Yogyakarta sudah sesuai dengan teori D.T. John Harding, hanya saja masih ada item-item yang belum dilaksanakan seperti jaringan kerja terhadap *supplier* yang tidak terikat,

sehingga kerjasama hanya disesuaikan dengan kebutuhan tetapi saling menguntungkan..¹²

2. Skripsi karya M. Husni Mubarak mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dengan judul Manajemen Operasional Sate Cak Nasir dalam Perspektif Syariah. Dalam skripsi ini membahas tentang penerapan manajemen operasional pada usaha warug sate Cak Nasir apakah sudah sesuai dengan ajaran syariah atau belum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa warung sate Cak Nasir telah menerapkan beberapa prinsip operasional syariah dalam pengelolaan operasional usahanya. Prinsip tersebut antara lain mengharuskan para karyawan sholat lima waktu setiap hari dan membaca surat yasin setiap malam jumat, saling menghargai dan menghormati antar karyawan, ramah dan sopan terhadap pelanggan, yang terakhir karyawan harus memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada konsumen.¹³
3. Skripsi karya Satria Nur Agung Pradana mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Implementasi Manajemen Operasional di Panti Asuhan La Tahzan Pondok Pesantren Darul Mushlihin Jurugentong Banguntapan Bantul Yogyakarta. Dalam skripsi ini membahas tentang penerapan manajemen

¹² Maysaroh, *Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), hlm. 75.

¹³ M. Husni Mubarak, *Manajemen Operasional Sate Cak Nasir dalam Perspektif Syariah*, Skripsi (Lampung: Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2017), hlm. 67.

operasional di Panti Asuhan La Tahzan Pondok Pesantren Darul Mushlihin Jurugentong Banguntapan Bantul Yogyakarta ini dalam mengatur proses transformasi yang mengubah *input* menjadi *output* yang lebih baik dan berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Panti Asuhan La Tahzan Pondok Pesantren Darul Mushlihin telah menerapkan 10 keputusan strategis manajemen operasional menurut Jay Heizer dan Berry Rander dengan baik. Mulai dari desain jasa yang jelas, manajemen kualitas yang terkontrol, desain proses dan kapasitas terperinci, lokasi terjangkau, pemanfaatan tata letak lokasi cukup tepat, rancangan kerja sumber daya manusia yang tersusun sesuai kemampuan, persediaan fasilitas yang mendukung, manajemen rantai pasokan dapat terkendali, serta penjadwalan kegiatan dan pemeliharaan fasilitas yang baik.¹⁴

4. Skripsi karya Ima Muslifah mahasiswi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Manajemen Keuangan Zakat, *Infaq* dan *Shodaqah* BAZNAS Kabupaten Kulon Progo pada Program Kulon Progo *Taqwa* Tahun 2017. Dalam penelitian ini membahas tentang pengelolaan keuangan zakat, *infaq* dan *shodaqah* (ZIS) pada program Kulon Progo *Taqwa*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan dana ZIS pada program Kulon Progo *Taqwa* mengalami *overload* (melebihi target) hal ini disebabkan karena banyaknya proposal

¹⁴ Satria Nur Agung Pradana, *Implementasi Manajemen Operasional di Panti Asuhan La Tahzan Pondok Pesantren Darul Mushlihin Jurugentong Banguntapan Bantul Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), hlm. 79.

yang masuk untuk mengajukan bantuan pembangunan atau renovasi tempat ibadah.¹⁵

5. Jurnal karya Briliandika Christi Wanudjaya dengan judul Analisis Pengelolaan Operasional Perusahaan Jasa Forwarder PT. Kharisma Jasa Gemilang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses bisnis perusahaan masih bisa berjalan dengan baik meskipun masih memiliki kendala. Kendala tersebut adalah perusahaan tidak memiliki perencanaan permintaan yang baik. Perusahaan ini hanya melayani permintaan sesuai dengan armada yang dimiliki dan staff yang ada. Selain itu, keamanan pada proses operasi pengangkutan barang juga kurang terjaga dengan baik.¹⁶

Berdasarkan hasil tinjauan yang telah dilakukan peneliti terhadap penelitian terdahulu, ditemukan bukti bahwa belum ada penelitian tentang Analisis Manajemen Operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta. Penelitian ini berisi tentang analisis manajemen operasional yang ada di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo mulai dari *input* hingga *output*.

F. Kerangka Teori

Sudah ditegaskan bahwa fokus pembahasan dan analisis penelitian ini adalah mengenai manajemen operasional. Oleh karena itu, kajian teori yang

¹⁵ Ima Muslifah, *Manajemen Keuangan Zakat, Infaq dan Shodaqah BAZNAS Kabupaten Kulon Progo pada Program Kulon Progo Taqwa Tahun 2017*, Skripsi (Yogyakarta: Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2018), hlm. 86.

¹⁶ Briliandika Christi Wanudjaya, “*Analisis Pengelolaan Operasional Perusahaan Jasa Forwarder PT. Kharisma Jasa Gemilang*”, Jurnal Agora Vol. 5, No. 3 (Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2017), hlm. 1.

dideskripsikan dalam kerangka teoritik ini difokuskan pada teori-teori tentang manajemen operasional.

1. Manajemen Operasional

a. Pengertian Manajemen Operasional

Manajemen Operasional merupakan aktivitas manajemen yang kompleks yang termasuk merencanakan produksi, mengorganisasikan sumberdaya, mengarahkan operasi dan personal serta sistem memonitor prestasi kerja. Diperlukan semua hal-hal kecil, aktivitas sehari-hari yang dilakukan oleh anggota organisasi dalam berjuang mencapai sasaran. Manajemen operasional dapat memperbaiki produktivitas yang memperbaiki kesehatan keuangan sebuah organisasi, serta membantu organisasi memenuhi prioritas kompetitif pelanggan.¹⁷

Menurut Assauri, manajemen operasi merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya dana serta bahan secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah kegunaan suatu barang dan jasa.¹⁸

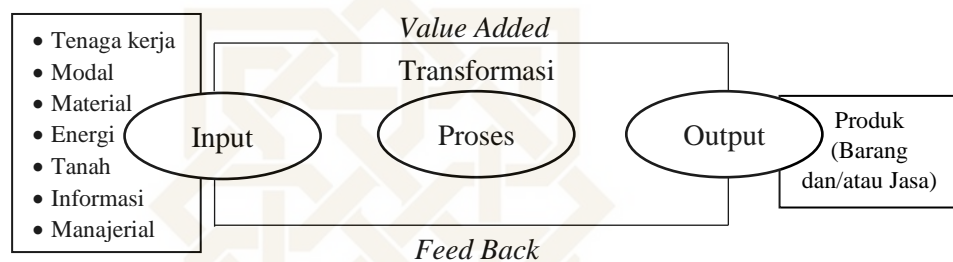
Jay Heizer dan Barry Render mengartikan manajemen operasi sebagai serangkaian kegiatan yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*.¹⁹

¹⁷ Ely Setyowati, *Manajemen Operasional Produk Asuransi Pembiayaan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: FIAI Universitas Islam Indonesia, 2012), hlm 15.

¹⁸ *Ibid.*, hlm 18.

¹⁹ Rusdiana, *Manajemen Operasi*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), hlm 18.

Input dapat berupa tenaga kerja, modal, material, energi, tanah, informasi, dan manajerial. Sementara *output* dapat berupa barang maupun jasa. Proses transformasi adalah proses dimana *input* tersebut dikelola dan dimanfaatkan sebaik-baiknya guna menghasilkan *output* yang berkualitas. Proses manajemen operasional dipaparkan pada gambar berikut:



Gambar 1.1 Proses Manajemen Operasional²⁰

Allah SWT memberi perumpamaan yang sangat tinggi, bahwa sesungguhnya segala sesuatu mempunyai kadar dan ukuran tertentu. Dialah yang mendatangkan sebab-akibat kemudian memerintahkan kepada kita untuk mempelajari ketetapan sunnah-sunnah (aturan) yang telah ditentukan pada ciptaan-Nya termasuk pada diri kita sendiri, walaupun dia dengan kebesaran dan kekuasaan yang dimiliki-Nya jika menghendaki sesuatu untuk terjadi maka terjadilah.²¹

Begitu pula dengan proses operasional sama seperti pada saat baru mulai satu aktivitas langkah awalnya adalah dengan mengatur sumber-sumber pokok yang terdiri dari bahan mentah, kebutuhan dan perlengkapan sehari-hari, serta kekuatan energi karena Allah SWT

²⁰ Aulia Ishak, *Manajemen Operasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 2.

²¹ Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, (Malang: Maliki Press, 2011), hlm. 2.

memulai proyek dengan mengatur dan menyediakan bahan-bahan pokok yang ada di langit dan bumi, seperti bahan-bahan mentah, kebutuhan-kebutuhan dan fasilitas-fasilitas perlengkapan.²² Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran Surat Al-Baqoroh ayat 29 yang artinya:²³

“Dia-lah (Allah), yang menciptakan segala apa yang ada di bumi untukmu kemudian Dia menuju ke langit, lalu Dia menyempurnakannya menjadi tujuh langit. Dan Dia maha mengetahui segala sesuatu”. (Q.S. Al-Baqoroh:29)

Berdasarkan ayat tersebut maka perusahaan atau organisasi harus mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan proses produksi atau operasional. Begitu juga dengan manajemen operasional yang ada di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo. Pada bagian *input* yaitu semua fasilitas yang ada di kantor dan semua komponen sumber daya yang dapat dimanfaatkan. Sementara proses transformasi adalah kegiatan dan pelayanan yang dilakukan oleh BAZNAS. Sedangkan *output* adalah hasil dari kegiatan/pelayanan yang telah dilaksanakan. BAZNAS adalah lembaga yang bergerak dibidang jasa, sehingga hasil *output* dapat dirasakan keberadaannya tetapi belum tentu dapat dilihat bentuknya.

Dari beberapa pemaparan diatas maka dapat dipahami bahwa manajemen operasional adalah serangkaian proses yang mengubah *input* menjadi *output* secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah kegunaan suatu barang dan jasa.

²² Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, (Malang: Maliki Press, 2011), hlm. 2.

²³ Al-Quran, 2: 29.

b. Keputusan dalam Manajemen Operasional

Manajer operasi mempunyai kedudukan sama dengan manajer fungsional lain seperti manajer keuangan, pemasaran, dan sumber daya manusia yang melaksanakan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, memimpin, dan pengendalian. Manajer operasi menerapkan fungsi manajemen dalam proses pembuatan keputusan. Menurut Heizer dan Render, beberapa keputusan yang diambil oleh manajer operasi antara lain:²⁴

- 1) Desain produk dan jasa atau pelayanan, yang meliputi produk atau jasa apa sajakah yang ditawarkan dan bagaimana mendesain produk dan jasa atau pelayanan tersebut.
- 2) Manajemen kualitas, yang meliputi siapa yang bertanggung jawab terhadap kualitas produk atau jasa dan bagaimana perusahaan mendefinisikan kualitas produk dan jasa atau pelayanan tersebut.
- 3) Desain proses dan kapasitas, yang meliputi proses apa yang dibutuhkan untuk membuat produk tersebut serta peralatan dan teknologi apa sajakah yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses tersebut.
- 4) Lokasi, yang meliputi di manakah lokasi yang tepat untuk melaksanakan kegiatan operasi dan kriteria apakah yang digunakan sebagai dasar dalam mengambil keputusan lokasi perusahaan.

²⁴D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, (Banten: Universitas Terbuka, 2014), hlm. 1.4.

- 5) Desain tata letak (*layout*), yang meliputi bagaimana mengatur fasilitas-fasilitas untuk memudahkan kegiatan operasi dan mencapai tujuan.
- 6) Sumber daya manusia dan desain pekerjaan, yang meliputi bagaimana menyediakan lingkungan kerja yang baik dan berapa banyak *output* yang diharapkan dapat dihasilkan karyawan.
- 7) Manajemen rantai nilai, yang meliputi keputusan membuat sendiri atau membeli bahan baku yang dibutuhkan, menentukan siapakah pemasok perusahaan, dan menentukan pemasok yang mau berintegrasi dalam perusahaan.
- 8) Persediaan, perencanaan kebutuhan bahan, dan *just in time*, yang meliputi berapakah persediaan yang harus ada dan kapan harus melakukan pemesanan.
- 9) Penjadwalan proyek dan kegiatan jangka menengah dan jangka pendek, yang meliputi keputusan melakukan subkontrak atau kerja lembur, atau apakah perusahaan lebih baik menyediakan tenaga kerja lebih banyak walaupun permintaan menurun.
- 10) Pemeliharaan atau perawatan, yang meliputi siapakah yang bertanggung jawab dalam pemeliharaan dan perawatan mesin dan peralatan perusahaan.

c. Tujuan Manajemen Operasional

Dilihat dari definisi manajemen operasional, maka manajemen operasional dibangun atas beberapa keputusan dan aktivitas utama, yaitu

keputusan dan aktivitas desain proses, tata letak, perencanaan produksi, pengendalian persediaan, pengendalian dan pengelolaan kualitas, perencanaan kapasitas dan manajemen kerja. Dengan mengandalkan keputusan dan aktivitas tersebut, perusahaan diharapkan semakin mampu menjadi pemenang dalam persaingan pasar. Dari uraian tersebut, tujuan manajemen operasional yang meliputi:²⁵

- 1) Mengarahkan organisasi atau perusahaan untuk menghasilkan keluaran sesuai yang diharapkan pasar
- 2) Mengarahkan organisasi atau perusahaan untuk dapat menghasilkan keluaran secara efisien
- 3) Mengarahkan organisasi atau perusahaan untuk mampu menghasilkan nilai tambah atau manfaat yang semakin besar
- 4) Mengarahkan organisasi atau perusahaan untuk dapat menjadi pemenang dalam setiap kegiatan persaingan
- 5) Mengarahkan organisasi atau perusahaan agar keluaran yang dihasilkan atau disediakan semakin digandrungi oleh pelanggannya.

2. Badan Amil Zakat

Zakat secara bahasa berarti tumbuh (*numuww*) dan bertambah (*ziyadah*). Juga dapat bermakna thaharah (suci). Maksudnya bahwa zakat itu

²⁵ Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, (Malang: Maliki Press, 2011), hlm. 12.

akan menyucikan orang yang mengeluarkannya dan akan menumbuhkan pahalanya.²⁶

Zakat dalam islam mempunyai tujuan menyelesaikan problem sosial dalam masyarakat islam untuk mencapai kebaikan di dunia maupun di akhirat, pengertian zakat dari segi bahasa (*lughatan*) mempunyai beberapa arti, yaitu keberkahan (*al-barokatu*), pertumbuhan dan perkembangan (*al-nama'*), kesucian (*ath-thaharatu*) dan keberesan (*ash-shalahu*). Sedangkan arti zakat secara istilah (*syar'iyah*) adalah bahwa zakat itu merupakan bagian harta dengan persyaratan tertentu, yang Allah SWT mewajibkan pemiliknya untuk diserahkan langsung kepada yang berhak menerimanya, dengan persyaratan tertentu pula.²⁷ Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran Surat Al-An'am ayat 141 yang artinya:

“dan dialah yang menjadikan kebun-kebun yang berjunjung dan yang tidak berjunjung, pohon korma, tanam-tanaman yang bermacam-macam buahnya, zaitun dan delima yang serupa (bentuk dan warnanya) dan tidak sama (rasanya). Makanlah dari buahnya (yang bermacam-macam itu) bila Dia berbuah, dan tunaikanlah haknya di hari memetik hasilnya (dengan disedekahkan kepada fakir miskin); dan janganlah kamu berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan.” (Q.S Al-An'am:141).²⁸

Definisi pengelolaan zakat menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 adalah kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan

²⁶ Wahbah Al-Zuhaily, *Zakat kajian Berbagai Madzhab*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 82-83.

²⁷ Ismail Nawawi, *Zakat dalam Perspektif Fiqh, Sosial dan Ekonomi*, (Surabaya: Putra media Nusantara, 2010), hlm. 1.

²⁸ Al-Quran, 6: 141.

pengkoordinasian dalam pengumpulan, pendistribuisan, dan pendayagunaan zakat.²⁹ Untuk melaksanakan pengelolaan zakat, maka pemerintah membentuk BAZNAS. Badan Amil Zakat Nasional yang selanjutnya disebut BAZNAS adalah lembaga yang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Dalam melaksanakan tugasnya, BAZNAS menyelenggarakan fungsi:³⁰

- a. Perencanaan pengumpulan, pendistribuisan, dan pendayagunaan zakat
- b. Pelaksanaan pengumpulan, pendistribuisan, dan pendayagunaan zakat
- c. Pengendalian pengumpulan, pendistribuisan, dan pendayagunaan zakat
- d. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan zakat.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BAZNAS, BAZNAS Provinsi, dan BAZNAS Kabupaten/Kota dapat membentuk Unit Pengumpul Zakat (UPZ) pada instansi pemerintah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, perusahaan swasta, dan perwakilan Republik Indonesia di luar negeri serta membentuk UPZ pada tingkat kecamatan, kelurahan atau nama lainnya, dan tempat lainnya.³¹

Dalam melaksanakan tugasnya, BAZNAS provinsi dan BAZNAS kabupaten/kota dibiayai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Hak Amil.³² Hak amil adalah bagian tertentu dari zakat yang dapat

²⁹ Peraturan Undang-undang Nomor 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Pasal 1 ayat 1.

³⁰ *Ibid.*, Pasal 7 ayat 1.

³¹ *Ibid.*, Pasal 16 ayat 1.

³² *Ibid.*, Pasal 31.

dimanfaatkan untuk biaya operasional dalam pengelolaan zakat sesuai syariat Islam.³³

Zakat merupakan ibadah dalam bidang harta yang banyak memiliki arti dalam kehidupan masyarakat. Banyak hikmah dan manfaat yang demikian besar mulia, baik yang berkaitan dengan orang yang berzakat (*Muzakki*), penerima (*Mustahiq*), harta yang dikeluarkan zakatnya, maupun bagi masyarakat keseluruhan. Hikmah dan manfaat tersebut antara lain:³⁴

- a. Sebagai perwujudan keimanan kepada Allah SWT, mensyukuri nikmat-Nya, menumbuhkan akhlak mulia dengan rasa kemanusiaan yang tinggi, menghilangkan sifat kikir, rakus dan materialistis, menumbuhkan ketenangan hidup, sekaligus membersihkan dan mengembangkan harta yang dimilikinya.
- b. Karena zakat merupakan hak *mustahiq*, maka zakat berfungsi untuk menolong, membantu, dan membina mereka terutama fakir miskin, ke arah kehidupan yang lebih baik dan lebih sejahtera, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan layak, dapat beribadah kepada Allah SWT, terhindar dari bahaya kekufuran, sekaligus menghilangkan sifat iri, dengki, hasad yang mungkin timbul dari kalangan mereka ketika melihat orang kaya yang memiliki harta cukup banyak.

³³ Peraturan Undang-undang Nomor 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Pasal 3 ayat 11

³⁴ Abdurrahman Qadir, *Zakat dalam Dimensi Mahdhah dan Sosial*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998), hlm.82.

- c. Sebagai pilar amal bersama antara orang-orang kaya yang berkecukupan hidupnya dan para mujahid yang seluruh waktunya digunakan untuk berjihad di jalan Allah.
- d. Sebagai sumber dana bagi pembangunan sarana maupun prasarana yang harus dimiliki umat islam, seperti sarana ibadah, pendidikan, kesehatan, sosial maupun ekonomi, sekaligus sarana pengembang kualitas sumber daya manusia muslim.
- e. Untuk memasyarakatkan etika bisnis islam yang benar.
- f. Sebagai salah satu instrumen pemerataan pendapatan dari sisi pembangunan.

Dorongan ajaran Islam yang begitu kuat kepada orang yang beriman untuk berzakat, berinfak, dan bersedekah menunjukkan bahwa ajaran islam mendorong umatnya untuk senantiasa bekerja dan berusaha sehingga mereka dapat berlomba-lomba menjadi *muzakki*.

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif deskriptif, karena dapat menunjukkan situasi dan kondisi nyata yang terjadi mengenai pengelolaan operasional yang diterapkan di dalam lembaga, mendeskripsikan pengelolaan operasional dengan menggunakan hasil wawancara, dan menganalisis pengelolaan operasional dengan teori Jay Heizer dan Barry Render tentang manajemen operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh data dan keterangan penelitian.³⁵ Subjek penelitian kualitatif adalah orang yang dipandang tahu tentang situasi dan kondisi lingkungan tersebut. Dalam penelitian ini yang dijadikan narasumber antara lain

- a. Pimpinan BAZNAS Kabupeten Kulon Progo
- b. Staf Pelaksana BAZNAS Kabupaten Kulon Progo
- c. *Mustahiq* BAZNAS Kabupaten Kulon Progo.

Objek penelitian yang dimaksud disini adalah situasi yang ingin diketahui oleh peneliti. Objek dalam penelitian ini adalah Analisis Manajemen Operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang ditempuh peneliti untuk mendapatkan data-data dan fakta yang terjadi pada subjek dan objek penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, sumber, dan cara.³⁶

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

³⁵ Tatang Tanzeh, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Rajawali, 2002), hlm. 92.

³⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 62.

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.³⁷ Alat yang digunakan dalam wawancara ini berupa *interview guide*. Tujuan dilakukan wawancara adalah untuk mengetahui informasi secara langsung dari narasumber.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan teknik wawancara terstruktur, yaitu dengan menyiapkan daftar pertanyaan (*interview guide*) yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu tentang manajemen operasional. Adapun pihak-pihak yang akan menjadi narasumber antara lain:

- 1) Pimpinan BAZNAS Kabupaten Kulon Progo
- 2) Staf Pelaksana BAZNAS Kabupaten Kulon Progo
- 3) *Mustahiq* BAZNAS Kabupaten Kulon Progo

b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung dengan proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses psikologis dan biologis.³⁸

Tujuan dilakukan observasi adalah untuk mengetahui secara langsung

³⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 186.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2012), hlm. 203.

situasi dan kondisi yang ingin peneliti ketahui. Observasi dalam penelitian ini akan dilakukan dengan mengamati aktivitas yang berkaitan tentang manajemen operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan fakta dan data tersimpan dalam berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi. Dokumentasi bertujuan untuk memperoleh data dan informasi berupa catatan tertulis atau gambar yang tersimpan berkaitan dengan masalah yang diteliti.³⁹

Dokumentasi yang diperlukan dalam penelitian ini seperti foto, data maupun laporan tahunan pengelolaan zakat, dan hal-hal yang mendukung penelitian di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilah mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴⁰

³⁹ Rully Indrawan dan Poppy Yuniawati, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, (Bandung: Refika Aditama, 2014), hlm. 139.

⁴⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm 89.

Dalam penelitian ini, metode analisis yang penyusun gunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan dengan data-data atau kalimat dan disusun berdasarkan urutan pembahasan yang telah direncanakan. Data yang diperoleh kemudian disusun dan digambarkan menurut apa adanya, semata-mata untuk memberi gambaran yang tepat dari suatu individu, secara objektif berdasarkan kerangka tertentu yang telah dibuat dengan ungkapan-ungkapan kalimat, sehingga dapat dijadikan kesimpulan yang logis terhadap permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga tahapan dalam menganalisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi (model Miles and Huberman):⁴¹

a. Reduksi data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁴² Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

⁴¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 91.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 246.

b. Penyajian data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Verifikasi

Langkah terakhir dari analisis data yaitu verifikasi dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas) dan *confirmability* (obyektivitas).⁴³

Metode pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji kredibilitas melalui triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar

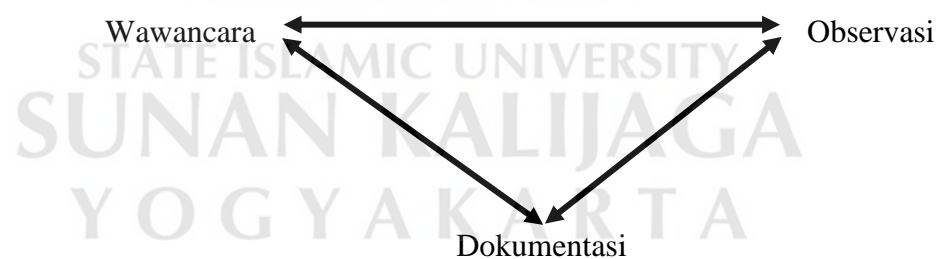
⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 270.

data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁴⁴ Penelitian ini akan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber berarti untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.



Gambar 1.2 Triangulasi Sumber⁴⁵

Sementara, triangulasi teknik berarti untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.



Gambar 1.3 Triangulasi Teknik⁴⁶

⁴⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 330.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 274.

⁴⁶ *Ibid.*

H. Sistematika Pembahasan

Pembuatan skripsi ini dikemukakan dengan sistem pembahasan. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah pembaca dalam memahami gambaran secara global dari seluruh skripsi ini. Adapun sistematika pembahasan ini ada empat bab dan tiap bab terdiri dari beberapa sub yang satu dengan yang lainnya saling berkaitan dan berhubungan. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

Bagian BAB I, menjelaskan sekitar masalah yang dibahas dalam penulisan ini yang bertujuan untuk memberikan gambaran terhadap masalah-masalah yang dibahas dan fungsi sebagai landasan dalam melaksanakan penelitian lapangan. Permasalahan meliputi penegasan judul, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bagian BAB II, membahas secara rinci tentang gambaran umum BAZNAS Kabupaten Kulon Progo seperti: sejarah berdirinya; visi, misi dan nilai; tujuan dan sasaran; azas pengelolaan ZIS; struktur kepengurusan; program dan produk BAZNAS Kabupaten Kulon Progo.

Bagian BAB III, menjelaskan tentang paparan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti di lapangan. Penelitian ini membahas tentang Analisis Manajemen Operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BASNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta. Dimulai dari *input* manajemen operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo. Kemudian proses transformasi manajemen

operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo. Terakhir *output* manajemen operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo.

Bagian BAB IV, menjelaskan secara global dari semua pembahasan skripsi dengan menyimpulkan semua pembahasan dan memberi beberapa saran dalam meningkatkan manajemen operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo. Tujuannya mempermudah pembaca untuk mengambil intisari dari pembahasan skripsi ini.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan mengenai analisis manajemen operasional yang dijalankan oleh BAZNAS Kabupaten Kulon Progo maka penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo sudah cukup bagus. Manajemen operasional yang diterapkan oleh BAZNAS Kabupaten Kulon Progo meliputi *input* yang terdiri dari Sumber Daya Manusia (SDM), gedung/bangunan, modal, material dan informasi.

Sumber daya manusia di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo berjumlah 9 orang yang terdiri dari pimpinan dan staf pelaksana. Modal di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo berasal dari dana APBD, APBN dan hak amil sebesar 12,5%,. Material merupakan dana zakat sebesar 87,5% dan uang dari *infaq*. Dana zakat paling banyak berasal dari ASN, sementara dana zakat dari masyarakat umum, BAZNAS Kabupaten Kulon Progo belum bisa menghimpun dengan maksimal, hal ini dikarenakan kesadaran masyarakat untuk membayar zakat masih rendah. Untuk menyebarkan informasi, BAZNAS Kabupaten Kulon Progo menyampaikan melalui website, media sosial, brosur serta kegiatan dan sosialisasi.

Proses transformasi manajemen operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo sudah dilakukan dengan efektif dan efisien yaitu dengan menerapkan pelayanan yang cepat dan dengan persyaratan pengajuan proposal

yang mudah. Selain itu, keramahan dalam pelayanan adalah hal utama yang diterapkan oleh BAZNAS Kabupaten Kulon Progo.

Selanjutnya pada bagian *output* merupakan tersalurkannya dana ZIS kepada *mustahiq*. BAZNAS Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2018 berhasil mendistribusikan dana zakat sebesar Rp. 3.536.510.349. Pendistribusian terbanyak adalah untuk program Kulon Progo Taqwa, kemudian disusul program Kulon Progo Peduli, Kulon Progo Cerdas, Kulon Progo Makmur dan yang paling sedikit adalah program Kulon Progo Sehat.

B. Saran

1. Untuk BAZNAS Kabupaten Kulon Progo sebaiknya lebih mensosialisasikan tentang pentingnya berzakat kepada masyarakat, supaya sumber dana zakat yang maksimal tidak hanya berasal dari ASN tetapi juga dari seluruh masyarakat kulon progo. Sehingga keduanya dapat maksimal.
2. Untuk peneliti selanjutnya
 - a. Untuk meneliti lebih lanjut lagi terkait Manajemen Operasional di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo.
 - b. Untuk meneliti tentang Manajemen Sumber Daya Manusia yang ada di BAZNAS Kabupaten Kulon Progo.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku, Skripsi, Jurnal:

- Al-Zuhaily, Wahbah. 2008. *Zakat kajian Berbagai Madzhab*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- _____. 2014. *Manajemen Operasi Jasa*. Banten: Universitas Tebuka.
- Aulia, Ishak. 2010. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fajri Em Zul. 2005. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Difa Publisher.
- Fikria, Alfa Nahdlijatul. 2016. *Manajemen Operasional PT. LKIS Pelangi Aksara Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
- Hasan, Irmayanti. 2011. *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Maysaroh. 2016. *Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mubarok M. Husni 2017. *Manajemen Operasional Sate Cak Nasir dalam Perspektif Syariah*. Skripsi. Lampung: Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
- Muslifah, Ima. 2018. *Manajemen Keuangan Zakat, Infaq dan Shodaqah BAZNAS Kabupaten Kulon Progo pada Program Kulon Progo Taqwa Tahun 2017*. Skripsi. Yogyakarta: Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
- Nawawi, Ismail. 2010. *Zakat dalam Perspektif Fiqh, Sosial dan Ekonomi*. Surabaya: Putra media Nusantara.
- Pradana, Satria Nur Agung. 2017. *Implementasi Manajemen Operasional di Panti Asuhan La Tahzan Pondok Pesantren Darul Mushlihin Jurugentong Banguntapan Bantul Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.

Qadir, Abdurrahman. 1998. *Zakat dalam Dimensi Mahdhah dan Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Rully Indrawan dan Poppy Yuniawati. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.

Rusdiana. 2014. *Manajemen Operasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Setyowati, Ely. 2012. *Manajemen Operasional Produk Asuransi Pembiayaan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta*. Yogyakarta: FIAI Universitas Islam Indonesia.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Wanudjaya, Briliandika Christi. 2017. *Analisis Pengelolaan Operasional Perusahaan Jasa Forwarder PT. Kharisma Jasa Gemilang*. Jurnal. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

Yusuf Mukhamad. 2014. *Masalahmu Sahabat Terbaikmu!*. Yogyakarta: Diva Press.

Peraturan Undang-undang Nomor 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat

Sumber Website:

<https://www.baznas.kulonprogokab.go.id/html>

