

**Strategi Pelayanan Prima Lembaga Amil Zakat, Infaq dan
Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah Istimewa
Yogyakarta Tahun 2020**



**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1171/Un.02/DD/PP.00.9/12/2020

Tugas Akhir dengan judul : STRATEGI PELAYANAN PRIMA Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD IBNU IZZAMI
Nomor Induk Mahasiswa : 15240051
Telah diujikan pada : Jumat, 27 November 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

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

Valid ID: 5fe00ed5431b1



Pengaji I

Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

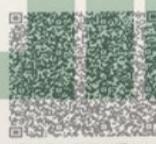
Valid ID: 5fb53271611b



Pengaji II

Muhammad Toriq Nurmadiansyah,
S.Ag.,M.Si
SIGNED

Valid ID: 5fe0068a48820



Yogyakarta, 27 November 2020

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 5fe006827f0

SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb

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

Nama	:Muhammad Ibnu Izzami
NIM	:15240051
Judul Skripsi	:Strategi Pelayanan Prima Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Program Studi 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 dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terimakasih.

Yogyakarta, 17 September 2020

Ketua Program Studi
Manajemen Dakwah

M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si.
NIP: 19690227 200312 1 001

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

ii

iii

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ibnu Izzami

NIM : 15240051

Prorgam Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarism dan tidak berisi materi yang dipublikasi 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 siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 8 November 2020

Yang Menyatakan,

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Muhammad Ibnu Izzami
NIM: 15240051

MOTTO

Sungguh, orang-orang yang beriman, mengerjakan kebajikan, melaksanakan sholat dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala di sisi Tuhan. Tidak ada rasa takut pada mereka dan mereka tidak bersedih hati.¹



¹ Al Qur'an, 02 : 277, *Al Qur'an Terjemahnya Mushaf Quantum Tauhid*, (Bandung: MQS Publishing, 2010), hlm.36

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil alamin, segala puji bagi Allah dzat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyanyang yang senantiasa memberikan nikmat dalam menjalankan segala aktivitas serta hidayah kepada setiap makhluk Nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “**Strategi Pelayanan Prima Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020**” guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat serta salam tidak lupa peneliti haturkan kepada junjungan kita Rosululloh Muhammad SAW yang telah membawa ummat nya menuju zaman yang beradab dan berpendidikan, semoga syafaat beliau tercurahkan kepada seluruh ummatnya. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari semua pihak yang telah mendoakan dan juga membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati serta ikhlas, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mendukung serta tidak pernah lupa untuk memberikan semangat kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi yang hingga detik ini telah mendidik serta menambah pengetahuan serta wawasan disiplin ilmu yang insyaallah akan bermanfaat di kemudian hari.
6. Staff administrasi Program Studi Manajemen Dakwah yang telah membantu menyelesaikan proses administrasi skripsi.
7. Seluruh Staff TU Fakultas Dakwah Dan Komunikasi yang juga telah membantu menyelesaikan proses administrasi skripsi.
8. Kedua orang tua yang telah ikhlas memberikan pendidikan hingga ke jenjang sarjana, serta yang selalu menyertai dalam setiap perjalanan hidup peneliti.
9. Adik-adik saya yang telah mendoakan agar selalu diberikan kelancaran.
10. Seseorang yang sudah memberikan warna hidup, Purnama Sari, M.Pd. yang tidak pernah lelah untuk selalu mendukung, memotivasi serta mendoakan setiap langkah peneliti sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar, semoga kita senantiasa dalam lindungan-Nya serta selalu mendapatkan keberkahan-Nya. Aamiin.
11. Sahabat-sahabati PMII Rayon Pondok Syahadat yang menyertai perjalanan peneliti selama lima tahun ini, terkhusus Korp MENARA.

12. Kawan-kawan Medali Revolusi Manajemen Dakwah Angkatan 2015 yang juga telah membantu dalam proses-proses akademik.

13. Seluruh pihak-pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, terimakasih atas doa, dukungan serta kebaikannya.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan-kebaikan yang telah mereka berikan kepada peneliti dengan berlipat ganda. Aamiin. Akhirnya, skripsi ini merupakan hasil penelitian yang belum bisa dikatakan sempurna, bahkan masih jauh dari titik sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat senang ketika kritik dan saran diberikan oleh semua pihak, demi memperbaiki penelitian ini. Hanya kepada Allah SWT kita memohon ampun, serta dengan berserah diri kepada-Nya lah kita memohon pertolongan dan perlindungan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas. Aamiin Allahuma Aamiin.

Yogyakarta, 06 November 2020

Peneliti



Abstrak

Muhammad Ibnu Izzami, NIM 15240051. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Strategi Pelayanan Prima Lembaga Amil Zakat, Infak dan Shodaqoh Muhammadiyah tahun 2020”. Pelayanan merupakan salah satu faktor dalam melihat bagaimana upaya pengelolaan itu dilakukan oleh lembaga yang terkait. Pelayanan menjadi faktor yang penting dalam upaya pengembangan dan kemajuan lembaga. Tingkat kepercayaan masyarakat menjadi unsur dalam menilai apakah lembaga memiliki pelayanan yang baik atau buruk. Dapat dilihat dan diamati bahwa setiap lembaga atau perusahaan berbentuk jasa mempunyai strategi tersendiri untuk memberikan pelayanan prima terhadap pemakai jasanya.

Teori yang digunakan dalam penelitian adalah kualitas pelayanan (SERVICE) dalam melihat kondisi pelayanan prima, kemudian melihat aspek determinan dari pelayanan prima dengan menggunakan lima aspek (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati). Kemudian peneliti juga menggunakan teori pengembangan kualitas pelayanan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari Pimpinan lembaga dan karyawan atau pengurus. Keabsahan data diperoleh dengan menggunakan teknik triangulasi data sumber, analisa data yang digunakan adalah teknik analisis data induktif dari Miles dan Huberman dengan langkah-langkah yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan pengambilan keputusan.

Hasil penelitian menunjukkan strategi yang dilakukan oleh LAZISMU D.I.Yogyakarta dilakukan dengan baik. Strategi dalam meningkatkan pelayanan prima menggunakan antara lain dengan pengembangan kualitas sumber daya manusia dan “jualan” program dalam memberikan pelayanan prima. Strategi pengembangan kualitas sumber daya menjadi kunci untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang professional serta memiliki kapasitas dalam memberikan pelayanan kepada muzzaki dan mustahik. Strategi “jualan” program bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan para muzzaki dan mustahik, sehingga program-program LAZISMU D.I.Yogyakarta tepat sasaran. Kemudian, LAZISMU D.I.Yogyakarta juga sudah melakukan pelayanan prima dengan baik yang diindikasikan dari perolehan penghimpunan terbanyak lembaga amil zakat se DIY serta dengan mendapatkan prestasi audit eksternal dengan Wajar Tanpa Pengecualian (WTP).

Kata kunci : Strategi Pelayanan Prima, LAZISMU D.I.Yogyakarta, Kualitas Pelayanan, Faktor Determinan Pelayanan Prima

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 GAMBAR.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Kajian Pustaka	13
G. Kerangka Teori	20
H. Metode Penelitian	25
I. Sistematika Pembahasan.....	27

BAB II : GAMBARAN UMUM LAZISMU D.I.YOGYAKARTA

A. Batas Wilayah Dan Letak Geografis.....	29
B. Sejarah Berdirinya LAZISMU	30
C. Visi-Misi dan Azas Pengelolaan LAZISMU	33
D. Gambaran Umum Struktur LAZISMU D.I.Yogyakarta	34
E. Program LAZISMU D.I.Yogyakarta.....	37

BAB III : PEMBAHASAN

A. Pelayanan Prima LAZISMU D.I.Yogyakarta	46
B. Aspek Determinan Pelayanan Prima.....	65
C. Strategi Pelayanan Prima LAZISMU D.I.Yogyakarta.....	75

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85

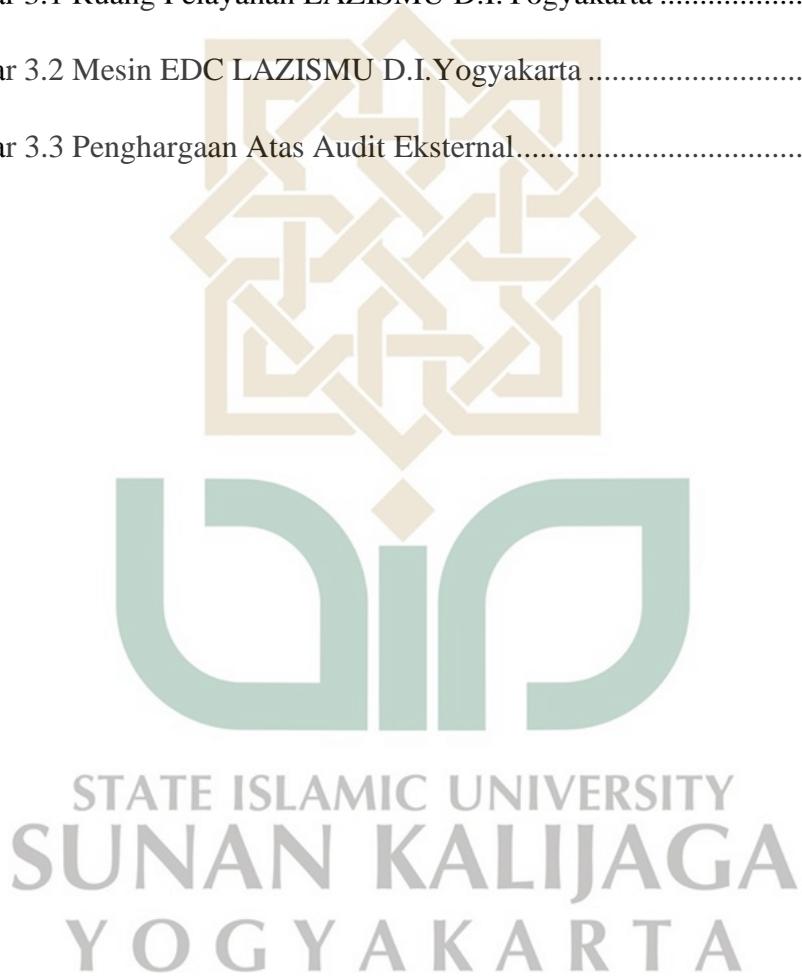
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Letak Geografis LAZISMU D.I.Yogyakarta	30
Gambar 2.2 Brosur Program LAZISMU D.I.Yogyakarta.....	41
Gambar 3.1 Ruang Pelayanan LAZISMU D.I.Yogyakarta	66
Gambar 3.2 Mesin EDC LAZISMU D.I.Yogyakarta	67
Gambar 3.3 Penghargaan Atas Audit Eksternal.....	73





STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul dari penelitian ini adalah “*Strategi Pelayanan Prima Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020*“. Demi menghindari adanya interpretasi yang salah dan guna memperjelas maksud dari judul yang peneliti angkat, maka dianggap penting bagi peneliti untuk menjelaskan dahulu judul tersebut sebagai berikut.

1. Strategi

Secara etimologi, kata strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu “*strategos*” yang memiliki arti jendral. Strategi secara istilah merupakan rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.² Secara umum, strategi merupakan upaya yang menghasilkan metode, alternatif dan tujuan serta pendayagunaan sumber daya yang dimiliki oleh lembaga, dirancang dan dilaksanakan oleh perancang startegi. Dalam penelitian ini, perancang strategi merupakan pimpinan atau karyawan LAZISMU yang memiliki jabatan strategis dan juga memiliki pengaruh besar terhadap arah tujuan lembaga.

Hal diatas senada dengan Hadari Nawawi, dari sudut etimologis atau sejarah kata “strategi” lebih sering digunakan oleh militer dalam menghadapi peperangan, namun perkembangan makna dari “strategi” berjalan secara dinamis, dalam bidang manajemen kata “strategi” memiliki arti tersendiri. Penggunaan “strategi” dalam manajemen sebuah organisasi, dapat diartikan sebagai metode

² <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/strategi>.

atau cara utama yang dirancang secara sistematik dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan strategi organisasi.³

2. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan terhadap orang atau masyarakat dengan membawa kepentingan nya terhadap organisasi tersebut.⁴

Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan. Kualitas adalah “*doing the right thing, right time, always striving for improvement, and always satisfying the customers*”.⁵ Sudah sangat jelas bahwa kualitas pelayanan yang diberikan bertujuan untuk memberikan sebuah kepuasan terhadap pelanggan atau masyarakat.

Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, pelayanan yang prima merupakan kunci dalam mendapatkan kepuasan dari pelanggan atau masyarakat. Pemenuhan kebutuhan dan juga harapan dari masyarakat atau pelanggan, harus mampu diberikan oleh lembaga yang berkaitan.

Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah *Excelent Service* yang secara harfiah pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan terbaik. Apabila instansi pelayanan belum melakukan pemenuhan standar pelayanan, penilaian yang muncul terhadap pelayanan bisa sangat baik atau pelayanan terbaik atau akan menjadi pelayanan yang prima, jika memang pelayanan yang diberikan sudah memberikan kepuasan dan sesuai dengan harapan masyarakat.⁶

³ Hadari Nawawi, *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*, (Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press, 2012),hlm.148.

⁴ Siti Fatimah dan Munif Solikhan, ”Mengarusutamakan Pelayanan Prima di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (Analisis Strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi)”, *Artikel*, Jurnal MD, (Yogyakarta : Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2017).

⁵ Hadari Nawawi, *Manajemen Strategi Organisasi....* Hlm.125.

⁶ Sutopo dan Adi Suryanto, ”Pelayanan Prima Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III”, *Modul* (Lembaga Administrasi Negara-RI, 2006).

3. Karyawan

Karyawan adalah sumber daya manusia yang bekerja di suatu institusi baik pemerintah maupun swasta (bisnis).⁷ Dalam penelitian ini, karyawan adalah sumber daya manusia yang dimiliki oleh lembaga amil zakat, infaq dan shodaqoh muhammadiyah Yogyakarta. Sumber daya manusia, disamping sumber daya lain seperti mesin (*mechine*), uang (*money*), bahan baku (*material*), dan metode (*method*), memiliki kemampuan untuk dapat melakukan pelayanan-pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Karyawan atau sumber daya manusia di lembaga yang bergerak dalam produk jasa, menjadi faktor utama dalam mencapai tujuan lembaga tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Wirawan, sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakan dan mensinergikan sumber daya lainnya yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa sdm, sumber daya lainnya tidak melakukan fungsinya dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi.⁸

Hal ini berarti, sumber daya manusia tidak bisa disamakan dengan mesin, uang, metode, tetapi lebih dari itu, sumber daya manusia merupakan unsur utama dalam menggerakan roda lembaga atau organisasi.

4. LAZISMU D.I.Yogyakarta

LAZISMU adalah lembaga zakat tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, wakaf dan dana kedermawanan lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya. Didirikan oleh Pengurus Pusat Muhammadiyah

⁷ M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2014), hlm.6.

⁸ *Ibid.*, hlm.6.

(PP. Muhammadiyah) pada tahun 2002, selanjutnya dikukuhkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional melalui SK No. 457/21 November 2002. Dengan telah berlakunya Undang-undang Zakat nomor 23 tahun 2011, Peraturan Pemerintah nomor 14 tahun 2014, dan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 333 tahun 2015. LAZISMU sebagai lembaga amil zakat nasional telah dikukuhkan kembali melalui SK Menteri Agama Republik Indonesia nomor 730 tahun 2016.

Berdasarkan penegasan judul tersebut, maka penelitian tentang Strategi Pelayanan Prima oleh karyawan LAZISMU D.I.Yogyakarta pada Tahun 2020 adalah tata perencanaan, pelaksanaan hingga pengendalian yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan publik terkait bagaimana upaya pelayanan prima mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan. Sehingga dalam tujuan dari pelayanan prima yang dilakukan telah sesuai dan tentu sejalan dengan kebijakan-kebijakan strategis yang dilakukan oleh oleh LAZISMU D.I.Yogyakarta.⁹

B. Latar Belakang Masalah

Sebagai upaya membangun kepercayaan masyarakat, lembaga perlu memberikan keunggulan terhadap jenis produksinya. Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan, tentu hal yang perlu di tingkatkan dan menjadi keunggulan adalah aspek pelayanan yang dilakukan oleh lembaga tersebut melalui sumber daya manusia yang dimiliki nya. Sehingga dalam hal ini, perlu adanya integritas yang dimiliki oleh sumber daya manusia (karyawan) dalam memberikan pelayanan-pelayanan terhadap masyarakat.

Proses untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan atau masyarakat bukanlah perkara yang mudah, hal tentu memberikan tantangan tersendiri terhadap lembaga atau

⁹ <http://www.LAZISMUDIY.or.id/profil/latar-belakang/>

perusahaan untuk bersaing dalam mendapatkan kepercayaan dari pelanggan atau masyarakat yang menggunakan jasanya. Dari kepercayaan inilah tentu akan mewujudkan kepuasan-kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Maka pelayanan adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam mewujudkan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations*, yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaanya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan (*front office* atau *front stage*).¹⁰ Hal tersebut menunjukkan adanya keterkaitan antara motivasi yang dibawa oleh pemberi layanan (*customer service*) untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan pelanggan, dengan perilaku dan sikap yang menunjukkan adanya pelayanan yang prima. Oleh karenanya, pelayanan harus didukung juga oleh sistem yang saling berkaitan antara *back office* dan *front office*.

Pelayanan yang prima menjadi hal penting dalam menjaga kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa atas hasil dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan melalui produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan tentang produk atau hasil tersebut.¹¹ Dari penjelasan diatas, perusahaan atau lembaga harus konsisten dalam memberikan produk (pelayanan jasa) yang prima agar pelanggan merasakan kebermanfaatan dari lembaga tersebut. Dengan pelayanan prima juga, pelanggan akan merasakan kepuasan dari hasil produk atau pelayanan yang diberikan.

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm.1.

¹¹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*...hlm.16.

Pelayanan yang prima merupakan upaya yang dilakukan oleh lembaga untuk memberikan kemudahan terhadap pengguna jasa atau pelanggan. Dari kemudahan yang diberikan inilah akan mewujudkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim, Nabi saw bersabda :

“Barang siapa yang melepaskan dari seorang mukmin satu kesusahan dari kesusahan-kesusahan dunia, niscaya Allah akan melepaskan dia dari satu kesusahan-kesusahan di hari kiamat. Barang siapa yang memberi kemudahan bagi seseorang yang sedang dalam kesulitan, maka Allah pasti akan memberi kemudahan baginya di dunia dan akhirat..” (HR. Muslim).¹²

Namun dalam praktiknya, memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukan merupakan sesuatu hal yang dianggap mudah, karena perusahaan atau lembaga juga harus memperhatikan faktor utama dan pendukung dalam upaya memberikan pelayanan yang baik, serta harus mampu melihat kendala yang berusember dari dalam maupun dari luar yang akan dihadapi. Faktor utama dalam pelayanan ialah karyawan (sumber daya manusia) yang mampu berkomunikasi langsung secara terbuka terhadap pelanggan, dan mampu menggerakkan faktor pendukung dalam pelayanan seperti sarana dan prasarana.¹³

Dewasa ini, perkembangan praktik manajerial lembaga amil zakat, infaq dan shodaqoh (LAZIS) semakin menarik untuk dijadikan kajian akademik. Hal tersebut tidak lepas dari banyaknya lembaga-lembaga pengelolaan ZIS yang bermunculan di setiap daerah. Kehadiran lembaga ZIS merupakan indikasi adanya kenaikan tingkat kepedulian terhadap sesama. Namun, sebagai pengguna jasa layanan pengelolaan ZIS, kita perlu memperhatikan tingkat kepercayaan yang dibangun sehingga lembaga tersebut mampu mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat.

¹² Syekh Thaha Abdullah Al-Afifi. *Ahlur-Rahmah, Orang-orang yang Mendapat Rahmah*. Terj. Abdul Hayyie. (Jakarta: Gema Insani), hlm.100.

¹³ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 3.

Berdasarkan UU Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011, pasal 1 ayat 8 menjelaskan bahwa lembaga amil zakat yang selanjutnya disingkat LAZ adalah lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki tugas membantu pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.¹⁴

Dari peraturan perundang-undangan diatas sudah sangat jelas bahwa kehadiran lembaga amil zakat (LAZ) bertujuan untuk memberikan kebermanfaatan terhadap masyarakat secara luas dalam upaya pengelolaan zakat yang meliputi pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.

Tujuan pengelolaan zakat menurut UU Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 secara umum memiliki dua poin penting, yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat, dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.¹⁵

Sebagai upaya memberikan pelayanan yang efektif dan efisien perlu adanya standar-standar pelayanan yang hendak diterapkan di LAZ sebagai bahan acuan sumber daya manusia (karyawan) untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan adanya standarisasi pelayanan dalam pengelolaan zakat, infaq dan shodaqoh diharapkan mampu memberikan kepuasaan terhadap masyarakat dan mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi.

Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) merupakan lembaga yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq wakaf dan dana kedermawanan lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya.¹⁶ Sebagai

¹⁴ Undang-Undang No.23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, pasal 1 ayat 8.

¹⁵ Undang-Undang No.23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, pasal 3.

¹⁶ www.LAZISMUdiy.or.id/profil/latarbelakang.

lembaga amil zakat, LAZISMU bukanlah satu-satunya lembaga yang focus terhadap pengelolaan zakat. Oleh karena itu, perlu adanya keunggulan yang dimiliki oleh LAZISMU dalam usaha memberikan pelayanan terhadap masyarakat sehingga mampu menjadi rujukan dalam pengelolaan zakat, infaq dan shodaqoh. Banyak faktor yang menjadikan lembaga tersebut menjadi lembaga unggulan dalam bidang nya, salah satunya ialah pelayanan prima yang diberikan dalam upaya pengelolaan zakat.

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh LAZISMU diharuskan mampu menjawab persoalan-persoalan yang hadir dalam rangka pengelolaan zakat sehingga tingkat kepercayaan yang tinggi akan diperoleh dari masyarakat. Hal ini senada dengan budaya kerja yang diterapkan oleh LAZISMU DIY, yaitu amanah, professional dan transparan. Penanaman nilai budaya kerja bertujuan untuk mengembangkan LAZISMU menjadi lembaga amil zakat yang terpercaya.¹⁷

Selain dari sumber daya manusia yang memadai, kebijakan-kebijakan strategis yang dilakukan oleh LAZISMU DIY juga menjadi faktor penting dalam memberikan layanan terhadap masyarakat agar mencapai tingkat kepercayaan yang tinggi. Salah satu kebijakan strategis yang diterapkan oleh LAZISMU DIY ialah adanya pendayagunaan yang dilakukan dalam rangka menciptakan kehidupan sosial ekonomi umat yang berkualitas sebagai benteng atas problem kemiskinan, keterbelakangan, dan kebodohan pada masyarakat melalui berbagai program yang dikembangkan Muhammadiyah.¹⁸

LAZISMU D.I.Y menjadi lembaga dengan perolehan terbanyak di wilayah D.I.Y dibandingkan dengan lembaga pengelola ZIS yang lain. Hal ini tentu menjadi sebuah nilai lebih bagi LAZISMU. Dengan perolehan penghimpunan ini menunjukkan

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ www.LAZISMUDiy.or.id/profil/kebijakan-strategis/

adanya kepercayaan masyarakat kepada LAZISMU untuk mengelola dana yang mereka berikan. Berikut adalah perolehan dana penghimpunan LAZISMU D.I.Yogyakarta, baik dari dana zakat, infaq, shodaqoh dan dana lainnya.

Grafik perolehan penghimpunan LAZISMU D.I.Yogyakarta¹⁹



Data diatas menunjukkan perolehan penghimpunan dalam satuan jutaan. Perlu diketahui, untuk tahun 2020 adalah perolehan penghimpunan dana ZIS dan lainnya selama satu semester atau sekitar 6 (enam) bulan. Kemudian untuk tahun 2018 serta 2019 merupakan perolehan selama 2 (dua) semester atau satu tahun. Dari grafik sudah terlihat adanya peningkatan perolehan setiap tahunnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk dapat mengetahui strategi pelayanan yang digunakan oleh LAZISMU D.I.Yogyakarta.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa LAZISMU DIY bukan hanya lembaga yang didirikan dalam rangka pengelolaan zakat saja, namun juga lembaga yang bertujuan dalam rangka memperbaiki kualitas hidup masyarakat luas yang termasuk dalam misi pendayagunaan. Untuk mencapai tujuan-tujuan jangka pendek maupun jangka panjang yang direncanakan oleh LAZISMU DIY, perlu adanya kebijakan strategis mengenai pelayanan prima yang diterapkan oleh LAZISMU DIY sehingga mampu mendapatkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi yang berdampak

¹⁹ Arsip Dokumen LAZISMU

kepada upaya pencapaian tujuan-tujuan yang telah dirancang, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Transparansi menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan kepada muzzaki dan mustahik. Bentuk keseriusan akan pelayanan yang maksimal ditunjukkan dengan adanya prestasi yang diterima oleh LAZISMU D.I.Yogyakarta dengan memperoleh Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dari hasil audit eksternal pada tahun 2019. Prestasi tersebut memberikan nilai tambah tingkat kepercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan amil LAZISMU D.I.Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, peneliti membatasi penelitian yang hendak dilaksanakan, yang dalam hal ini bertujuan memberikan kejelasan dan kedalaman dalam proses pelaksanaan penelitian. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana Strategi Pelayanan Prima yang diterapkan oleh Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2020?”

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana penerapan strategi pelayanan prima yang dilaksanakan oleh Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah Istimewa Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan peran dan kontribusi dalam bidang ilmu manajemen dakwah mengenai kajian pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menambah khazanah keilmuan di bidang pelayanan prima

lembaga amil zakat, infaq dan shodaqoh dalam proses kegiatan pengumpulan, pengelolaan, pendistribusian dan pendayagunaan dana zakat, infaq dan shodaqoh.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan menambah khazanah keilmuan di bidang pelayanan prima terkait kegiatan yang dilaksanakan lembaga amil zakat, infaq dan shodaqoh (LAZIS) Muhammadiyah D.I.Yogyakarta.

b. Bagi Pengelola LAZISMU D.I.Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan peran dan kontribusi sebagai bahan untuk evaluasi dan pertimbangan dalam upaya merumuskan strategi peningkatan pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak pengelola LAZISMU D.I.Yogyakarta

c. Bagi Ilmu Pengetahuan Manajemen Dakwah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi secara praktis dalam mengoptimalkan serta mengimplementasikan perihal kajian strategi pelayanan prima dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh LAZISMU D.I.Yogyakarta.

F. Kajian Pustaka

Sebagai bahan rujukan dan peninjauan bagi penyusun dalam upaya melakukan penelitian ini, peneliti telah menelusuri serta mempelajari penelitian-penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan rancangan penelitian ini. Tujuan dari telaah pustaka juga bertujuan untuk menunjukkan originalitas penelitian dan memberikan kejelasan serta batasan terhadap apa yang diteliti guna membedakan dan membatasi penelitian dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan

hasil pencermatan yang dilaksanakan peneliti, sudah ada beberapa penelitian yang dilaksanakan tentang pelayanan prima. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian ini, antara lain :

Skripsi Fatimah Azzahra dengan judul “Implementasi pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017”. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui implementasi pelayanan prima di seksi penyelenggaraan haji dan umroh Kabupaten Sleman tahun 2016/2017. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis data model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan di penyelenggara haji dan umroh Kabupaten Sleman berdasarkan pengukuran indicator yang dilakukan oleh peneliti antara lain : *Pertama*, mengukur determinan utama kualitas jasa, hasil dari pelayanan ini dilihat saat petugas memberikan pelayanan kepada jamaah dengan menerapkan budaya 5s (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dengan pelayanan satu atap (*one stop service*), jamaah haji juga sudah dijamin hak dan kewajibannya dalam UU No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. *Kedua*, mengelola ekspektasi jamaah haji. *Ketiga*, mengelola bukti fisik, melakukan perbaikan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana, penataan ruangan yang nyaman dan bersih. *Keempat*, menumbuh kembangkan budaya kualitas, pelatihan secara khusus untuk peningkatkan pelatihan belum terprogram, namun ada program Agen Perubahan Zona Integritas (ZI) yang dikembangkan sehingga bisa meningkatkan performa kerja, serta modek hubungan SERASI yang diterapkan.²⁰

²⁰ Fatimah Azzahra, “Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017”, *Skripsi*, (Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).

Skripsi M. Agus Nur Rachman dengan judul “Strategi Pelayanan Bimbingan Perkawinan di Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana strategi pelayanan yang dilaksanakan oleh seksi Bimas Islam kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam rangka mewujudkan *service excellent* di sektro instansi publik. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan ialah model analisis Miles dan Huberman.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh M. Agus Nur Rachman menunjukkan bahwa strategi program pelayanan Bimbingan Perkawinan di Seksi Bimas Islam Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta berdasarkan pengukuran indicator kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *servqual* dengan hasil antara lain: *Pertama*, mengukur determinan kualitas layanan berdasarkan dimensi *Service Quality* dan hasil kualitas layanannya cukup baik dan peningkatan pelayanan sudah ditunjukkan melalui inovasi pelayanan terpadu satu pintu PTSP. *Kedua*, pengendalian faktor-faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan dengan cara mengontrol kinerja dan mengevaluasi kegiatan berdasarkan hasil nyata yang dibandingkan dengan pokok tujuan visi misi. *Ketiga*, penyempurnaan kualitas pelayanan yang berkaitan terhadap aspek-aspek pelayanan yaitu: menindak lanjuti layanan, mengelola bukti kualitas pelayanan dan mengimplementasikan sistem reformasi birpkrasi pelayanan public untuk menciptakan pelayanan prima dan bersih melayani kepada masyarakat.²¹

²¹ M. Agus Nur Rachman, “Strategi Pelayanan Bimbingan Perkawinan di Kementerian Agama Kota Yogyakarta (Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam”, *Skripsi*, (Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018)

Skripsi Zainin Firdhousy dengan judul “Implementasi Pelayanan Bagi Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) penerima Bantuan Iuran (PBI) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam terkait bagaimana implementasi pelayanan prima bagi pasien rawat inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerimaan Bantuan Iuran (PBI) Di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menerapkan teori George C. Edward II menunjukkan ada 4 faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan prima di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi dengan hasil sebagai berikut.

Pertama, komunikasi. Komunikasi yang dilaksanakan oleh rumah sakit terhadap seluruh satuan kerja yang ada di rumah sakit tersebut dalam upaya mewujudkan pelayanan prima ialah dengan melakukan sosialisasi kepada seluruh satuan kerja serta melalui surat-surat edaran yang dilampiri dengan kebijakan tersebut. *Kedua*, Sumber Daya. Penelitian ini membagi sumber daya menjadi dua yaitu, sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Sumber daya manusia, baik pegawai maupun tenaga medis sudah cukup untuk menangani pasien dan dari sisi sumber daya finansial rumah sakit mendapatkan bantuan dari pemerintah serta pendapatan atas pelayanan di rumah sakit. *Ketiga*, Disposisi. Disposisi adalah sikap dari pelaku kebijakan dalam memberikan pelayanan. Tenaga medis dan pegawai di rumah sakit berusaha dan bersungguh-sungguh untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk mencapai standard pelayanan yang telah ditentukan. *Keempat*, Struktur Birokrasi. Dalam hal ini koordinasi dilakukan dengan cara rapat rutin yang dilaksanakan kepada seluruh jajaran

dirumah sakit. Dalam memberikan pelayanan, RSUP Dr.Sardjito Yogyakarta memiliki SOP sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan terhadap pasien.²²

Skripsi Siti Amin Hastutik yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* Di Kantor Wilayah Kementrian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”. Penelitian ini merupakan jenis pemelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data dengan mengumpulkan seluruh data, mereduksi data, menyajikan data, menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pelayanan Prima pada PTSP telah memberikan kepuasan terhadap *customer*, dengan indikator yaitu; memberikan pelayanan yang ramah, cermat dan tepat, memberikan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan, petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan memberikan kejelasan dalam pelayanan. 2) Faktor yang mendukung dari pelayanan yang ada di PTSP adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat baik dengan didukung sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan prasarana yang diberikan sangat mendukung dalam pelayanan. Sedangkan faktor penghambat adalah ditemukan komunikasi yang kurang antara PTSP dengan bidang yang ada di Kanwil Kemenag D.I.Yogyakarta. 3) Berdasarkan hasil nilai *survey* kepuasan masyarakat pada bulan Januari s.d November menunjukkan adanya fluktuasi, namun fluktuasi tersebut masih dalam kategori penilaian sangat baik.²³

²² Zaini Firdhousy, “Implementasi Pelayanan Prima Bagi Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta”, *Skripsi*, (Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016).

²³ Siti Amin Hastutik, “Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* di Kantor Wilayah Kementrian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Skripsi*, (Yogyakarta : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).

Artikel jurnal oleh Siti Fatimah dan Munif Solikhan yang berjudul “Mengarusutamakan pelayanan Prima di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (Analisis Strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi)” dengan metode penelitian yang digunakan yaitu riset deskriptif bersifat developmental, yakni pengujian keabsahan data yang dilakukan melalui cara perbandingan antara fenomena dilapangan dengan suatu kriteria atau indikator yang telah ditetapkan melalui kerangka teori yang ada.

Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terobosan dan strategi yang dilakukan oleh pimpinan fakultas dakwah dan komunikasi untuk mencapai pelayanan prima yaitu dengan metode pendekatan personal, pembimbingan, pelatihan, serta implementasi *reward* dan *punishment* terhadap karyawan dilingkungan fakultas dakwah dan komunikasi.²⁴

Berdasarkan penelitian sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa penelitian yang telah membahas dengan tema yang serumpun dengan penelitian dalam skripsi ini. Namun, penelitian sebelumnya hanya membahas implementasi dari pelayanan prima dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dalam implementasi pelayanan prima. Penelitian sebelumnya juga telah membahas terkait manajerial dalam upaya pengeumpulan dan pendistribusian dana oleh lembaga amil zakat infaq dan shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah Istimewa Yogyakarta. Sehingga dirasa sangat penting penelitian ini dilakukan, penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh lembaga amil zakat, infaq dan shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah Istimewa Yogyakarta, serta faktor-faktor yang mempengaruhi dalam proses implementasi strategi pelayanan prima tersebut.

²⁴ Siti Fatimah dan Munif Solikhan, “Mengarusutamakan Pelayanan Prima di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (Analisis Strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi)”, *Artikel, Jurnal MD*, (Yogyakarta : Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2017).

G. Kerangka Teori

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*Excellent Service*) yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut pelayanan sangat baik atau pelayanan terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau standar pelayanan yang dimiliki oleh instansi dengan tujuan memberikan pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan.²⁵

A.K.P Adya Barata menjelaskan pelayanan prima dengan menggunakan rumus *SERVICE* yaitu, *Self Awareness* (menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan baik), *Enthusiasm* (pelayanan dengan penuh gairah), *Reform* (memperbaiki kinerja pelayanan), *Value* (pelayanan dengan nilai tambah), *Impressive* (penampilan yang menarik), *Care* (memberikan perhatian kepada pelanggan), dan terakhir *Evaluation* (melakukan evaluasi layanan).²⁶

2. Tujuan Pelayanan Prima

Dalam pelayanan prima, karyawan (yang memberikan pelayanan) perlu melakukan pilihan, langkah dan sikap dalam berhubungan dengan pelanggan secara tepat. Oleh karena itu, pelayanan prima bukan sekedar memberikan pelayanan kepada pelanggan. Namun perlu adanya sedikit pelayanan yang ekstra agar mampu memenuhi harapan dari pelanggan.

Selanjutnya, tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan agar dapat memenuhi dan memuaskan harapan pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma yang menyatakan bahwa

²⁵ Sutopo & Adi Suyanto, *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra Jabatan Golongan I dan II)*, (Jakarta: Lembaga Administasi Negara, 2009), hlm. 5.

²⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet.1, (Yogyakarta : Grha Ilmu, 2010), hlm. 15.

“pelayanan adalah pemberdayaan”, sedangkan pada sektor bisnis atau usaha swasta, pelayanan prima didasarkan pada tujuan atau orientasi *profit* atau yang menguntungkan perusahaan. Pelayanan prima dalam sektor publik tidaklah bertujuan mencari keuntungan semata, namun pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan sangat baik atau terbaik.²⁷

Pelayanan prima secara umum bertujuan untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap pelanggan agar pelanggan merasakan kepuasan. Selain dari memberikan kepuasan terhadap pelanggan, dengan pelayanan prima juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan. Dengan adanya kepuasan dari pelanggan, tentu pihak yang memberikan pelayanan prima akan mendapatkan citra baik dari pelanggan.

3. Aspek Determinan Kualitas Pelayanan²⁸

Aspek determinan ini bertujuan untuk mengetahui indicator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yang lebih dikenal dengan *SERVQUAL* (*Service Quality*).

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan, ditinjau dari segi fisik seperti karyawan atau yang memberikan pelayanan, gedung, alat perlengkapan, dan fasilitas serta sarana dan prasarana lainnya yang dimiliki oleh lembaga.

b. *Reliability* (Kehandalan)

²⁷ Sutopo & Adi Suyanto, *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra Jabatan Golongan III)*, (Jakarta : Lembaga Administrasi Negara, 2006), hlm. 15.

²⁸ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011), hlm. 259.

Konsistensi dalam kinerja untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan, dan sifat dapat dipercaya untuk dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tanggung jawab dan keinginan untuk dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dari pihak yang memberikan pelayanan dengan cara yang sebaik mungkin dan secara cepat.

d. *Assurance* (Jaminan)

Adanya jaminan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan agar mampu menciptakan kepercayaan dari pihak pelanggan.

e. *Emphaty* (Empati)

Perlakuan atau perhatian yang tinggi dalam melihat kondisi pelanggan, sehingga mampu mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

4. Strategi Pelaksanaan Pelayanan Prima

Penerapan pelayanan prima tidak semudah yang diharapkan, perlu adanya usaha-usaha yang serius yang dilakukan oleh lembaga. Pelayanan prima juga memerlukan adanya berbagai alternatif serta formulasi yang dirancang guna mencapai tujuan dari lembaga tersebut. Strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pimpinan yang berfokus kepada tujuan jangka pendek serta jangka panjang organisasi, dengan disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai. Strategi didefinisikan secara khusus sebagai tindakan yang bersifat *incremental* (selalu meningkat) dan terus-menerus,

serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan.²⁹

Oleh karena itu, peneliti perlu menerapkan strategi dalam melaksanakan pelayanan prima dengan menumbuh kembangkan budaya kualitas. Budaya kualitas berkaitan dengan filosofi lembaga, norma, sikap, keyakinan, serta prosedur dalam peningkatan kualitas pelayanan lembaga.³⁰ Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki oleh lembaga. Peneliti menggunakan 4 (empat) unsur yang saling terkait dalam pengembangan kualitas pelayanan.³¹

- a. Pengembangan Individu, penyusunan program-program yang sesuai dengan kebutuhan sumber daya manusia dan sesuai dengan tugas dan fungsi nya.
- b. Pelatihan Manajemen, lembaga memberikan pelatihan yang berkaitan dengan upaya pengembangan manajemen seperti seminar, kursus, lokakarya, dan diklat.
- c. Perencanaan Sumber Daya Manusia, lembaga melakukan identifikasi terhadap sumber daya manusia yang dimiliki guna menempatkan kedalam posisi strategis lembaga tersebut.
- d. Standar Kinerja, penyusunan standar kinerja agar sumber daya manusia yang memberikan pelayanan memiliki panduan dalam memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kerangka standar kinerja lembaga.

²⁹ Husein Umar, *Strategic Management In Action (Konsep, Teori dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategi, Strategic Business Unit Berdasarkan Konsep Michael R. Porter, Fred R. David dan Wheelan Hunger)*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 31.

³⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008) hlm. 100.

³¹ Ibid., hlm. 102.

H. Metode Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai *cara ilmiah* untuk mendapatkan *data* dengan *tujuan* dan *kegunaan* tertentu.³² Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.³³ Penelitian ini termasuk penelitian lapangan, yakni proses penelitian dilingkungan tertentu mencari dan memperoleh data yang digunakan sebagai bahan untuk mendeskripsikan, menggambarkan keadaan atau situasi pada obyek penelitian.³⁴

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah sumber data primer dalam penelitian dan merupakan informan dalam pencarian data, yaitu pimpinan, karyawan dan pengguna layanan pada LAZISMU Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan titik fokus penelitian yaitu, Strategi Pelayanan Prima Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan R&D)*, (Bandung : Alfabeta, 2016), hlm. 3.

³³ *Ibid.*, hlm. 15.

³⁴ Sugiyono, *metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2008), hlm.8.

pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.³⁵ Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti ialah teknik triangulasi data, yaitu dengan menggabungkan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan teknik ini, diharapkan peneliti lebih memahami secara mendalam terhadap apa yang sedang menjadi kajian penelitian.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis Miles and Huberman, yaitu bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data meliputi : reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan data.³⁶

5. Keabsahan Data

Dalam penelitian ini perlu dilakukannya uji keabsahan data. Pengujian ini meliputi uji kredibilitas data, uji transferability, uji dependability, dan uji confirmability. Dengan menggunakan uji keabsahan data, diharapkan hasil penelitian merupakan hasil yang objektif dan juga dapat dipertanggungjawabkan.

a. Uji Kredibilitas

Pengujian data ini dilakukan dengan Triangulasi sumber. Triangulasi sumber dalam pengujian data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber.

Triangulasi Sumber menguji kredibilitas dan keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan.....* hlm. 308.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 337.

ini adalah pimpinan, karyawan, dan pengguna layanan Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) DIYogyakarta.³⁷

b. Uji Transferability

Pengujian ini bertujuan untuk melihat tingkat validitas eksternal. Hasil nilai transferability ditunjukkan dengan hasil penelitian yang bisa diterapkan ke populasi di mana sampel tersebut diambil, dengan kata lain, hasil penelitian ini juga dapat diterapkan ke lembaga lain. Oleh karenanya, untuk dapat memahami hasil penelitian kualitatif, peneliti memberikan hasil laporan dengan sistematis, rinci, jelas dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca dapat memutuskan bisa atau tidaknya hasil penelitian tersebut diterapkan di lembaga lain.³⁸

c. Uji Dependabilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Oleh karena itu, peneliti melakukan proses pencarian data dengan datang ke lapangan serta bertemu langsung dengan informan. Sehingga, peneliti dapat menunjukkan jejak lapangan serta dapat mempertanggungjawabkan hasil dari penelitian tersebut.

Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan namun mendapatkan data. Pembimbing dapat berperan sebagai audit independen yang mengawasi serta melakukan pengamatan terhadap proses penelitian yang dilakukan. Sehingga ketika penelitian tidak dilakukan namun datanya ada, itu menandakan peneliti tidak dependable.³⁹

d. Uji Konfirmabilitas

³⁷ *Ibid.*, hlm. 372-374.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 376-377.

³⁹ *Ibid.*, hlm. 377.

Dalam penelitian kuantitatif, uji konfirmabilitas disebut dengan uji obyektifitas penelitian. Dalam kualitatif, uji konfirmabilitas mirip dengan dependability sehingga dapat dilakukan bersamaan. Artinya, hasil penelitian itu harus dibuktikan dengan proses penelitian yang dilakukan, serta dengan mencermati kembali hasil wawancara, dan mengamati lapangan, sehingga data tersebut memiliki tingkat konfirmabilitas yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti juga melampirkan paraf dari informan untuk meningkatkan tingkat keabsahan data.⁴⁰

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi ini diuraikan dalam bentuk bab yang saling berhubungan antar bab satu dengan yang lainnya dan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan. Berikut gambaran umum sistematika pembahasan dalam skripsi ini:

Bab I, bab I merupakan pendahuluan dalam pembahasan skripsi ini yang berisi penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II, pada bab II berisi tentang gambaran umum tentang lembaga yang dijadikan tempat dalam penelitian skripsi ini. Gambaran umum lembaga berisi tentang latar belakang berdiri, sejarah lahir, visi-misi dan tujuan, struktur organisasi dan gambaran lainnya mengenai Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah Istimewa Yogyakarta.

⁴⁰ *Ibid.*, Hlm. 377-378.

Bab III, pada bab ini peneliti membahas tentang analisis dan pembahasan penelitian mengenai strategi peyalanan prima Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Daerah istimewa Yogyakarta.

Bab IV, bab ini merupakan bab penutup dalam skripsi yang berisi tentang kesimpulan penelitian, saran-saran dan kata penutup. Pada penulisan skripsi ini akan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup peneliti.





STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab diatas, peneliti menyimpulkan bahwa strategi pelayanan yang dilakukan oleh LAZISMU D.I.Yogyakarta sudah berjalan baik. Peneliti melihat strategi pelayanan prima menjadi komponen dalam mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat luas. Peneliti membagi strategi yang digunakan oleh LAZISMU D.I.Yogyakarta dalam memberikan pelayanan prima menjadi dua. Pertama, strategi pelayanan prima dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Kedua, strategi “Jualan Program” sebagai langkah untuk memberikan pelayanan apa yang dibutuhkan serta diharapkan oleh muzzaki dan mustahik.

Strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia atau staff telah dijalankan oleh LAZISMU D.I.Yogyakarta melalui berbagai metode. Metode yang dilakukan antara lain, dengan mengikutsertakan staff LAZISMU D.I.Yogyakarta dalam Sekolah Amil yang diselenggarakan oleh Pngurus Pusat Muhammadiyah. Kemudian, pelatihan-pelatihan baik yang bersifat mandiri ataupun dilakukan dengan pihak ketiga. Metode lain juga dilakukan dengan melakukan pembinaan oleh Pimpinan mengenai pengelolaan lembaga terhadap para Staff.

Strategi yang kedua ialah dengan menggunakan program-program sebagai langkah untuk meningkatkan pelayanan kepada ummat sesuai dengan kebutuhan. Program yang dicanangkan antara lain dalam proses penghimpunan dan juga proses pentasyarufan. Sehingga ummat, dalam hal ini muzzaki dan mustahik sama-sama merasakan pelayanan yang optimal oleh LAZISMU D.I.Yogyakarta.

B. Saran

1. Badan Pengurus LAZISMU D.I.Yogyakarta

Badan Pengurus diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan lembaga dengan tetap ikut serta dalam pengelolaan secara lebih massif. Kemudian, tetap meningkatkan pengawasan secara berkala terhadap proses pengelolaan lembaga. Baik dalam hal penghimpunan ataupun pentasyarufan, hal ini demi menjaga kualitas kinerja SDM yang dimiliki.

2. Badan Eksekutif LAZISMU D.I.Yogyakarta

Perlu menjaga serta terus-menerus meningkatkan kualitas individu demi tewujudnya pelayanan yang lebih baik lagi. Selain itu, perlu adanya peningkatan kedisiplinan dalam jam kerja staff agar kinerja serta pelayanan lembaga tetap pada level prima.

3. Peneliti Selanjutnya

Dari penelitian ini, peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat memfokuskan obyek penelitian terhadap perencanaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh LAZISMU D.I.Yogyakarta, dari rekrutmen hingga peningkatan kualitas. Hal ini dikarenakan keterbatasan ruang lingkup penelitian yang dilakukan tidak mampu menjangkau keranah tersebut. Obyek penelitian tersebut juga dianggap penting karena berdampak juga terhadap pelayanan yang dilakukan serta pencapaian-pencapaian yang didapatkan.





DAFTAR PUSTAKA

Arsip Dokumen Pengurus Wilayah Muhammadiyah LAZISMU

D.I.Yogyakarta.

Abdullah, M. Ma'ruf. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*.
Yogyakarta : Aswaja Pressindo. 2014.

Al-Afifi, Syekh Thaha Abdullah. *Ahlur-Rahmah, Orang-orang yang Mendapat Rahmah*. Terj. Abdul Hayyie. Jakarta: Gema Insani. 2007.

Azzahra, Fatimah. *Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017*. Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2017.

Fatimah, Siti dan Munif Solikhan. *Mengarusutamakan Pelayanan Prima di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (Analisis Strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi*. Yogyakarta: Jurnal MD (Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga). 2017.

Firdhousy, Zaini. *Implementasi Pelayanan Prima Bagi Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta*. Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2016.

Hastutik, Siti Amin. *Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2019.

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada. 2006.

Nawawi, Hadari. *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press. 2012.

Pimpinan Pusat Muhammadiyah. *Pedoman dan Panduan Lazismu*. 2017.

Rachman, M. Agus Nur . *Strategi Pelayanan Bimbingan Perkawinan di Kementrian Agama Kota Yogyakarta (Studi Terhadap Seksi Bimbingan Masyarakat Islam)*. Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2018.

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Grha Ilmu. 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta. 2016.

Sutopo & Adi Suyanto. *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra Jabatan Golongan I dan II)*. Jakarta: Lembaga Administasi Negara. 2009.

Sutopo dan Adi Suryanto. *Pelayanan Prima Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Lembaga Administrasi Negara-RI. 2006.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2011.

Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offsett. 2008.

Umar, Husein. *Strategic Management In Action (Konsep, Teori dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategi, Strategic Business Unit Berdasarkan Konsep Michael R. Porter, Fred R. David dan Wheelen Hunger)*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 2001.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**
Web

<https://kbbi.kemdikbud.go.id>.

<https://www.lazismu.org>.

<https://www.LAZISMUDIY.or.id>.

<https://Repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/8085/H.%20BAB%20IV.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

Lampiran





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

LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN

Pernyataan kesediaan menjadi informan penelitian yang berjudul:

STRATEGI PELAYANAN PRIMA LEMBAGA AMIL ZAKAT, INFQAQ
DAN SHODAQOH MUHAMMADIYAH (LAZISMU) D.I.YOGYAKARTA
TAHUN 2020

Identitas Informan

Nama : Muhammad Ibnu Izzami
Jabatan : Divisi Program

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi informan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ibnu Izzami dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikian Pernyataan ini saya sampaikan dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 29 November 2020

Informan


lazismu
D.I. YOGYAKARTA

Muhammad Ibnu Izzami

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



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

LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN

Pernyataan kesediaan menjadi informan penelitian yang berjudul:

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA LEMBAGA AMIL ZAKAT, INFQAQ
DAN SHODAQOH MUHAMMADIYAH (LAZISMU) D.I.YOGYAKARTA
TAHUN 2020**

Identitas Informan

Nama : Arifah Nur Hidayati
Jabatan : Staff Keuangan

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi informan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ibnu Izzami dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikian Pernyataan ini saya sampaikan dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 29 November 2020

Informan



Arifah Nur H

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



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

LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN

Pernyataan kesediaan menjadi informan penelitian yang berjudul:

STRATEGI PELAYANAN PRIMA LEMBAGA AMIL ZAKAT, INFQAQ
DAN SHODAQOH MUHAMMADIYAH (LAZISMU) D.I.YOGYAKARTA
TAHUN 2020

Identitas Informan

Nama : ADE KHISNU ARIYANTAMA
Jabatan : Staff Fundraising

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi informan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ibnu Izzami dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikian Pernyataan ini saya sampaikan dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 29 November 2020

Informan


lazismu
D.I. YOGYAKARTA

Ade Khisna

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

TRANSKIP WAWANCARA

A. Narasumber I

1. Nama : Marzuki, S.E
2. Jabatan : Manager Staff LAZISMU D.I.Yogyakarta

Mas Marzuki disini menjabat sebagai apa?	Saya di bagian Managernya regional satu provinsi. Kami kan di wilayah yah. Kalau LAZISMU ada pusat, wilayah, daerah dan kantor layanan. Kalau di wilayah itu namanya manager regional yang membawahi daerah, kantor layanan.
Apa tugas serta fungsi dari Staff Eksekutif?	Direktur atau manajer badan pelaksana memiliki tugas untuk merencanakan, merancang seluruh program kelembagaan kemudian disampaikan kepada Wali Amanah, Dewan Syariah, Badan Pengawas dan Badan Pengurus untuk mendapat persetujuan dan pengesahan. Kedua, mengkoordinasikan dan mengorganisasikan pelaksanaan program yang telah mendapatkan persetujuan dan pengesahan tadi. Ketiga, bertanggungjawab atas seluruh pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh seluruh Direktur Program. Keempat, membuat dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban kepada Badan Pengurus secara periodic yaitu setahun sekali. Terakhir yaitu dapat menyetujui atau memerintahkan realisasi pembayaran program atau bantuan yang besarnya atau nilainya telah ditentukan, tanpa atau dengan persetujuan Badan Pengurus terlebih dahulu.
Jadi apakah termasuk pelayanan-pelayanan operasional juga menjadi tanggung jawab manager?	Iya Mas, Kalau ee pelayanan kita sudah ada SOP nya, karena setiap prosedur kita ada SOP. Pelayanan misalnya penerimaan ee muzzaki yang memberikan atau pelayanan mustahik yang menerima bantuan atau pelayanan-pelayanan yang lain kita sudah ada SOP nya.

<p>Jadi apakah untuk pelayanan pendistribusian LAZISMU tidak harus langsung memberikan? Artinya ada pengajuan proposal ke kantor layanan?</p>	<p>Jadi kalau, ini sudah masuk ke manajemen yah.. manajemen pengelolaan dana zakat, infaq dan shodaqoh seperti itu. Jadi kalau di LAZISMU kita memang tidak langsung disalurkan. Contohnya, mas nya bayar zakat ke LAZISMU, istilahnya hari itu atau besok kita tidak langsung di salurkan. Karena itulah fungsi sebenarnya lembaga zakat, yaitu mengelola, pendayagunaan zakat-zakat, infaq ataupun dana shodaqoh yang disalurkan. Kalau misalnya mas nya zakat ke masjid ataupun panitia lah, itu mungkin cepat akan langsung disalurkan. Jadi kalau di lembaga amil zakat, infaq dan shodaqoh pasti dikelola dulu, bagaimana zakat itu bisa didayagunakan. Jadi pentasyarufan dan pendayagunaan itu beda ya. Kalau pentasyarufan hanya menyalurkan, tapi kalau pendayagunaan yaitu bagaimana dana zakat itu didayagunakan dengan tepat untuk mustahik. Tapi di lembaga zakat punya ketentuan, punya Undang-undang yaitu Undang-Undang Zakat nomor 23 yah tahun 2011 atau 2012 saya lupa. Nah pokoknya ada ketentuannya, di BAZNAS juga ada ketentuannya, di Kemenag juga ada ketentuannya bahwa dalam mengelola zakat itu paling lama dana mengendap satu semester. Satu semester itu harus sudah habis (tidak mengendap di lembaga). Nah kalau di LAZISMU itu namanya, jadi kalau penghimpunan lamanya satu semester. Katakanlah dari bulan januari sampai mei, jadi bulan juni sudah mulai di kelola. Jadi pengelolaannya tidak langsung disalurkan tapi, ee dihimpun dulu setelahnya penyaluran melalui program. Ada program banyak di LAZISMU, secara garis besar ada program konsumtif ada produktif.</p>
<p>Biasanya untuk muzzaki itu lebih sering langsung</p>	<p>Kalau di LAZISMU, kita bicara di LAZISMU. Kita ada layanan penjemputan, layanan transfer, layanan ke kantor. Kalau</p>

datang ke kantor atau menggunakan layanan online?	bisa di prosentase mungkin layanan transfer lebih besar dari kantor dan penjemputan. Misalnya mas mau zakat, atau infaq dan shodaqoh dengan layanan jemput. Itu mungkin prosentase nya paling 20% dari seluruh penghimpunan. Lebih banyak memang transfer, karena kan di LAZISMU menyediakan rekening, QRIS dan barcode. Tapi yang lebih sering sih sekarang lewat transfer karena memudahkan. Di kantor juga ada yah semisal di prosentasekan 40-60. 40% langsung dan 60% transfer.
LAZISMU ini seperti model atau contoh bagi lembaga lain, kira-kira bagaimana tanggapan Mas?	Kalau contoh mungkin belum yah, karena kita masih se level dengan lembaga lain. Kalau BAZNAS itu kan milik pemerintah yah mulai dari penghimpunan dan pengelolaan itu bagus lah. Nah LAZISMU ini milik Muhammadiyah, yaa kaya manajemen lembaga, pengelolaan zakat mungkin sudah sebanding lah. Tapi kalau untuk menjadi contoh atau model bagi lembaga lain disitu kita masih dalam proses menuju lebih baik lagi dalam memberikan layanan mungkin, atau dengan pengelolaan yang lebih professional dan lain lain yang itu menunjang kepada arah yang lebih baik lagi sifatnya. Pasti lah ada keinginan untuk menjadikan contoh bagi lembaga lain, tapi itu kita juga harus benar-benar untuk bisa meningkatkannya.
Kalau untuk SOP dalam pelayanan apakah sudah ada Mas?	Sudah ada mas untuk SOP nya, sebenarnya bisa fleksibel. Katakan standar operasi pelayanan ya seperti itu, kadang bisa fleksibel karena nanti menyesuaikan dengan kondisi. Patokannya ada SOP, semisal kalau ada yang dateng di sapa dulu, kemudian disuruh duduk dan ditanyakan keperluannya apa dan apa yang bisa dibantu, itu kan SOP nya. Tapi kan tetap bagaimana komunikasinya, yang penting komunikasi.

Untuk yang menjaga office itu staff?	Jadi kita ada <i>jobdesc</i> masing-masing, ee <i>jobdesc</i> masing-masing itu disitu sudah ada ketentuan misalnya <i>front office</i> itu tugasnya ngapain aja sesuai denga ketentuan yang sudah di tentukan.
Apakah ada program pelatihan yang menunjang standar staff?	Ada mas, itu nanti masuk kedalam program yang diagendakan oleh LAZISMU yaitu sekolah Amil. Nah disitu kita melatih dan meng upgrade kualitas dari staff atau siapapun yang mengelola LAZISMU. Tujuannya tentu untuk meningkatkan kualitas staff agar lebih baik dan harapannya dapat berdampak positif terhadap LAZISMU kedepannya.
Menurut Mas apa itu pelayanan prima?	Pelayanan prima itu kalau menurutku yah, prima itu kan terbaik yah, jadi pelayanan yang dilakukan secara terbaik kepada pengguna layanan. Kalau LAZISMU yah, kita bicara LAZISMU, kita memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat entah itu muzzaki atau mustahik. Jadi kita mencoba melakukan pelayanan yang terbaik. Kalau menurutku, ketika kita memberikan pelayanan yang terbaik kita tidak hanya mengandalkan SOP tapi ada hal-hal lain yang perlu kita lakukan seperti kita memahami sikap pelayanan yang dilakukan dari hati ke hati misalnya, itu yang namanya pelayanan prima.
Kira-kira apa yang menjadi kunci dalam pelayanan LAZISMU?	Karena kita lembaga zakat, yang “dijual” pasti pelayanan nya, kalau produk semua sama, BAZNAS juga produknya menerima dana zakat, infaq dan shodaqoh yang itu juga sama seperti LAZISMU bahkan semua lembaga zakat produknya sama, yang membedakan memang dipelayanannya. Kalau di LAZISMU orientasinya adalah transparansi dan dapat dipercaya. Maksudnya transparansi itu ee amanah. Amanah itu termasuk ke pelayanan bagaimana Muzzaki dan mustahik itu dia mendapatkan transparansi pengelolaan di lembaga itu mulai

	dari penghimpunan dana, program yang dilakukan dan penyalurannya. Itukan merupakan salah satu bentuk layanan juga. Amanah disini dapat diartikan semisal dana zakat, infaq dan shodaqoh dapat disalurkan dengan baik, punya program-program yang baik. Juga sekarang LAZISMU sudah di audit eksternal, itu menandakan bahwa LAZISMU bisa transparan, kalau seandainya tidak transparan pasti bisa ditemukan di audit. Kemaren LAZISMU tahun 2018 mendapatkan opini WTP (wajar tanpa pengecualian), nah untuk 2019 ini masih dalam proses audit. Jadi untuk menjaga transparansi itu LAZISMU sudah berani melakukan audit eksternal, itu adalah salah satu bentuk <i>trust</i> kita untuk melakukan pengelolaan yang <i>akuntable</i> dan transparansi utnuk menjaga amanah.
Hambatan Apa yang sering ditemukan dalam pelayanan?	Kalau hambatan pelayanan mungkin ada dua hal, eksternal dan internal. Kalau eksternal biasanya ditemukan ketika bekerjasama dengan instansi, kita sudah berusaha memberikan pelayanan yang prima, tapi kalau respon ternyata instansi berbeda itu juga berpengaruh terhadap pelayanan prima. Misalnya, kadang instansi mengajukan permohonan terus kita memberikan syarat-syarat dan kemudian di respon tidak baik itu menjadi kendala-kendala dalam memberikan pelayanan. kemudian untuk hambatan internal, kita tidak bisa meungkiri terkait mood yang dialami personal namun bagaimanapun kita tetap menjaga mood atau kondisi emosi, terlebih bagi yang bertugas di <i>front office</i> . Ya mungkin kalau di segi pelayanan karena kita sudah ada tupoksinya (tugas pokok dan fungsinya) yah, jadi tidak menjadi kendala.
Apakah ada pelatihan dalam	Tentu itu ada, karena kita ada sekolah amil yang memang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia mulai dari

pengembangan staff?	tentang keuangan, tentang fundraising dan tentang pelayanan.
Kalau untuk fasilitas, apakah sudah memadai?	Fasilitas ke muzzaki setiap ada pembayaran jelas kita memberikan nota atau kwitansi, yang kedua marchandise yang kita berikan, ketiga tentu disediakan air minum dalam memberikan pelayanan yah. Kalau untuk staff tentu ada untuk menunjang pelayanan, seperti telepon kantor yang bisa digunakan untuk menghubungi instansi lain semisal dibutuhkan, terus untuk di <i>front office</i> sudah ada tersedia mesin EDC, alat barcode. Kalau misalnya muzzaki mau pakai ATM kan langsung bisa jika ingin transfer. Kalau di LAZISMU ya fasilitasnya kantor yang nyaman lah yah, kalau ini musim Covid ya kita tetap melakukan protokol-protokol.
Bagaimana perbandingan zakat yang dihimpun ketika sebelum Covid dengan sekarang?	Kalau dari segi penghimpunan menurun karena zakat kan diperoleh atau dikeluarkan dari penghasilan, kebanyakan penghasilan masyarakat akhir-akhir ini sedang menurun otomatis sangat berpengaruh terhadap orang-orang yang bekerja, terkecuali memang orang-orang yang memiliki penghasilan atau pendapatan tetap. Sebenarnya pemahaman zakat itu yang harus ditekankan, kalau orang sudah paham zakat yaa jika pendapatannya sudah memenuhi nisab itu harus dikeluarkan. Tetapi jika tidak adanya pemahaman zakat, pemikirannya dari pada mengeluarkan untuk zakat mending disimpan untuk berjaga-jaga. Tetapi memang, bagaimanapun kondisinya jika sudah memasuki nisab tentu orang tersebut harus mengeluarkan zakat karena itu tadi, sudah memasuki nisab zakat. Inilah pentingnya pemahaman zakat yang baik. Namun ada juga yang memang belum memasuki nisab tetapi memang sudah berzakat juga ada, banyak malah.
Jika kita bandingkan dengan lembaga	Ee.. kalau untuk perbandingan itu belum ada yah setauku datanya, tapi yang jelas semua

<p>lain, dinilai dari perolehan perhimpunan, berapa persen kah penghimpunan yang masuk di LAZISMU DIY?</p>	<p>lembaga zakat tentu berlomba-lomba untuk menghimpun dana zakat dari masyarakat, jadi terkait prosentase nya itu kita belum bisa mengukur apakah dari potensi zakat di Yogyakarta yang mencapai sekitar 200 milyar yang masuk ke LAZISMU kalau perhitungan kemarean tahun 2019 mencapai 13 milyar. Kira-kira berapa prosen dari potensi zakat tadi yang mencapai 2,2 triliun. Kan tidak sampai 20%. Kalau ingin di prosentasikan ya kita menghitung potensi banding perolehannya. Nah mungkin itu, kalau untuk yang lain saya tidak tahu berapa, tapi untuk LAZISMU dari potensi sekitar 200 milyar kita memperoleh 13 milyar. Nah keberhasilan itu mungkin bisa diperoleh dari segi pengalaman, dari segi pelayanan atau dari segi ee memang kepercayaan atau bisa juga dari segi <i>trust</i>, misalnya oh LAZISMU dari Muhammadiyah jadi bisa juga muncul kepercayaan. Kalau untuk di tahun 2019 kemaren LAZISMU DIY yah, itu menjadi lembaga zakat dengan penghimpunan terbesar di DIY.</p>
<p>Pernah ada kejadian ketika muzzaki atau mustahik merasa kecewa atau mungkin kurang puas dengan pelayanan disini?</p>	<p>Mungkin ada mungkin, tapi karena ini kita tidak tahu dan selama kita hadapi baik-baik saja, jadi tidak ada yang langsung datang ke kantor kemudian mengatakan kecewa dengan pelayanan atau lain-lain. Tapi untuk complain ke LAZISMU selama ini tidak ada dan tanggapannya juga baik.</p>
<p>Transparansi yang bagaimana LAZISMU lakukan?</p>	<p>Kita sampaikan pelaporan ketika kita melakukan kegiatan apa, kemudian kita share ke media. Itu salah satu bentuk pertanggungjawaban bahwa LAZISMU melakukan program ini dari ini (program penghimpunan). Kita kan ada lima pilar, pendidikan, kemudian kesehatan, ekonomi, dakwah, dan sosial. Selain transparansi kita melalui audit eksternal kita juga menyampaikan kegiatan-kegiatan semisal melalui WA dan sosmed lainnya.</p>

	Nah untuk penghimpunan kita menggunakan program-program donasi pendidikan semisal, terus donasi sosial, kemudian donasi untuk hal lain seperti itu. Jadi ada muzzaki yang langsung memberikan dana ke program yang sudah ditentukan ada juga yang melakukan zakat saja seperti itu.
Kira-kira strategi dalam meningkatkan kepercayaan ummat seperti apa?	Kalau di LAZISMU dalam upaya menambah kepercayaan, kita melakukan transparansi keuangannya langsung. Semisal pelaporan keuangan bulanan dan tahunan harapan kita bisa dilakukan. Kalau sekarang kan masih sebatas pelaporan kegiatan A semisal yang dihimpun dari program penghimpunan dana A. jadi belum menyentuh kearah pelaporan mengenai keuangannya. Nah mungkin ini nanti bisa dilakukan utnuk menambah tingkat kepercayaan.
Kira-kira ada tidak sih upaya kedepan untuk meningkatkan perolehan dana zakat agar mencapai potensi zakat?	Yang pasti ada, untuk lembaga-lembaga zakat lain memang saya lihat sudah mulai mendayagunakan dana zakat bukan hanya konsumtif namun juga produktif gitu. Terus juga ee literasi zakat, nah literasi zakat ini penting karena kanmungkin, satu orang kurang memahami mekanisme zakat, bagaimana cara menghitung zakat, makannya literasi zakat itu sangat penting dan ini dilakukan semua oleh lembaga zakat lainnya. Kalau sudah tahu pasti perolehan dana zakat akan meningkat. Selain itu juga kita melakukan program-program yang produktif seperti pemberdayaan-pemberdayaan masyarakat. Itu dari segi program, nah dari segi cara mungkin itu tadi literasi zakat memang harus ditingkatkan. Karena salah satu kendala kenapa prosentase perolehan nya sedikit yang pertama memang literasi zakatnya, kedua orang tidak tahu harus menyalurkan dana zakat kelembaga mana, yang ketiga mereka lebih cenderung memberikan zakat langsung seperti ke pengemis, ke tetangga yang membutuhkan

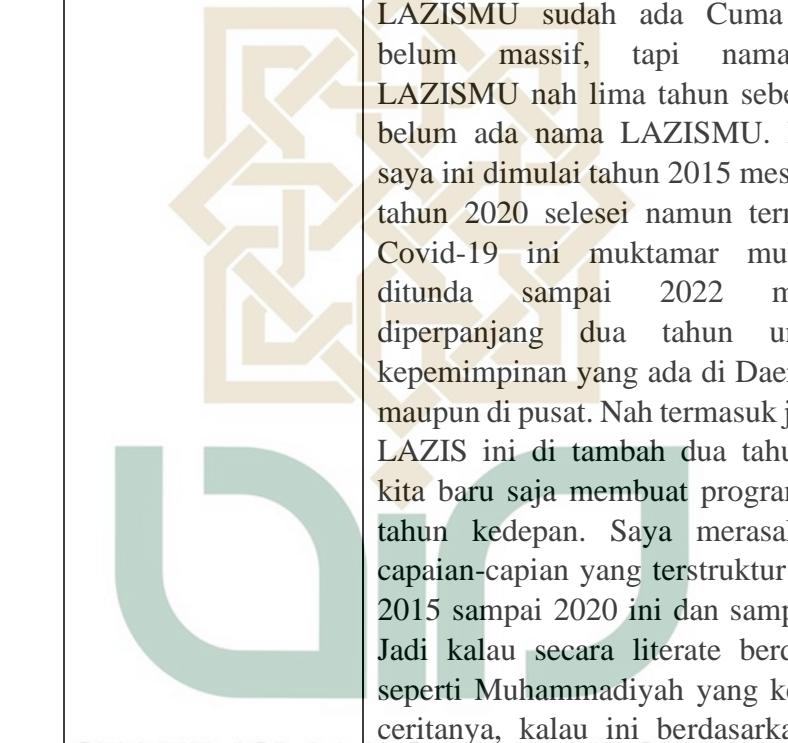
atau ke siapapun yang dianggap pantas menerima. Nah itu kan tidak tercatat. Selain itu juga kita sebagai lembaga harus bisa menjelaskan keunggulan-keunggulan membayar zakat dilembaga dibandingkan langsung semisal. Mungkin memang jika kita menyalurkan langsung, dampaknya akan langsung terasa juga tetapi dampak kedepannya tidak ada yang mengawasi.

B. Narasumber 2

- | | |
|------------|---|
| 1. Nama | : Bapak Cahyono, S.Ag. |
| 2. Jabatan | : Ketua Badan Pengurus LAZISMU D.I.Yogyakarta |

Bagaimana sejarah berdirinya LAZISMU DIY?

Kalau sejarah berdirinya LAZISMU ini tidak lepas dari skala nasional atau mungkin skala DIY gitu yah, LAZISMU itu kan lembaga Amil di Muhammadiyah yang skalanya itu nasional. Jadi, LAZISMU DIY atau provinsi adalah bagian dari perwakilan yang ada di setiap provinsi, maka LAZISMU DIY itu adalah kantor perwakilan LAZISMU yang ada di DIY yang induk pusatnya di Jakarta. Nah terkait dengan sejarah berdirinya LAZISMU ini ee bentuk amanat dari Muhammadiyah, jadi ketika Muhammadiyah sebelum ada kebijakan sebelum berdirinya lembaga, itu mengelola dana juga seperti infaq, zakat dan shodaqoh cuma tidak terlembagakan. Maka pasca muktamar, berarti muktamar tahun 2000, maka pada tahun 2002 itu embrio adanya LAZIS waktu itu namanya belum LAZISMU tapi rumah zakat atau apa, maka di DIY 2000 sampai 2005 itu sudah ada embrio, kemudian pada tahun 2005 sampai 2010 itu sudah ada lembaga yang dikelola kemudian 2010, karena periodenya lima tahunan kemudian tahun 2010 hingga 2015 itu sudah mulai menggunakan nama LAZISMU, itu kalau di DIY. Kalau skala nasional juga di tahun-



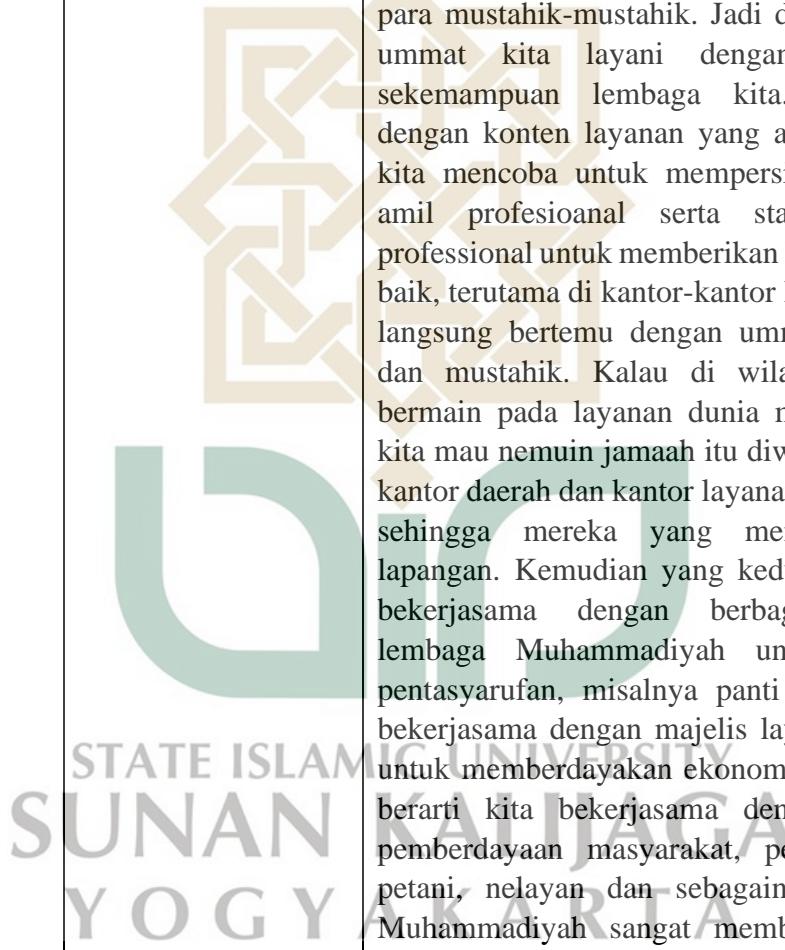
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

	<p>tahun itu juga sudah mulai di garap lembaga amil zakatnya ummat yang ada di Muhammadiyah sudah digarap secara profesional tetapi belum se massif ini. Praktis keteraturan LAZISMU itu mulai terstruktur kalau saya hitung pada 2010-2015 itu sudah mulai, tetapi mulai massif baru lima tahun berjalan dari 2015 sampai 2020 ini. Karena saya merasakan lima tahun yang lalu LAZISMU sudah ada Cuma gerakannya belum massif, tapi namanya sudah LAZISMU nah lima tahun sebelumnya lagi belum ada nama LAZISMU. Nah periode saya ini dimulai tahun 2015 mestinya sampai tahun 2020 selesai namun ternyata karena Covid-19 ini muktamar muhammadiyah ditunda sampai 2022 maka kami diperpanjang dua tahun untuk setiap kepemimpinan yang ada di Daerah, Wilayah maupun di pusat. Nah termasuk juga lembaga LAZIS ini di tambah dua tahun. Kemaren kita baru saja membuat program untuk dua tahun kedepan. Saya merasakan ee ada capaian-capian yang terstruktur di era tahun 2015 sampai 2020 ini dan sampai sekarang. Jadi kalau secara literate berdirinya tidak seperti Muhammadiyah yang kemudian ada ceritanya, kalau ini berdasarkan kebijakan karena sesungguhnya pengelolaan zakat, infaq dan shodaqoh di Muhammadiyah kan sudah ada jadi hanya mengikuti pola kelembagaan. Bahkan ketika tahun 2011 undang-undang tentang zakat nomor 23 itu di undangkan, maka kita Muhammadiyah semakin menguatkan, menertibkan, maka di tahun 2015 kan semakin massif. Nah itu mas, jadi gambarannya ya seperti itu.</p>
Jadi pergantian struktur Muhammadiyah itu ketika Muktamar?	Iya, jadi pola keorganisasian di Muhammadiyah itu mengikuti pola Muktamar. Jadi Muktamar itu kan lima tahunan, dimana tahun 2020 harusnya muktamar, periodesasi nya habis dari sejak

	<p>tahun 2015 sampai 2020. Kemudian 2020 hingga 2025 itu mestinya. Namun kemudian polanya kan menjadi tidak genap puluhan-puluhan karena Muktamar baru akan berlangsung di tahun 2022. Nah ketika pusat sudah menyelenggarakan Muktamar maka harus disusul dengan Musyawarah wilayah skala provinsi. Nah ketika Musyawarah wilayah skala provinsi maka majelis lembaga termasuk LAZISMU lembaga amil Muhammadiyah itu juga kepemimpinan akan diganti. Mungkin yang berganti Badan Pengurus seperti saya yang ditunjuk secara SK oleh pimpinan, tapi seperti Mas Marzuki yang merupakan staff professional itu tidak di ganti. Nah itu Mas, jadi saya kira periodesasinya mengikuti Muktamar.</p>
Untuk Peran dan Fungsi dari Badan Pengurus bisa dijelaskan Pak?	<p>Kalau dalam struktur itu ada Dewan Syariah, Badan Pengawas kemudian Badan Pengurus, nah masing-masing punya peran dan fungsinya. Badan Pengurus itu tugasnya adalah bertanggungjawab dalam operasional, tata kelola lembaga. Jadi kalau Dewan Syariah untuk bagian hukumnya, sebagai tim yang nanti kajiannya tentang hukum, konsultasi hukum dan juga mungkin sandaran pengelola terkait masalah hukum itu di Dewan Syariah. Kemudian untuk badan Pengawas memberikan pengawasan terhadap kinerja tata kelola zakat, infaq, shodaqoh. Tetapi untuk Badan Pengurus tentu Badan yang diberi kewenangan penuh untuk mengelola, mengatur boleh diatur sendiri atau kemudian mengangkat staff. Nah maka kemudian kita Badan Pengurus semuanya kan tugas profesionalnya masing-masing ada yang menjadi Dosen, Guru, ada yang menjadi Pengusaha dan lain-lain, maka kita dibantu oleh Badan Eksekutif harian seperti Mas Marzuki itu, jadi semua tugas, program yang sebelumnya dirumuskan dan dirancang itu semua dibawah kewenangan pelaksanaannya</p>

	<p>oleh Badan Pengurus. Kemudian, disamping juga melaksanakan program yang sudah diamanatkan dan juga dirancang, kami juga memiliki kewajiban untuk memberikan laporan. Laporan yang pertama kepada LAZISMU diatasnya, karena ini wilayah berarti LAZISMU diatasnya Nasional atau pusat. Kita mesti rutin satu semester sekali melaporkan kemudian nanti diakhir tahun juga melaporkan capaian nya, baik pencapaian program penghimpunan maupun pencapaian program pentasayrufan, gitu.</p>
Dari periode 2015 hingga sekarang pencapaian apa yang paling besar?	<p>Pencapaian-pencapaian di kepengurusan kami ya, saya sebagai ketua di Badan Pengurus itu yang pertama capaian internal dalam organisasi kelembagaan. Jadi tahun 2010-2015 walaupun sudah ada LAZISMU tapi gerakannya belum terbentuk rapih gitu ya, nah kemudian tahun 2015 sampai sekarang kita mencoba merapikan dengan membangung sistem kelembagaan dan tata kelola yang aktif di LAZISMU kita. Kemudian yang kedua terbentuknya semua 5 kantor daerah LAZISMU. Karena kita kan mempunyai 5 kabupaten dan kota, nah itu semuanya Alhamdulillah terbentuk dan bahkan legal formal nya semua sudah mendapatkan rekomendasi izin dari Kementrian Agama setempat, dan sudah mendapatkan rekomendasi izin dari BAZNAS setempat, karena pembentukan lembaga harus izin dari pemerintah setempat. Artinya, mereka sudah layak di berikan SK, maka kemudian kita membuat SK untuk kelima kantor daerah. Nah itu merupakan capaian pengembangan organisasi. Kemudian yang kedua dalam pengembangan organisasi capaiannya adalah dengan berdirinya kantor layanan yang tersebar di DIY sebanyak 213 di 82 kecamatan. Kemudian capaian terkait dengan organisasi kelembagaan, Alhamdulillah di tahun 2019</p>

	<p>kita mendapatkan predikat WTP, karena tata kelola keuangannya bagus. Dari audit eksternal itu memberikan penilaian dari kinerja keuangan kita itu Wajar Tanpa Pengecualian, artinya predikat tertinggi dalam audit eksternal, nah ini sedang kita ajukan untuk laporan pada tahun 2019 untuk kita ajukan ke audit eksternal Jakarta. Ini juga mencadi capaian kelembagaan kita. Kemudian kemaren pada tahun 2019 kita LAZISMU DIY dinobatkan sebagai lembaga terbaik se DIY. Pertama dalam penghimpunan karena terbanyak, kedua dalam pentasyarufan. Karena realisasi kita, gambarannya pada tahun 2015 kita belum menargetkan capaian penghimpunan, karena masih massif di sosialisasi, kemudian di tahun 2016 juga sama, di tahun 2017 sudah mulai ada capaian walaupun baru 3 sekian miliar se DIY. Kemudian di tahun 2018 sudah mencapai 8 miliar. Di tahun 2019 kemaren kita melaporkan 13 Milyar. Nah untuk tahun 2020 ini kita menargetkan 20 Milyar. Untuk 2020 ini kita ditargetkan oleh pusat sekitar 15 Milyar, tapi kita menargetkan sendiri 20 Milyar. Nah ini merupakan capaian-capaian daerah-daerah, kantor-kantor layanan yang terinput dan tersentralisasi di kantor wilayah. Jadi kita wilayah menghimpun laporan pengelolaan di seluruh kantor layanan DIY. Artinya, ketika capaiannya bertambah besar itu menambah program mensejahterakan ummat. Itu saya kira Mas terkait capaian-capaian.</p>
Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh LAZISMU?	LAZISMU, karena inikan baitul mal atau rumah harta yang pada zaman Rasululloh berfungsi untuk menghimpun harta ummat baik zakat, infaq, shodaqoh, hadiah dan apapun. Maka, layanan kita memang ada dua yang pertama layanan penghimpunan berarti sasaran kita kan orang-orang yang sudah cukup untuk berzakat. Bentuk layanannya



	<p>ada yang langsung tunai, perbankan dan sebagainya, termasuk juga untuk sekarang kan sudah semakin mudah, kita juga kerjasamakan dengan lembaga-lembaga platform dengan tujuan bisa mempermudah pelayanan. nah itu bagian dari peningkatan mutu layanan dalam berzakat, infaq dan shodaqoh. Kemudian kalau terkait dengan layanan pentasyarufan itu menyasar kepada para mustahik-mustahik. Jadi dua golongan ummat kita layani dengan maksimal sekemampuan lembaga kita. Kaitannya dengan konten layanan yang ada di kantor kita mencoba untuk mempersiapkan amil-amil profesional serta staf-staf yang professional untuk memberikan layanan yang baik, terutama di kantor-kantor layanan yang langsung bertemu dengan ummat muzzaki dan mustahik. Kalau di wilayah banyak bermain pada layanan dunia maya, karena kita mau nemuin jamaah itu diwakilkan oleh kantor daerah dan kantor layanan kecamatan, sehingga mereka yang menjadi orang lapangan. Kemudian yang kedua, kita juga bekerjasama dengan berbagai majelis lembaga Muhammadiyah untuk strategi pentasyarufan, misalnya panti asuhan kita bekerjasama dengan majelis layanan sosial, untuk memberdayakan ekonomi masyarakat berarti kita bekerjasama dengan majelis pemberdayaan masyarakat, pendampingan petani, nelayan dan sebagainya. Struktur Muhammadiyah sangat membantu proses pentasyarufan dalam program-program nya LAZISMU.</p>
Apakah pelayanan LAZISMU sudah dikatakan sebagai pelayanan yang prima?	Kita tidak akan menyimpulkan bahwa pelayanan kita merupakan pelayanan yang prima, tapi kita selalu menuju kearah sana. Kita mencoba memasang proses bahwa kita harus senantiasa meningkatkan dan meningkatkan pelayanan. ketika dalam proses meningkatkan pelayanan itu

	<p>masyarakat sudah puas itu bagi kami merupakan sesuatu yang proses. Jadi layanan kita adalah layanan yang bisa dijangkau dengan mudah oleh masyarakat, bisa menjangkau juga ke seluruh lapisan masyarakat, bisa diakses juga oleh seluruh lapisan masyarakat dalam rangka meningkatkan proses pengelolaan.</p>
Strategi apa yang digunakan dalam memberikan pelayanan ?	<p>Jadi sasaran kita yang tadi saya sampaikan, kepada orang-orang yang wajib zakat. Jadi pola yang kita gunakan, strategi yang kita gunakan tentu pendekatan program. Untuk orang-orang yang katakanlah wajib zakat, kita berasumsi bahwa mereka sudah faham zakat, kalau toh kemudian ada yang belum memahami kita kemudian masuk kedalam pelayanan wawasan perzakatan. Tapi kita tidak terkesan menggurui, pokoknya kita berasumsi bahwa orang yang wajib zakat itu sudah paham mengenai perzakatan. Sehingga orang yang kita kerjasamakan, orang yang kita hadiri, orang yang kita sosialisasikan itu nanti kita mencoba mensosialisasikan program-program yang ada. Nah program-program kerja kita itu bagian dari strategi untuk menarik katakanlah minat para muzzaki untuk berzakat di LAZISMU, kalau programnya bagus saya kira insyaallah seperti kemaren misalnya ketika kita rapat zoom itu, kita melaunching program penanggulangan kekeringan di daerah gunung kidul, kulon progo, dan bantul yang setiap tahun mesti terkena dampak kekeringan. Nah disamping kita regulir seperti biasa memberikan air bersih, tapi kita juga meluncurkan langkah strategis program kita itu yang pertama mengadakan sumur bor yang berpotensi adanya air disana. Nah ini kan sebuah program yang menarik untuk kita “jual” di masyarakat, nah masyarakat akan merasa termotivasi untuk berderma melalui LAZISMU. Kemudian untuk dapat lebih</p>

	<p>memberikan pelayanan kepada masyarakat, disamping memberikan air bersih kita juga melakukan pengadaan operasional truk tangki air, dalam rangka memberikan mobilitas tinggi layanan maksimal dan layanan prima itu tadi kita beli armadanya dan kita programkan. Kemaren dirancang kita menyediakan dana sekitar 400 juta untuk membeli satu unit. Nah untuk tahun ini kita menargetkan dapat membeli satu armada mobil tangki sehingga dapat segera beroperasi untuk memberikan layanan-layanan kepada ummat. Ini yang menjadi strategi kita itu adalah layanan program. Ya mudah-mudahan dengan program-program menarik yang dicanangkan oleh LAZISMU itu banyak orang yang membaca dan juga banyak orang yang percaya dengan LAZISMU. Kemudian selanjutnya adalah dengan strategi media sosial, terutama di tingkatan wilayah dan pusat karena lebih banyak bermain di dalam media sosial. Kalau strategi yang ada di lapangan itu dengan strategi langsung, misalnya dalam pengadaan celengan yang disediakan oleh LAZISMU cabang atau wilayah kerjasama dengan sekolah untuk kemudian celengan tersebut dibawa pulang oleh muridnya, yang nantinya sebulan sekali dikumpulkan dan diserahkan ke kantor layanan. Ini juga merupakan salah satu strategi langsung yang dibentuk oleh kantor layanan.</p>
Dari strategi menggunakan program apakah ada kekurangannya?	Ya saya kira semua strategi yang ada itu pasti ada plus-minusnya. Salah satu kekurangan dari strategi “jualan” program mungkin tidak semua orang tertarik dengan program itu, ada yang kemudian penginnya program sendiri, seperti misalnya saya penginnya program langsung memberikan sembako, nah itu kan ada yang seperti itu. Tapi secara umum saya kira, karena kita mempunyai berbagai program sehingga yang pengin programnya

	<p>adalah istilahnya sesuai dengan keinginannya seperti bagi-bagi sembako ke fakir miskin, anak yatim dan sebagainya, atau beasiswa pendidikan ya kami kan punya program. Jadi sekian program yang kami miliki mudah-mudahan ada yang nyangkut di setiap orang. Semisal tidak cocok di program A, oh ternyata ada program ini. Nah itu salah satu keunggulannya dari “jualan” program tadi.</p>
Kira-kira apa hambatan dari strategi “jualan” program?	Hambatan kita, pertama tentunya kemampuan dalam mengelola program dalam publikasinya. Ini yang menjadi hambatan karena jarang sekali poster atau pamphlet yang tersebar mengenai program-program yang tersedia di LAZISMU. Karena kita masih menggunakan metode dimana sasaran kita adalah ummat di masyarakat dengan pimpinan melakukan sosialisasi ke ummat. Memang saya kira, kendala yang kita hadapi memang kendala kesiapan sumber daya manusia yang katakanlah professional dan mampu menjangkau ke seluruh lini. Kalau itu tadi dengan media sosial tentu tidak semua orang bisa mengakses gitu ya, maka kita dari LAZISMU itu harus secara sumber daya manusia harus siap untuk dapat masuk ke media langsung, daring atau luring. Itu yang secara sumber daya kita belum maksimal.
Kira-kira kedepannya adakah program pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan layanan?	Kita punya peningkatan kapasitas sumber daya amil, itu kita memiliki program yang namanya sekolah amil. Sekolah amil itu peserta didik untuk dapat menjadi amil-amil yang professional dalam kegiatan pengelolaan lembaga atau LAZISMU baik dalam mengelola program-program maupun mengelola kepercayaan atau amanat, yaitu mengelola dana zakat, infaq dan shodaqoh. Sehingga akuntabilitas dari tata kelolanya bisa terjamin. Saya kira, kami punya itu tadi sekolah amil yang bertujuan meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga

	<p>ketika ada peningkatan kualitas sumber daya manusia akan berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan di LAZISMU. Kemudian, peningkatan mutu staff-staff atau sumber daya manusia yang ada di kantor layanan, tentu dilakukan dengan upaya pendampingan-pendampingan tata kelola kelembagaan, terlebih mengenai tata kelola keuangan, hal ini dikarenakan tidak semua yang bertugas memiliki latar belakang pendidikan akuntansi sehingga kita bimbing. Walaupun memang dari sebagian staff tidak memiliki latar belakang akuntansi, tetapi ketika serius ya insyaallah akan terbiasa, buktinya 25 kantor layanan mengikuti audit eksternal Jakarta. Nah itu mengindikasikan adanya peningkatan tata kelola kelembagaan, karena pada tahun sebelumnya hanya diikuti oleh 7 kantor layanan dan pada tahun ini bertambah menjadi 25 kantor yang mengikuti.</p>
Apakah Badan Pengurus sudah melakukan kinerja dengan optimal?	<p>Kalau secara umum di Badan Pengurus yah, ini merupakan sebuah kendala karena Badan Pengurus tugas profesionalnya itu bukan LAZISMU yah, tapi tugas profesionalnya di masing-masing seperti guru, dosen, pengusaha dan lain-lain. Sehingga tidak semuanya bisa aktif, tetapi strategi saya sebagai ketua Badan Pengurus tentu tidak aktifnya Badan Pengurus tidak apa-apa karena memang mereka kesibukkan yang lain, tetapi agar supaya lembaga terus berjalan solusi kita buatkan Badan Eksekutif, dan Alhamdulillah saya mempunyai Badan Eksekutif yang kinerjanya bagus dalam pengelolaan nya mulai dari penghimpunan hingga pelaporan dilakukan dengan baik, sehingga organisasi lembaga ini warna nya jalan. Artinya kemudian, aktifitasnya tetap berjalan baik.</p>

Apa motivasi yang ditanamkan kepada Staff?	Yang pertama capaian yang ada itu merupakan bagian dari motivasi untuk teman-teman, khususnya Badan Eksekutif yang ada di seluruh tingkatan LAZISMU baik di tingkatan wilayah, daerah dan kantor-kantor layanan karena capaian besar dan dinyatakan terbesar yang ada di DIY itu capaian hasil kerja keras dari teman-teman yang ada di masing-masing kantor. Kemudian yang kedua juga andil dari hasil tata kelola yang bagus, dari teman-teman Badan Eksekutif wilayah maupun di daerah, mereka sehingga menghimpun dari kantor-kantor wilayah, kantor-kantor cabang, dan kantor layanan. Saya kira terkait dengan meningkatkan kinerja mereka itu salah satunya memang memberikan penghargaan dan kesejahteraan kepada mereka. Jadi penghargaan dan kesejahteraan memang tidak mesti dalam bentuk wujud yang finansial, tapi dalam bentuk wujud yang lain juga bisa. Salah satunya misalnya, pola kepegawaian seperti ada peningkatan-peningkatan status. Yang jelas peningkatan kesejahteraan menjadi sesuatu yang memang bukan saja karena ada prestasi tapi memang itu bagian dari kewajiban LAZISMU.
--	---

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

C. Narasumber 3

1. Nama :
 2. Jabatan :Staff Badan Eksekutif LAZISMU D.I.Yogyakarta

Adakah program yang bertujuan mengembangkan SDM bagi staff?	Untuk meningkatkan kapasitas, kinerja yah. Sebetulnya sih kita ada evaluasi gitu yah, maksudnya diawal kan kita ada pengarahan-pengarahan dari pimpinan atau mungkin dari
---	---



	<p>manajer regional kan ada pengarahan seperti itu. Kemudian nanti berjalan kan nanti ada evaluasi. Kalau untuk pelatihan kemaren ada ya mas pelatihan tapi untuk bagian fundraising, dan program. Kemaren ada pelatihannya dan kerjasama dengan program pasca sarjana UAD untuk mengadakan pelatihan. Kita juga mengundang kantor layanan daerah. Itu kemaren kita mengadakan pelatihan memang terkait dengan fundraising, terkait dengan digital marketing seperti itu. Insyaallah sih kedepannya itu tadi pelayanan kerjasama, pengin mengundang motivator atau mungkin praktisi. Kalau di bank itu kan sudah menerapkan pelayanan prima kemudian bagaimana sih untuk memberikan pelayanan ke muzzaki agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal seperti itu. Kita baru merencanakan, dan insyaallah kita akan mengadakan pelatihan untuk semua staff terkait bagaimana untuk memberikan pelayanan yang maksimal seperti apa. Untuk pelatihan keuangan, sebenarnya kita kemaren ikut pelatihan yang dari pusat. Jadi seperti bimbingan teknis (bimtek) terkait dengan aplikasi yang dibuat dari pusat, dan diminta mendeklasikan untuk ikut acara pelatihan tersebut. Kalau untuk pengembangan SDM sendiri kalau dari kami sebenarnya lebih ke pelatihan yang diselenggarakan oleh pusat, jadi kami belum menyelenggarakan pelatihan untuk dalam beberapa bulan terakhir ini, tapi kita lebih ikut pelatihan yang dari LAZISMU pusat melalui Webinar, pelatihan itu lebih condong di fundraising, marketing digital, pemahaman zis, dan pendalaman LAZISMU. Kemudian untuk bagian administrasi pernah juga menjalankan pelatihan dengan salah satu Pimpinan LAZISMU DIY tentang pengelolaan administrasi digital. Sejauh ini itu sih.</p>
Untuk sekolah Amil seperti apa?	Oh iyah, untuk sekolah amil sampai sekarang Pusat yang menyelenggarakan, jadi kami

	masih belum melakukan sekolah amil. Tetapi kita juga mengikuti acaranya setiap pekan yang biasanya diadakan oleh LAZISMU Pusat tentang fundraising digital, administrasi dan lain-lain. Jadi sekolah amil itu lebih ke peningkatan wawasan bagi pengelola LAZISMU. Tapi kemudian ini tetap ada follow up nya, seperti misalnya pertemuan terakhir membahas terkait digital fundraising untuk pembuatan narasi di platform media kitabisa.com, kemudian ini di follow up lebih lanjut dengan dibuatkan sebuah group WA agar lebih mudah dilakukan pengawasan dan juga pengarahan.
Jadi untuk setiap pelatihan lebih diarahkan ke fundraising ya?	Iya betul, sebenarnya kan fundraising yang lebih butuh karena itu yang menjadi ujung tombak pengelolaan dana ZISKA.
Sudah adakah pelatihan yang di khususkan untuk Staff LAZISMU DIY?	Itu merupakan cita-cita kedepan kita sih, jadi nanti kedepan kita mengharapkan adanya pelatihan yang secara teknis akan di godok secara serius dalam beberapa hari dan menginap, semisal kalau ada staff baru bisa dilakukan penggodokan disitu utnuk memahami tentang pengelolaan dana ZISKA, memahami bagaimana pengelolaan LAZISMU, terus fundraising bagaimana, kepemimpinan bagaimana, dan lain lain. Itu ada sebenarnya program-program kedepan. Tetapi untuk sekarang kita belum fokus kesitu. Karena itu penting banget sih apalagi dalam dunia pekerjaan sehingga akan muncul profesionalisme di staff. Kalau sekarang modelnya masih melalui bimbingan-bimbingan oleh pimpinan. Biasanya kalau di LAZISMU lain itu biasanya ke LAZISMU Sragen, karena LAZISMU Sragen, karena disitu ada pelatihan khusus untuk amil. Misalkan ada staff baru biasanya diberikan pelatihan di Sragen ya mungkin kurang lebih selama tiga hari. Kalau di jogja biasanya juga dilatih di sana, tetapi untuk staff wilayah masih

	<p>belum mas. Mungkin itu mas. Yaa itu tadi mas, kedepannya kita berharap nanti di LAZISMU DIY tingkatan wilayah bisa mengadakan untuk pelatihan yang dikhuskan bagi staff nya agar kedepannya staff lebih memiliki bekal dan kapasitas lebih, walaupun sekarang juga secara umum staff sudah memiliki kapasitas yang cukup, tapi memang salah satu upaya untuk memberikan pelayanan prima kan dengan memberikan pelatihan ke staff tentang manajemen, keuangan serta pelayanan.</p>
--	--

D. Narasumber 4

1. Nama : Bapak Haris
2. Muzzaki LAZISMU D.I.Yogyakarta

Seberapa seringkah Bapak menggunakan layanan LAZISMU?	Saya sering Alhamdulillah setiap bulan sekali dan rutin. Kalau saya insyallah setiap gajian, insyaallah saya langsung ke LAZISMU seperti itu.
Bagaimana prosedur ketika ingin berzakat?	Kalau saya langsung datang ke kantor mas, karena saya kan udah lama sering kesana jadi petugasnya sudah hapal. Kecuali misalnya saya mau donasi bencana atau apa biasanya kan ada, nah saya nanya dulu sama mereka. Biasanya ada donasi bencana ini ndak? apalagi kalau habis ada bencana apa gitu biasanya kan langsung ada donasinya. Cuma kalau ndak ada saya kasih zakat penghasilan doing, gitu.
Kenapa memilih LAZISMU?	Kenapa memilih LAZISMU karena satu, saya orang Muhammadiyah. Yang kedua, karena saya orang muhammadiyah, saya percaya sama Muhammadiyah insyaallah amanah nya bisa disampaikan kepada yang berhak, begitu aja. Dulu saya sebelum ada LAZISMU, saya dulu di Rumah Zakat, yang di deket SGM itu, disana saya sempat selama dua tahunan. Setelah ada LAZISMU di Gedung Kuning,

	<p>saya pindah ke LAZISMU. Karena dulu sebelum saya warga Muhammadiyah, maksudnya saya kenal muhammadiyah dulu itu. Saya melihat ini lembaga Islam satu ini, kalau menurut saya loh yah, Insyaallah amanah. Dalam artian amahan itu, apa yang dititipkan oleh Muhammadiyah Insyaallah hailnya sesuai dengan apa yang diamanatkan. Misalnya contohnya, ada orang wakaf tanah, dia mengamanatkan ke Muhammadiyah, nanti tolong yah wakaf tanah saya untuk sekolah, ya Insyaallah sama Muhammadiyah dijadikan sekolah. Ya selama ini, saya kenal muhammadiyah insyaallah amanah, itu aja. Dan saya melihat profil-profil orang Muhammadiyah itu low profile, kedua beliau-beliau juga sederhana. Karena di Muhammadiyah itukan ada slogan yang bilangnya, hidup-hidupi lah Muhammadiyah, jangan cari penghidupan di Muhammadiyah. Jadi kasarannya, saya ngga bisa move on lah.</p>
Berarti sudah sangat lama sekali bapak rutin berzakat?	Sejak tahun 2006, dari tahun tersebut saya di Rumah Zakat. Berarti sekitar tahun 2009 an saya hijrah ke LAZISMU mas, seperti itu. Jadi sudah sekitar dua belas tahunan saya berzakat di LAZISMU.
Adakah kendala yang sering dihadapi?	Kendalanya paling begini, kalau saya datang ke kantor pagi-pagi masih tutup kantor nya. Itu aja sih kendalanya. Sebenarnya kalau saya mau, mereka bisa jemput zakat toh, saya WA petugasnya nanti bisa jemput. Tapi saya bilang ndak usah lah, orang deket sama rumah saya juga, begitu.
Menurut Bapak, staff LAZISMU apakah responsive?	Kalau menurut saya, staff nya responsive. Kalau saya bertanya mengenai pelayanan, ya saya kira mereka jawab dengan responsive. Kalau saya bilang, mereka ya cerdas lah. Dalam artian, mereka paham dengan apa yang muzzaki tanyakan, mereka paham seperti itu.

	Dijawab dengan jelas juga secara professional, gitu.
Kira-kira bapak tahu tidak sih program-program yang ada di LAZISMU?	Tahu mas. Kalau disana tuh yang jelas tiap bulan itu ada zakat untuk guru-guru honorer Muhammadiyah se jogja, tingkatan SD-SMP-SMA yang honornya masih dibawah UMP. Jadi, kalau ndak salah setiap tanggal 25 ada paket sembako dan uang tunai, kalau ndak salah. Terus ada juga donasi untuk mitra UMKM, ada juga donasi untuk anak-anak yatim yang putus sekolah. Kadang-kadang kalau pas pembagian zakat atau pentasyarufan tiap tahunnya, nah itu pasti kalau pentasyarufan saya kan diundang oleh LAZISMU, itu biasanya tukang becak. Nah itu, biasanya LAZISMU mengundang tukang becak yang dikayuh untuk kegiatan pentasyarufan. Tahun kemaren seperti itu, nah tahun ini ndak tahu loh yah, karena masih kondisi covid. Tahun kemarennya lagi itu, ada untuk guru-guru yang diundang, jadi tiap tahunnya kayaknya beda deh yah. Tahun kemaren abang tukang becak kayuh, tahun kemarennya lagi guru honorer dan keluarga masyarakat miskin, yang tiap-tiap kecamatan kota jogja.
Dari program yang disediakan LAZISMU, program apa yang sering Bapak gunakan?	Kalau saya ya itu tadi, zakat profesi. Karena saya rutin seperti itu. Kadang kala kalau ada donasi bencana seperti itu. Kemaren itu saya sempet pernah ikut sekali kalau ndak salah, ee Qurban di Kulon Progo.
Berarti layanan LAZISMU ini sudah terpercaya?	Insyaallah terpercaya. Maka kalau saya boleh rekomendasikan ya saya rekomendasikan sama saudara saya, atau sama siapa gitu seperti rekomendasikan ke orang tua saya, mertua saya gitu.
Kalau kelebihan LAZISMU dari lembaga lain?	Ya kelebihannya itu, dari lembaga lain, LAZISMU termasuk banyak program nya. Yang jelas, mungkin LAZISMU sama Rumah Zakat hampir sama yah program-programnya.

	Kalau Rumah Zakat kan up to date, apa yang dibutuhkan di zaman sekarang ya ada. LAZISMU juga gitu, ya hampir sama lah program-program nya. Disamping itu, kelebihannya LAZISMU, karena LAZISMU punya cabang-cabang sampai ke PRM sampai ke Ranting. Jadi kan, LAZISMU bisa tahu kebutuhan Ranting ini apa, kebutuhan Ranting yang lain apa gitu. Jadi lebih dekat dengan masyarakat. Struktur nya juga membantu karena istilahnya program nya mengena, jadi ndak ada yang sia-sia programnya, dan tepat sasaran. Jadi, kasarannya, LAZISMU membuat program tidak dibuat-buat, dan itu program yang dibutuhkan oleh Ummat.
fasilitas yang diberikan, apakah sudah sesuai?	Kalau fasilitas maksudnya gini, kalau kita kan sebagai seorang muzzaki kan niat kita untuk bersodaqoh itu kan, kalau saya pribadi, karena kita emang satu, zakat profesi sudah diatur oleh agama, nisabnya segini-segini jadi sudah diatur. Kalau menurut saya fasilitas LAZISMU sudah bagus. Mereka menyediakan SDM yang bagus, itu kan sudah termasuk fasilitas. Kantornya juga representative, kemudian fasilitas jemput zakat, itu kan termasuk fasilitas kan. Kalau yang lain-lain, semisal saya dapat itu saya anggap sebagai bonus, contohnya beberapa kali saya dapat merchandise dari LAZISMU seperti mug LAZISMU, itu saya anggap merupakan rezeki saya. Dan saya anggap sebagai apresiasi dari LAZISMU untuk muzzaki yang rutin berzakat di LAZISMU. Nah, waktu itu juga saya pernah dapat cornet sisa daging Qurban, sama LAZISMU diproses lagi dibuat cornet dan rendang biar lebih tahan lama. Seperti konsepnya Rumah Zakat, semisal ada sisa nanti dikasihkan ke Muzzaki, gitu. Tapi itu sifatnya juga tidak setiap waktu, kadang kala saja.
Adakah kekurangan dari	Kekurangannya, ya mungkin karena mereka Lembaga Non profit yah, yang jelas setiap

layanan LAZISMU?	<p>lembaga ada kekurangan. Satu, kalau menurut saya, kekurangan LAZISMU itu tidak ada, ini menurut saya loh yah, tidak tahu kalau menurut orang lain. Cuma kadang-kadang itu yang jadi masalah, ketika saya mau kesana kantor masih kondisi tutup. Karena kadang mungkin SDM nya disambi kegiatan lain seperti kuliah, mungkin. Jadi kebetulan sedang disibukkan dengan hal lain, jadi kantor buka agak siang. Mungkin itu yang masih jadi kekurangannya. Kalau yang lain, tidak ada kayaknya. Karena tadi itu, fasilitas nya dan SDM nya disediakan dengan bagus. Maksudnya mereka professional gitu loh, dikasih seragam juga, penampilannya menarik juga gitu.</p>
Adakah kritik dan saran untuk LAZISMU?	<p>Ya tadi itu, kalau kritik nya untuk LAZISMU itu jam buka dan jam tutupnya harus konsisten. Karena selama ini kan seperti saya bilang itu, ya ada beberapa waktu ketika saya kesana kantornya belum buka, akhirnya saya balik lagi besok kesana, paling itu saja kritik saya buat LAZISMU. Kemudian yang kedua, sarannya lebih ditingkatkan lagi program-program nya LAZISMU. Karena kalau saya lihat jika dibandingkan dengan Rumah Zakat masih kalah, lebih update Rumah Zakat. Dalam artian, Rumah Zakat selalu ada program apa di perbarui. Nah karena dulu itu kan saya nasabah nya Rumah Zakat, jadi walaupun sekarang saya sudah tidak di Rumah Zakat, ada petugasnya yang selalu rutin kasih saya WA tentang program-program yang diadakan, nah LAZISMU belum ada tuh semacam broadcast program-program. Saran saya itu tadi, kalau bisa LAZISMU menyediakan satu call center, orang yang bertugas untuk customer service untuk memberikan broadcasting, karena dilihat masih kurang dan kalah dengan Rumah Zakat yang dimana-mana ada, baik sosmed atau pamphlet.</p>

Selama ini apakah pelayanannya memuaskan?	Pengalamannya memuaskan lah. Sangat memuaskan bahkan. Terlepas dari adanya kekurangan itu yakan, kalau saya nilai skala 1-10 saya kasih 9.
Kira-kira apa motivasi Bapak dalam berzakat?	Kalau motivasi apa yah, ya saya cuma pengin mendapatkan ridlo Nya Allah saja. Ndak usah yang lain-lain. Karena kan kita sebagai muslim, menjalankan apa yang Allah perintahkan insyaallah kan kita dapat RidloNya Allah., maksudnya zakat itu kan kewajiban setiap muslim. Kalau semua muslim itu yang paham zakat, setiap medapatkan penghasilan menzakatkan 2.5% Insyaallah tidak ada orang miskin di sekitar kita. Tapi karena masih minim 2,5% itu, ya kita masih ada masyarakat miskin. 2,5% itu kan tidak banyak, dan itu sedikit sebenarnya orang berpenghasilan UMK pun kalau niat itu pasti bisa. Tidak harus orang kaya yah, sebenarnya bagaimana niat kita saja. Karena tidak ada tiba-tiba jadi miskin dengan mengeluarkan 2,5% yang dikeluarkan untuk berzakat.
Seberapa pentingnya berzakat?	Penting, kalau bagi kita orang muslim itu sangat penting. Satu, penghasilan kita itu kan walaupun kita bekerja halal, maksudnya dalam arti kita mendapatkan dengan cara yang benar, tetapi tidak bisa dipungkiri dalam pekerjaan kita itu ada satu hal yang membuat pekerjaan kita tidak halal 100%. Contohnya saya aja deh jangan orang lain, saya kerja dari jam 8 sampai jam 4 sore, nah dari waktu bekerja jam 8 sampai jam 4 itu kadang kala saya sebelum jam 4 sudah pulang, kadang kala saya juga harusnya jam 8 sudah di kantor, saya belum di kantor. Itu hal sepele loh yah, itu sama aja kita korupsi waktu lah. Walaupun memang pekerjaan kita halal, yakan. Ya itu tadi, caranya kita untuk membersihkan itu dengan zakat itu. Kalau orang sadar ya itu loh, jadi akhirnya apa yang kita dapat itu akan berkah seperti itu. Nah itu kan sebenarnya kan hidayah, kalau hidayah itu ngga masuk ya

nggak bisa, dalam artian orang kaya pun kalau misalnya dia tidak punya hidayah kesana, ya dia tidak akan berzakat. Tapi sebenarnya kita jangan lupa, setiap apa yang kita lakukan itu ada campur tangannya Allah disitu.



Tampak Depan Kantor LAZISMU D.I. Yogyakarta yang terletak di Gedung
Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta
Didokumentasikan pada tanggal 30 september 2020



Unit Truk LAZISMU D.I.Yogyakarta Untuk Mobilitas Air Bersih
Didokumentasikan pada tanggal 30 september 2020



Wawancara Staff LAZISMU D.I.Yogyakarta di *Back Office* LAZISMU
D.I.Yogyakarta
Didokumentasikan pada tanggal 5 november 2020



Wawancara Ketua Badan Eksekutif LAZISMU D.I.Yogyakarta
Didokumentasikan pada tanggal 5 november 2020



Front Office LAZISMU D.I.Yogyakarta
Didokumentasikan pada tanggal 30 september 2020



Wawancara Ketua Badan Pengurus LAZISMU D.I.Yogyakarta
Didokumentasikan pada tanggal 1 oktober 2020.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Scan Barcode LAZISMU D.I.Yogyakarta
Didokumentasikan pada tanggal 23 oktober 2020



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Buku Pedoman Amil
Didokumentasikan pada tanggal 5 november 2020



Brosur Program Penghimpunan dan Pentasyarufan
Didokumentasikan pada tanggal 30 september 2020



Lampiran Laporan Penghimpunan Lazismu D.I.Yogyakarta

Sumber Arsip LAZISMU D.I.Yogyakarta

**LAPORAN PENGELOLAAN
ZAKAT,INFAQ,SEDEKAH DAN DANA SOSIAL KEAGAMAAN LAINNYA
BAZNAS/LAZ TAHUN 2018**

LAPORAN KEUANGAN

1. Realisasi pungutan ZIS,DSKL dan jasa Giro Tahun 2017 dengan 2018

No	SUMBER DANA	2017	2018
1.	Zakat Mal	Rp. 121.888.438,-	Rp. 133.926.160,-
2.	Zakat Fitrah	33.254 Kg (se-DIY)	Rp. 335.000,-
3.	Infaq/Sedekah	Rp. 245.977.596,-	Rp. 159.713.380,-
4.	DSKL	Fidyah Rp. 320.000,- Qurban Lazismu se-DIY Kambing 12.610 Ekor Domba 24 Ekor Sapi 5.693 Ekor	Fidyah Rp. 716.000,- Qurban Lazismu se-DIY Kambing 7.139 Ekor Sapi 3.746 Ekor * Data Qurban belum lengkap
5.	Dana Kebencanaan se-DIY	Rp. 2.036.447.060,-	Rp. 9.760.928.243,-
6.	Jasa Giro		

Dana sosial keagamaan lainnya (DSKL) Meliputi: kurban,fidyah, dan yang sejenisnya

2. Perbandingan realisasi dengan target ZIS dan DSKL tahun 2018

No	SUMBER DANA	TARGET	REALISASI	
			Rp	%
1	2	3	4	5
1	Zakat Mal	Rp. 500.000.000	Rp. 133.926.160,-	26,78 %
2	Zakat Fitrah			
3	Infaq/Sedekah Dan Kebencanaan	Rp. 9.500.000.000,-	Rp. 9.921.357.623	104%
4	DSKL		Rp. 716.000,-	

Kolom target di isi dengan target pengumpulan satu tahun (2018)

3. Perbandingan realisasi dengan target APBD/APBN

No	SUMBER DANA	TARGET	REALISASI	
			Rp	%
1	2	3	4	5
1	APBD			
2	APBN/DIPA			

*Khusus untuk BAZNAS provinsi/kabupaten/kota

4. Realisas pungutan ZIS,DSKL, Dan jasa Giro

No	SUMBER DANA	REALISASI (Rp)
1	Zakat Mal	Rp. 133.926.160,-
2	Zakat Fitrah	Rp. 335.000,-
3	Infaq/Sedekah	Rp. 159.713.380,-
4	Kebencanaan se-DIY	Rp. 9.760.928.243,-
4	DSKL	Rp. 716.000,-
5	Jasa Giro	



Laporan Tahun 2019

No	Keterangan	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian (%)
1	2	3	4	5 = 4 / 3
1,1	Penerimaan Dana Zakat			
1.1.1	Penerimaan dana zakat maal perorangan		3.288.394.627,00	
1.1.2	Penerimaan dana zakat maal badan		494.952.084,25	
1.1.3	Penerimaan dana zakat fitrah		112.116.020,00	
1,2	Penerimaan Dana Infaq/Sedekah			

1.2.1	Penerimaan dana infak/sedekah tidak terikat		6.293.852.492,07	
1,3	Penerimaan Dana Corporate Social Responsibility			
1.3.1	Penerimaan dana corporate social responsibility		461.262.954,00	
1,4	Penerimaan Dana Sosial Keagamaan Lainnya			
1.4.1	Penerimaan dana sosial keagamaan lainnya (hibah, nazar, pusaka yang tidak memiliki ahli waris, qurban, kafarat, fidyah, denda atau sitaan pengadilan agama, bencana dan lain sebagainya)		3.330.225.247,00	
	TOTAL PENERIMAAN	13.000.000.000	13.980.803.424,32	107,5



Laporan Penghimpunan LAZSIMU D.I. Yogyakarta Tahun 2020 Semester I

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Target Penghimpunan Semester I Tahun 2020 (1 Januari/ 30 Juni)

NO	SUMBER DANA	TARGET 2020 (Rp)	REALISASI SEMESTER I	
			RP	%
1	Zakat	1.400.000.000	3.340.957.316	239%
2	Infaq/Sedekah	13.600.000.000	3.905.068.303	29%
3	Dana sosial keagamaan lainnya		2.050.013.157	#DIV/0!
			9.296.038.777	

Realisasi Penghimpunan

NO	SUMBER DANA	RP
1	Zakat Maal Perorangan/Retail	Rp 2.797.286.707,35
2	Zakat Maal Badan/Lembaga	Rp 404.853.194,00
3	Zakat Fitrah	Rp 138.817.415,00
4	Infaq/Sedekah	Rp 3.905.068.303,05
5	DSKL	Rp 2.050.013.157,47
Jumlah		Rp 9.296.038.777



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Ibnu Izzami
Tempat, Tanggal Lahir : Brebes, 03 September 1996
Alamat : Desa Laren RT 02/RW 02 Kecamatan Bumiayu, Kabupaten Brebes, 52273.
Agama : Islam
Orang Tua : Ali Mukti / Umi Farcha
Nomor Ponsel : 0812 3807 1935
E-mail : izzamiibnu3@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

- | | |
|---|-------------|
| 1. SDN Laren 1 | 2002 |
| 2. SMPN 1 Bumiayu | 2008 |
| 3. SMAN 1 Bumiayu | 2011 |
| 4. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Manajemen Dakwah – S1) | 2015 |

PENGALAMAN ORGANISASI

- | | |
|---|-------------|
| 1. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi - Anggota | 2015 |
| 2. Himpunan Mahasiswa Program Studi
Manajemen Dakwah (HMPS-MD) - Pengurus | 2016 |
| 3. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi - Pengurus | 2017 |

