

MANAJEMEN OPERASIONAL BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL

(BAZNAS) KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2019-2020



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

Oleh :

**Annida Vivvy Khanifa
NIM. 17102040055**

Dosen Pembimbing Skripsi :

**Dr. H. Andy Dermawan, M. Ag
NIP. 19700908 200003 1 001**

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

2021



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-646/Un.02/DD/PP.00.9/04/2022

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN OPERASIONAL BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS)
KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2019-2020

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANNIDA VIVY KHANIFA
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040055
Telah diujikan pada : Senin, 16 Agustus 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Dr. Andy Dermawan, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 623dea16bd150



Penguji I
Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6224b48710d64



Penguji II
Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 61fa0d0735e8c



Yogyakarta, 16 Agustus 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 62621bb22e5eb



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

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

Assalamu'alaikum wr. wb

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

Nama : Annida Vivvy Khanifa
NIM : 17102040055
Judul Skripsi : Manajemen Operasional Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2019-2020

Setelah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Progran Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Satu dalam Sosial.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wrb

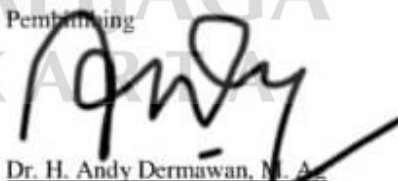
Yogyakarta, 9 Agustus 2021

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Pembimbing


M. Thoriq Nur Madiansyah, S.Ag. M.Si
NIP. 19690227 200312 1 001


Dr. H. Andy Dermawan, M. A.
NIP. 19700908 200003 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annida Vivvy Khanifa

NIM : 17102040055

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Manajemen Operasional Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2019-2020** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 28 Mei 2021

Meyatakan,



Annida Vivvy Khanifa

NIM. 17102040055

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Program Studi Manajemen Dakwah

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

(حسن) حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ بَشَّارٍ، قَالَ: حَدَّثَنَا عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنُ مَهْدِيٍّ، قَالَ: حَدَّثَنَا سُفْيَانُ، عَنْ حَبِيبِ بْنِ أَبِي ثَابِتٍ، عَنْ مَيْمُونِ بْنِ أَبِي شَيْبٍ، عَنْ أَبِي ذَرٍّ، قَالَ: قَالَ لِي رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: (اتَّقِ اللَّهَ حَيْثُمَا كُنْتَ، وَاتَّبِعِ السَّيِّئَةَ الْحَسَنَةَ تَمَحُّهَا، وَخَالِقِ النَّاسَ بِخُلُقٍ حَسَنٍ). وَفِي الْبَابِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ. هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ. [(المشكاة)(٥٠٨٣)، (الروض النضير)(٨٥٥)].

Muhammad bin Basysyar menceritakan kepada kami, Abdurrahman bin Mahdi menceritakan kepada kami, Sufyan menceritakan kepada kami, dari Hubaib bin Abu Tsabit, dari Maimun bin Abu Syaib, dari Abu Dzhar, ia berkata, Rasulullah SAW bersabda kepadaku,

“Bertakwalah engkau kepada Allah dimanapun engkau berada. Ikutilah (perbuatan) yang buruk dengan (perbuatan) yang baik, niscaya –perbuatan yang baik itu – akan menghapus perbuatan yang buruk. Dan gaulilah manusia dengan budi pekerti yang baik”.¹

Hasan: Al Misykah (5083) Ar-Raudh An-Nadhir (855)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹Muhammad Nashiruddin Al-Albani, *Shahih Sunan Tirmidzi Seleksi Hadits Shahih dari Kitab Sunan Tirmidzi*, hlm. 557.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur kami haturkan kehadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam, semoga selalu tercurahkan atas Nabi besar Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Manajemen Operasional Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2019-2020” guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Sosial (S. Sos) Strata Satu Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang membantu dalam penyelesaiannya, serta telah membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dari itu, dengan penuh rasa hormat dan ungkapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Prof. Dr.Phil. Al-Makin, S. Ag., M. A selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M. Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Muhammad Thoriq Nurmadiansyah, S. Ag., M. Si selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. H. Andy Dermawan, M. Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mencurahkan segenap waktu, tenaga, ilmu, motivasi, saran, dan membimbing hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Dr. Dra. Hj. Mikhriani, M. M, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan, motivasi serta bimbingan sejak semester awal hingga akhir.
6. Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat, serta membimbing selama proses perkuliahan.
7. Tata Usaha Program Studi Manajemen Dakwah yang senantiasa membantu dalam proses administrasi skripsi.

8. Drs. H. Syamsul Azhari selaku Pimpinan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta.
9. Dr. Adi Soeprpto, M. Si selaku Ketua II Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta sekaligus menjadi narasumber dalam skripsi ini.
10. Gus Munir, SIP., M. A, Bidang SDM, Administrasi, Umum, dan Komunikasi selaku karyawan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta yang bersedia menjadi narasumber dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi.
11. Ibu Nurul Istiqomah, S. E, Bidang Keuangan, Perencanaan, dan Pelaporan selaku karyawan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta yang bersedia menjadi narasumber dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi.
12. Hibnu Basuki S.I.P selaku Kepala Sub Bagian Kesejahteraan Rakyat, sebagai muzakki yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi.
13. Orang tua saya yang tercinta, Bapak Sudiman dan Ibu Siti Warni, Kakak-kakak saya dan keponakan saya yang sangat saya sayangi yang senantiasa memberikan doa, dukungan baik moral maupun material, motivasi, semangat, serta ruang belajar bagi saya hingga terselesainya skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat kelompok belajar dan bermain, Isna Zahrotun Afifah, Faridatul Istiqomah, Irna Nurlsilawati, Indra Gunawan, Ilham Syafii, Nur Halimah, Umi Rifatus Syayidah, Dhias Akta Kurniasari, Daning Martanti, Muhyidin Abdillah, Darmawan Julianto dan Moh Rizal Julmi yang selalu memberikan semangat, dan menemani sejak semester awal hingga semester akhir dalam proses belajar, dan bermain hingga terselesainya skripsi ini.
15. Teman seperjuangan DPS, Anggi Silfiana yang telah mau dan mampu bekerjasama, menjadi teman berdiskusi, bertukar cerita, memberikan bantuan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
16. Teman dekat saya, Muhammad Misbahuddin Ahmad yang telah mencurahkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan banyak doa,

semangat, motivasi, dan mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

17. Sahabat-sahabat saya baik dari MI, MTs hingga SMA yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu, yang selalu memberikan doa dan semangat kepada saya.
18. Teman-teman Program Studi Manajemen Dakwah 2017 (MEELATHERA) yang telah menjadi teman berdiskusi, bertukar pikiran, sejak awal semester hingga akhir semester ini.

Pada skripsi ini, tentu jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Peneliti hanya dapat memberikan doa, agar segala bentuk kebaikan, keikhlasan, keilmuan, serta bimbingan yang diberikan menjadi amal jariyah dan bermanfaat bagi banyak orang. Aamiin.

Yogyakarta, 11 Mei 2021



Peneliti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Annida Vivy Khanifa, 17102040055. *Manajemen Operasional Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2019-2020*. Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa faktor yang bersumber dari internal dan eksternal, adapun dari faktor internal adalah sumber daya manusia dan letak kantor Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta. Minimnya kesadaran masyarakat akan pentingnya berzakat serta minimnya pengetahuan masyarakat mengenai BAZNAS sebagai lembaga amil zakat yang memudahkan masyarakat dalam membayar zakat, infaq maupun shadaqah. Kemudian sumber daya manusia di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta yang berdasarkan kuantitasnya tidak banyak namun dapat mencapai kualitas yang baik, kantor Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta yang berpindah, letak kantor strategis karena berada di lingkungan pemerintahan hanya saja kurang terlihat karena tidak berada dipinggir jalan. Dari beberapa permasalahan tersebut maka timbul pertanyaan bagaimana manajemen operasional Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta tahun 2019-2020. Tujuan penelitian ini ialah mengetahui manajemen operasional yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Jay Heizer dan Barry Render yang mengenai manajemen operasional yang memiliki 10 konsep diantaranya adalah, perancangan barang dan jasa, kualitas, perancangan proses dan kapasitas, pemilihan lokasi, perancangan tata letak, sumber daya manusia dan rancangan pekerjaan, manajemen rantai pasokan, persediaan, penjadualan dan pemeliharaan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen operasional yang terdiri dari perancangan desain produk dan pelayanan, kualitas, perancangan proses dan kapasitas, pemilihan lokasi, penjadualan perancangan tata letak, sumber daya manusia, manajemen rantai pasokan, persediaan, dan pemeliharaan sudah diterapkan dengan baik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta. Hal ini terbukti dari segi pelayanan jasa yang optimal, yang memberikan rasa puas terhadap konsumen. Memiliki perancangan yang matang sehingga kekurangan yang berkaitan dengan pelayanan dapat dikendalikan dengan evaluasi. Memiliki lokasi yang cukup strategis, karena kantor yang berada di pusat pemerintahan hanya saja letaknya tidak berada dipinggir jalan. Optimalisasi kantor, dengan memanfaatkan lahan yang terbatas menjadi sebuah kantor yang multifungsi. Memiliki sumber daya manusia yang kinerjanya baik dan patuh terhadap aturan. Memiliki mitra yang mengendalikan persediaan jasa. Memiliki persediaan pelayanan yang memberikan kemudahan bagi konsumen terutama muzakki. Penjadualan yang tersusun rapih dengan adanya *timeline* dan *cutting off*, dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang baik oleh semua elemen.

Kata Kunci : *Manajemen Operasional, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, muzakki, ja*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang Masalah	2
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Kajian Pustaka	7
F. Kerangka Teori	11
G. Metode Penelitian	16
H. Sistematika Pembahasan.....	21
BAB II GAMBARAN UMUM.....	23
A. Letak dan Kondisi Geografis Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta	23
B. Selayang Pandang Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta	24
C. Identitas Diri Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta	26
D. Logo Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta	33

E. Struktur Organisasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta	34
F. Seragam dan Atribut	35
G. Job Description Amil atau Karyawan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta.....	36
H. Program Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta....	39
I. Laporan Pengelolaan ZIS & DSKL Tahun 2019M/1440H/1441H	44
J. Rencana Penerima Dana Tahun 2020M/1441H	45
K. Penerimaan ZIS dan DSKL Berdasarkan Muzakki	46
L. Grafik Pentasyarufan ZIS dan DSKL	48
M. Rencana Penyaluran Dana Tahun 2020/1441	49
BAB III PEMBAHASAN	50
A. Perancangan Barang dan Jasa	52
B. Kualitas	69
C. Perancangan Proses dan Kapasitas	79
D. Pemilihan Lokasi	86
E. Perancangan Tata Letak.....	92
F. Sumber Daya Manusia.....	98
G. Manajemen Rantai Pasokan.....	108
H. Persediaan	114
I. Penjadualan.....	119
J. Pemeliharaan.....	127
BAB IV PENUTUP	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN I DOKUMENTASI PENELITIAN

LAMPIRAN II PEDOMAN WAWANCARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber Data.....	21
Gambar 2. 1 Logo BAZNAS Kota Yogyakarta.....	33
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta	34
Gambar 2. 3 Zakat, Infak dan DSKL	46
Gambar 2. 4 Zakat.....	47
Gambar 2. 5 Infak dan DSKL	47



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penerimaan ZIS dan DSKL.....	44
Tabel 2. 2 Rencana Penerimaan Zakat.....	45
Tabel 2. 3 Rencana Penerimaan Infak.....	45
Tabel 2. 4 Rencana Penerimaan CSR	45
Tabel 2. 5 Rencana Penerimaan DSKL.....	45



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen operasi (*operations management-OM*) merupakan serangkaian aktivitas yang menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah masukan menjadi hasil.² Untuk menciptakan barang dan jasa, semua organisasi melakukan tiga fungsi. Fungsi-fungsi ini merupakan materi-materi yang diperlukan tidak hanya untuk produksi, tetapi juga untuk kelangsungan dari sebuah organisasi. Hal tersebut mencakup hal sebagai berikut.³

1. Pemasaran, yang menghasilkan permintaan atau paling tidak menerima pesanan untuk sebuah produk atau jasa (tidak akan terjadi apa-apa hingga terjadinya penjualannya).
2. Produksi/operasi, yang menciptakan produk.
3. Finansial/akuntansi, yang melacak seberapa baik kinerja organisasi pembayaran tagihan, dan pengumpulan uang.

Pekerjaan manajer operasi meliputi tiga tahapan. Tahap pertama adalah mengenali strategi dan faktor penentu keberhasilan. Langkah kedua adalah mengelompokkan aktivitas yang diperlukan dalam satu struktur organisasi. Langkah ketiga adalah mengisi organisasi dengan orang yang

²Jay Heizer & Barry Render, *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*, (Jakarta: PT Salemba Empat, 2015), hlm.3.

³*Ibid*, hlm.4.

akan melaksanakan pekerjaan. Manajer bekerja sama dengan manajer yang ada dibawahnya, membuat rencana, anggaran, dan program yang dapat menerapkan strategi untuk mencapai misi dengan sukses. Perusahaan mengerjakan fungsi operasi dengan beragam cara.⁴

Kaitannya dengan penerapan 10 konsep manajemen operasi menurut Jay Heizer dan Barry Render yang setiap konsepnya memiliki faktor-faktor yang dipengaruhi oleh masalah-masalah yang ditemukan pada suatu organisasi dan memiliki strategi dalam penyelesaian masalah itu sendiri. Manajemen operasi sebagai sebuah strategi daripada penyelesaian setiap masalah dalam sebuah organisasi, pada setiap poinnya memiliki sub tema yang eksplisit. Sebagai fungsi manajemen operasi yang tidak hanya mengubah *input* menjadi *output* saja, tetapi juga sebagai jawaban atas permasalahan yang terjadi dalam suatu organisasi yang di kelompokkan dalam 10 konsep, dimana aktivitas sebuah organisasi dimulai dari proses produksi hingga pemasaran dan juga peran sumber daya manusia sebagai manajer operasi dalam menjalankan pekerjaannya.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional.⁵ Melihat banyaknya program yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta seperti program

⁴*Ibid.*, Jay Heizer & Barry Render, *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*...hlm.58.

⁵<https://baznas.go.id/bayarzakat>. Diakses pada Selasa, 6 Oktober 2020, 10. 20 WIB.

penghimpunan yang meliputi Jogja Taqwa yaitu pentasyarufan ZIS yang diarahkan pada peningkatan sarana dan prasarana tempat ibadah/madrasah, penguatan syiar Islam, Beasiswa jariah santri TKA/TPA, dan lain-lain. Kemudian Jogja Cerdas yang mendukung peningkatan kualitas dan kuantitas peserta didik yang kurang mampu pada tingkat TK/RA sampai dengan SMA/MA/SMK dengan berbagai macam beasiswa seperti beasiswa anak asuh, rumah cerdas BAZNAS serta beasiswa kepada mahasiswa produktif. Selanjutnya Jogja Sejahtera yang pentasyarufan ZIS nya dilakukan di bidang ekonomi seperti peningkatan ekonomi jamaah yang kurang mampu namun memiliki kegiatan ekonomi yang produktif, khususnya kepada yatim/dhuafa', difabel, ustad, penjaga masjid, penyuluh dan mualaf yang kurang mampu. Lalu Jogja Sehat yang membantu masyarakat kurang mampu yang sedang terkena musibah sehingga membutuhkan pertolongan medis. Program terakhir yaitu Jogja Peduli yang memiliki tujuan seperti meringankan beban masyarakat yang terkena bencana alam, atau biasa disebut BAZNAS Tanggap Bencana (BTB).

Masalah yang sering dihadapi dalam proses pengumpulan dana zakat, infaq, dan sedekah yaitu masih minimnya pengetahuan masyarakat mengenai Badan Amil Zakat dan kurangnya kesadarannya *muzzaki* dalam memberikan zakatnya melalui Badan Amil Zakat kebanyakan para *muzzaki* dalam memberikan zakat itu biasanya langsung kepada *mustahiq* tanpa melalui Badan Amil Zakat. Selain itu, pendistribusian zakat yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta kurang maksimal karena minimnya sosialisasi kepada warga masyarakat di Kota Yogyakarta. Padahal dalam bidang jasa, disebut juga

marketable karena banyak konsumen seperti *mustahiq* dan *muzzaki* yang mempercayai Badan Amil Zakat tersebut untuk meningkatkan serta memperbaiki pelayanannya agar lebih baik lagi bagi konsumen maupun masyarakat luas.

Kedua, kurangnya sumber daya manusia yang dapat memberikan kontribusi lebih kepada Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kota Yogyakarta sebagai karyawan yang bertugas untuk menerima atau mentasyarufkan baik zakat, infaq maupun sedekah dengan semaksimal mungkin, membuat operasional di BAZNAS Kota Yogyakarta ini tidak dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya. Itulah mengapa keterampilan dan *skill* sangat dibutuhkan oleh karyawan dalam melaksanakan kinerjanya, tidak hanya kemampuan dalam bidang pengetahuan saja tetapi juga kemampuan dalam meningkatkan daya saing, karena akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan.

Ketiga, lokasi yang dipilih oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta ini berada di dekat Balaikota, gedungnya bedekatan dengan Masjid Pangeran Diponegoro Balaikota dan letaknya terpencil di samping kiri masjid ini membuat orang tidak banyak tahu. Melihat minimnya pengetahuan masyarakat mengenai Badan Amil Zakat, kurangnya kesadaran *muzzaki* untuk mentasyarufkan zakat melalui Badan Amil Zakat sebagai Badan dibawah naungan pemerintah yang kompeten dan amanah dalam mengelola zakat, infaq dan sedekah serta kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten yang tidak hanya memiliki pengetahuan seputar zakat, namun juga memiliki *skill* dan daya saing yang tinggi juga lokasi Badan

Amil Zakat yang dianggap kurang strategis ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Manajemen Operasional Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2019-2020 yang dilihat dari aspek perancangan proses dan kapasitas dimana keputusan proses yang diambil membuat manajemen mengambil komitmen dalam hal teknologi, kualitas, penggunaan sumber daya manusia. Kemudian pemilihan lokasi yang menentukan kesuksesan perusahaan, dan sumber daya manusia sebagai penggerak suatu organisasi, kualitas sumber daya manusia sangat dibutuhkan, bakat dan keahlian juga upah harus ditentukan dengan jelas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah, “bagaimana manajemen operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2019-2020?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2019-2020.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran dan wawasan mengenai manajemen operasional Badan Amil Zakat Nasional

(BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2019-2020. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk pembelajaran khususnya dalam organisasi Islam yang berkaitan dengan manajemen operasional di Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi kepada organisasi atau lembaga yang diteliti untuk mengenal karakteristik organisasinya lebih dalam dengan menggunakan sistem operasional.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu.⁶Kajian pustaka digunakan untuk memperkaya data penelitian dan menghindari adanya plagiasi, diantaranya adalah sebagai berikut :

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Maysaroh pada tahun 2016 dengan judul “*Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta*”.⁷Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan studi lapangan (*field research*) dalam pengumpulan data. Dari penelitian ini, hasil yang didapat adalah manajemen operasional Pro-U Media Yogyakarta sudah sesuai dengan teori D. T. John H. A. Harding, hanya saja ada beberapa yang sepenuhnya belum terlaksana. Usaha Pro-U Media berjalan dengan efisiensi, kualitas,

⁶Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunana Kalijaga Yogyakarta, 2014), hlm. 15.

⁷Maysaroh, “*Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta*”, skripsi, (Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016).

tenggang waktu, dan fleksibilitas yang telah diperhitungkan dengan baik oleh perusahaan serta pimpinan Pro-U Media dalam memulai usaha dengan tujuan yang mulia yaitu untuk mencari Ridho Allah SWT, berdakwah dengan berwirausaha yaitu berusaha dan beribadah.

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Alfa Nahdlijatul F pada tahun 2016 dengan judul “*Manajemen Operasional PT. LKIS Pelangi Aksara Yogyakarta*”.⁸ Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dari penelitian ini, hasil yang didapat adalah PT. LKIS Pelangi Aksara Yogyakarta menerapkan manajemen operasional dengan baik. Dapat dilihat dari indikator: *pertama*, desain produk bertemakan ke islaman, sosial dan humaniora; *kedua*, manajemen mutu terkontrol; *ketiga*, desain proses runtut sehingga kegagalan produk dapat diminimalisir; *keempat* lokasi terjangkau dan mudah diakses transportasi; *kelima*, pemanfaatan tata letak yang tepat dalam proses produksi memudahkan arus barang, bahan, dan informasi; *keenam* uraian pekerjaan dirancang agar sumber daya manusia optimal memahami dan mampu melaksanakan tugasnya; *ketujuh* manajemen rantai pasokan terkendali; *kedelapan* persediaan bahan, dan barang tertata untuk menunjang suksesnya penjadualan produksi; *kesembilan* integrasi sumber daya manusia dioptimalkan untuk menyelesaikan jadwal agar order tepat waktu; *kesepuluh* pemeliharaan mesin dilakukan untuk memperoleh kegiatan produksi.

⁸Alfa Nahdlijatul F, “*Manajemen Operasional PT. LKIS Pelangi Aksara Yogyakarta*”, skripsi,(Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016).

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Ahmad Hikmatiyar Ramadhan pada tahun 2018 dengan judul “*Manajemen Operasional Rumah Kepemimpinan Nurul Fikri Putra Yogyakarta*”.⁹ Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dari penelitian ini, hasil yang didapat adalah penerapan sepuluh keputusan startegis manajemen operasional di Rumah Kepemimpinan (RK) Nurul Fikri Putra Yogyakarta telah dilakukan dengan baik sehingga dapat melancarkan semua aktivitas lembaga, baik yang bersifat internal maupun eksternal, dan berjalan dengan maksimal. Beberapa keputusan startegis dibentuk oleh pimpinan pusat Rumah Kepemimpinan. Selebihnya, keputusan strategis dibentuk dengan menyesuaikan kondisi regional masing-masing Rumah Kepemimpinan.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Dina Inayati pada tahun 2009 dengan judul “*Manajemen Operasional Pamela Swalayan Umbulharjo II Kota Yogyakarta*”.¹⁰ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan studi lapangan (*field research*) dalam pengumpulan data. Dari penelitian ini hasil yang didapat adalah manajemen operasional Pamela Swalayan Umbulharjo II Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan teori D. T. John Harding, hanya saja masih ada item-item yang belum dilaksanakan. Usaha Pamela semakin meningkat dan sukses, karena manajemen operasional di Pamela Swalayan berjalan secara alamiah sesuai dengan kondisi masyarakat,

⁹Ahmad Hikmatiyar Ramadhan, “*Manajemen Operasional Rumah Kepemimpinan Nurul Fikri Putra Yogyakarta*”, skripsi, (Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2018).

¹⁰Dina Inayati, “*Manajemen Operasional Pamela Swalayan Umbulharjo II Kota Yogyakarta*”, skripsi, (Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2009).

berikutnya pimpinan Pamela Swalayan dalam membuka usaha memiliki tujuan yang mulia yaitu untuk mencari ridho Allah SWT, berdakwah dan berwirausaha yaitu berusaha dan beribadah. Implementasi nilai-nilai Islam dari manajemen operasional khususnya *quality control* produk yang masih seperti rokok, ataupun produk yang diragukan kehalalannya tidak diperjualbelikan, memiliki ketentuan sertifikasi halal MUI, serta harus memperoleh SP (Sertifikat Penyuluhan) dari Departemen Kesehatan.

Kelima, skripsi yang ditulis oleh Devi Astriyani pada tahun 2019 dengan judul "*Strategi Penghimpunan Dan Penyaluran Dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta*".¹¹ Penelitian ini diperoleh melalui observasi lapangan ataupun wawancara dengan pihak pimpinan BAZNAS Kota Yogyakarta. Metode analisis dengan menggunakan teknik pemeriksaan triangulasi melalui data atau sumber, dengan jalan membandingkan dan mengecek informasi atau data yang diperoleh dari wawancara dengan dokumen dan hasil pengamatan. Dari penelitian ini hasil yang didapat menunjukkan bahwa didalam menyalurkan ataupun menghimpun dana zakat, infaq, dan shadaqah BAZNAS Kota Yogyakarta menggunakan strategi penyebaran ikrar ke berbagai ASN (Aparat Sipil Negara), sosialisasi atau pengajian, penyebaran brosur, dan program S2 (Sedino Sewu). Adapun faktor penghambat dan pendukung didalam proses menghimpun atau menyalurkan dana zakat, infaq, dan *shadaqah* adalah

¹¹Devi Astriyani, "*Startegi Penghimpunan dan Penyaluran Dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta*", skripsi, (Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2019).

kurangnya pemahaman dan adanya pimpinan ASN yang selalu mendukung program BAZNAS.

F. Kerangka Teori

Tinjauan tentang Manajemen Operasional

1. Pengertian Manajemen Operasional

Manajemen operasi adalah satu dari tiga fungsi utama sebuah organisasi, dan secara utuh berhubungan dengan semua fungsi bisnis lainnya. Semua organisasi memasarkan, membiayai, dan memproduksi, maka sangat penting untuk mengetahui bagaimana aktivitas MO berjalan.¹²

Manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*. Kegiatan yang menghasilkan barang dan jasa berlangsung di semua organisasi atau perusahaan¹³. Dalam perubahan manufaktur, aktivitas produksi yang menghasilkan barang dapat terlihat secara jelas, sedangkan untuk perusahaan ataupun organisasi yang tidak menghasilkan produk secara fisik, fungsi produknya tidak jelas.¹⁴

¹²Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, ed 7, buku 1, terj. Dwianoeграhwati Setyoningsih dan Indra Almahdy (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm.8.

¹³Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, ed. 9, buku 1, terj. Chriswan Sungkono (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm.4.

¹⁴*Ibid.*

2. Fungsi Manajemen Operasional

Fungsi dari operasi pada organisasi merupakan tugas bagian operasi yang menghasilkan produk berupa barang dan atau jasa.¹⁵ Beberapa fungsi manajemen operasional, terdiri dari:¹⁶

- a. Menjamin mutu dengan cara menentukan standar mutu, penelitian terhadap produk yang dihasilkan, memberikan umpan balik sebagai bahan pertimbangan pengembangan dan perbaikan, sehingga akan tercipta pengendalian mutu terpadu dan berkesinambungan.
- b. Menentukan teknologi tepat guna, penjadualan, penggunaan peralatan, pengaturan tata ruang, dan penentuan tahapan serta jenis arus kerja.
- c. Menentukan besar kapasitas yang mengacu pada proyeksi pemasaran. Penentuan besar kapasitas akan menentukan rancang bangun fasilitas jangka panjang. Sedangkan apabila ada perubahan-perubahan kapasitas jangka pendek dapat dilakukan dengan cara kerjasama dengan pihak-pihak di luar perusahaan.
- d. Mengelola persediaan dan *inventory*, menentukan jenis material yang akan dipesan, jumlahnya serta pemakaian pada waktu yang tepat. Pengelolaan ini akan meliputi pengelolaan bahan baku, barang dalam

¹⁵Lalu Sumayang, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat Patria, 2003). hlm.7.

¹⁶Immayati Hasan, *Manajemen Operasional: Perspektif Integratif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011). hlm.12.

proses dan barang jadi. Di samping itu juga, kebijaksanaan penyimpanan dan distribusi material.

- e. Mengelola sumber daya manusia, antara lain seperti perekrutan, pendidikan/pelatihan, pengawasan, dan pemberian kompensasi.
- f. Mengelola terciptanya manajemen mutu yang berkelanjutan.

3. Tujuan Manajemen Operasional

Menurut Heizer dan Render ada beberapa tujuan untuk mendukung fungsi-fungsi manajemen operasional dalam perusahaan atau lembaga diantaranya adalah:¹⁷

- a. Manajemen operasional adalah satu dari tiga fungsi utama sebuah organisasi, dan secara utuh berhubungan dengan fungsi bisnis lainnya. Semua organisasi memasarkan, membiayai, dan memproduksi, maka sangat penting untuk mengetahui bagaimana aktivitas manajemen operasional berjalan.
- b. Fungsi produksi adalah bagian dari masyarakat yang menciptakan produk yang kita gunakan.
- c. Dengan memahami apa saja yang dilakukan oleh manajer ini, kita dapat membangun keahlian yang dibutuhkan untuk bisa menjadi seorang manajer seperti itu.
- d. Kita mempelajari manajemen operasional karena bagian ini merupakan bagian yang paling banyak mengeluarkan biaya dalam

¹⁷Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, ed 7, buku 1, terj, Dwianoeграwati Setyoningsih dan Indra Almahdy (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm.5-7.

sebuah organisasi. Sebagian besar pengeluaran perusahaan terletak pada fungsi manajemen operasional.

Diferensiasi, biaya rendah dan respons yang cepat dapat dicapai saat manajer membuat keputusan efektif dalam sepuluh wilayah manajemen operasional. Keputusan ini dikenal sebagai keputusan operasi (*operations decisions*). Berikut sepuluh keputusan manajemen operasional yang mendukung misi dan menerapkan strategi:¹⁸

- a. Perancangan barang dan jasa. Perancangan barang dan jasa menetapkan sebagian besar proses transformasi yang akan dilakukan. Keputusan biaya, kualitas dan sumber daya manusia bergantung pada keputusan perancangan. Merancang biasanya menetapkan batasan biaya terendah dan kualitas tertinggi.
- b. Kualitas. Ekspektasi pelanggan terhadap kualitas harus ditetapkan, peraturan dan prosedur dibakukan untuk mengidentifikasi serta mencapai standar kualitas tersebut.
- c. Perancangan proses dan kapasitas. Pilihan-pilihan proses tersedia untuk barang dan jasa. Keputusan proses yang diambil membuat manajemen mengambil komitmen dalam hal teknologi, kualitas, penggunaan sumber daya manusia dan pemeliharaan yang spesifik. Komitmen pengeluaran dan modal ini akan menentukan struktur biaya dasar suatu perusahaan.

¹⁸*Ibid.*, Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*... hlm.56-57.

- d. Pemilihan lokasi. Keputusan lokasi organisasi manufaktur dan jasa menentukan kesuksesan perusahaan. Kesalahan yang dibuat pada langkah ini dapat mempengaruhi efisiensi.
- e. Perancangan tata letak. Aliran bahan baku, kapasitas yang dibutuhkan, tingkat karyawan, keputusan teknologi dan kebutuhan persediaan mempengaruhi tata letak.
- f. Sumber daya manusia dan rancangan pekerjaan. Manusia merupakan bagian yang integral dan mahal dari keseluruhan rancang sistem. Karenanya, kualitas lingkungan kerja diberikan, bakat dan keahlian yang dibutuhkan, dan upah yang harus ditentukan dengan jelas.
- g. Manajemen rantai pasokan. Keputusan ini menjelaskan apa yang harus dibuat dan apa yang harus dibeli. Pertimbangannya terletak pada kualitas, pengiriman, dan inovasi; semuanya harus pada tingkat harga yang memuaskan. Kepercayaan antara pembeli dan penjual sangat dibutuhkan untuk proses pembelian yang efektif.
- h. Persediaan. Keputusan persediaan dapat dioptimalkan hanya jika kepuasan pelanggan, pemasok, perencanaan produksi dan sumber daya manusia dipertimbangkan.
- i. Penjadualan. Jadwal produksi yang dapat dikerjakan dan efisiensi harus dikembangkan. Permintaan sumber daya manusia dan fasilitas harus terlebih dahulu ditetapkan dan dikendalikan.

- j. Pemeliharaan. Keputusan harus dibuat pada tingkat kehandalan dan stabilitas yang diinginkan. Sistem harus dibuat untuk menjaga kehandalan dan stabilitas tersebut.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian tentang “Manajemen Operasional Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2019-2020” adalah penelitian kualitatif deskriptif dan termasuk pada penelitian lapangan (*field research*). Dalam penelitian kualitatif, akan terjadi tiga kemungkinan terhadap ”masalah” yang dibawa oleh peneliti dalam penelitian.¹⁹

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian adalah sesuatu yang dituju oleh peneliti, yang akan menjadi pusat perhatian daripada peneliti. Subjek penelitian ini yaitu pimpinan, karyawan, *muzzaki* dan *mustahiq* yang dapat menjadi informan.
- b. Objek penelitian dalam penelitian kualitatif yang di observasi menurut Spradley dinamakan situasi sosial, yang terdiri atas tiga komponen yaitu: *place* (tempat), *actor* (pelaku), dan *activities* (aktivitas).²⁰ Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah manajemen

¹⁹Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.205.

²⁰*Ibid.*, Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*... hlm.229.

operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2019-2020.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Nasution menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.²¹ Peneliti terjun langsung ke lapangan (non partisipan), melihat langsung apa yang sedang terjadi di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.²² Peneliti mewawancarai pengurus

²¹*Ibid*, hlm.226.

²²*Ibid*., Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*... hlm.231.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dengan melibatkan pimpinan, karyawan serta *muzzaki* agar mendapat data yang menyeluruh dari sudut pandang yang berbeda.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.²³

Peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, dokumen, peraturan-peraturan. Peneliti dapat mendapatkan informasi dari arsip data.

4. Metode Analisis Data

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

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

²³*Ibid*, hlm.240.

seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.²⁴

b. Pengujian keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.²⁵ Pada penelitian ini, teknik keabsahan data yang dipilih adalah teknik triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari melalui beberapa sumber.

c. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.²⁶ Dengan men-*display*-kan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya disarankan dalam melakukan *display* data selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matriks, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.²⁷ Penelitian ini menggunakan teks narasi.

²⁴*Ibid.*, Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D...* hlm.247.

²⁵*Ibid.*, hlm.241.

²⁶*Ibid.*, hlm.249.

²⁷*Ibid.*, Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D...* hlm.249.

d. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.²⁸

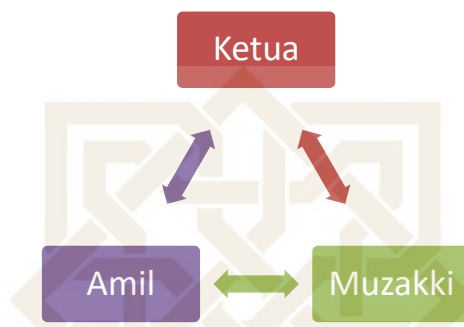
5. Metode Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan triangulasi sebagai teknik menguji keabsahan data. Triangulasi adalah menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data yang telah diperoleh. Penggunaan triangulasi yang dilakukan untuk mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, atau mengecek data dengan berbagai sumber data. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Menurut Sugiyono, triangulasi sumber data dapat dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari beberapa sumber. Peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari pimpinan, karyawan, dan *muzakki*.

²⁸*Ibid*, hlm.252.

Penjelasan triangulasi sumber data dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber Data²⁹



H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan disusun agar pembaca mudah dalam membaca skripsi ini. Peneliti akan menyusun skripsi ini dengan membaginya menjadi empat bab, yaitu :

BAB I, yaitu pendahuluan. Pada bab ini peneliti akan menjelaskan tentang penegasan judul, latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, landasan teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II, yaitu gambaran umum tentang Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2019-2020. Gambaran umum ini berisi tentang profil, sejarah singkat, dan struktur organisasi Badan Amil Zakat Nasional Kota (BAZNAS) Yogyakarta Tahun 2019-2020.

²⁹*Ibid.*, Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*... hlm.273.

BAB III, yaitu pembahasan. Pada bab ini akan dipaparkan hasil penelitian. Hasil yang akan dibahas yaitu manajemen operasional Badan Amil Zakat Nasional Kota (BAZNAS) Yogyakarta Tahun 2019-2020.

BAB IV, yaitu penutup. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran, serta dimuat daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang dianggap perlu.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan sebagai berikut. Manajemen operasional yang terdiri dari 10 konsep yang meliputi, perancangan desain produk dan pelayanan, kualitas, perancangan proses dan kapasitas, pemilihan lokasi, perancangan tata letak, sumber daya manusia, manajemen rantai pasokan, persediaan, penjadualan dan pemeliharaan di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik.

Hal tersebut dapat dibuktikan dari segi pelayanan jasa yang optimal, yang memiliki kualitas baik serta memberikan rasa puas terhadap konsumen. Memiliki perancangan pada desain produk maupun pelayanan yang matang sehingga segala kekurangan yang berkaitan dengan pelayanan dapat dikendalikan dengan adanya evaluasi. Memiliki lokasi yang cukup strategis, karena kantor yang berada di pusat pemerintahan hanya saja letaknya tidak berada dipinggir jalan. Tata letak kantor dengan mengoptimalkan, memanfaatkan lahan yang terbatas menjadi sebuah kantor yang multifungsi, gedung dengan 1 lantai yang mencakup *lobby*, ruang kerja pimpinan dan amil juga ruang rapat dan dapur. Memiliki sumber daya manusia yang kinerjanya baik dan patuh terhadap aturan. Adanya rantai pasok seperti adanya mitra yang mengendalikan persediaan jasa. Memiliki persediaan pelayanan yang memberikan kemudahan bagi konsumen terutama muzakki. Penjadualan yang

tersusun rapih dengan adanya *timeline* dan *cutting off*, kegiatan yang dilaksanakan secara berkala seperti adanya lima *grand program* BAZNAS Kota Yogyakarta dan yang terakhir adanya pemeliharaan sarana dan prasarana yang baik oleh semua elemen terutama oleh bidang IV yang memelihara fasilitas umum yang ada di kantor BAZNAS Kota Yogyakarta.

B. Saran

1. Lokasi yang dimiliki oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta sudah strategis, akan tetapi lebih baik lagi jika lokasinya berada dipinggir jalan sehingga memudahkan masyarakat untuk datang ke kantor atau hanya sekedar mengetahui letak daripada kantor Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta.
2. Gedung yang dimiliki oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta sudah sangat baik dengan fasilitas yang dimiliki, akan tetapi lebih baik lagi jika Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta memiliki gedung tersendiri yang menjadi hak milik, sehingga layanan jasa yang diberikan dapat lebih optimal.
3. Sumber daya manusia yang dimiliki relatif banyak, memiliki kemampuan yang berbeda-beda dan berkompeten, akan lebih baik lagi jika pada tiap pelaksana baik amil tetap maupun amil kontrak meng-*upgrade knowledge*, karena ilmu pengetahuan dan kebutuhan akan terus mengalami perubahan.
4. Fasilitas sudah lengkap dan dapat menunjang kegiatan yang ada, akan tetapi lebih baik lagi jika fasilitas tersebut dimanfaatkan dengan lebih baik

lagi agar lebih efisien dalam pemakaiannya, dan dapat menjadi tanggungjawab bersama.

5. Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, namun lebih baik lagi jika kedepannya lebih men-*update* konten dari *website* resmi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, sehingga dapat memberikan informasi yang cukup bagi para pembaca baik dari kalangan BAZNAS itu sendiri maupun masyarakat luas yang ingin mengakses *website* tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Hikmatiyar Ramadhan. *Manajemen Operasional Rumah Kepemimpinan Nurul Fikri Putra Yogyakarta, skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2018.
- Alfa Nahdlijatul F. *Manajemen Operasional PT. LKIS Pelangi Aksara Yogyakarta, skripsi*. Yogyakarta Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016.
- Devi Astriyani. *Strategi Penghimpunan dan Penyaluran Dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2019.
- Didin Hafidhuddin. *Zakat Dalam Perekonomian Modern*. Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Dina Inayati. *Manajemen Operasional Pamella Swalayan Umbulharjo II Kota Yogyakarta, skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2009.
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014).
- Immayati Hasan. *Manajemen Operasional: Perspektif Integratif*. Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Jay Heizer & Barry Render. *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Jakarta: PT. Salemba Empat, 2015.
- Jay Heizer & Barry Render. *Manajemen Operasi*, ed 7, buku 1, terj, Dwianoegrahwati Setyoningsih dan Indra Almahdy. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Jay Heizer & Barry Render. *Manajemen Operasi*, ed. 9, buku 1, terj. Chriswan Sungkono. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Lalu Sumayang. *Dasar-dasar Manajemen dan Produksi*, Jakarta: PT. Salemba Empat Patria, 2003.
- Maysaroh. *Manajemen Operasional Pro-U Media Yogyakarta, skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016.
- Majalah Silaturrahmi Zakat Kota Yogyakarta Edisi : III/II/1441/2020

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&d*. Bandung: Alfabeta, 2016.

<https://baznas.go.id/bayarzakat>, Diakses pada Selasa, 6 Oktober 2020, 10. 20 WIB.

