

**MANAJEMEN PELAYANAN PROGRAM SERTIFIKASI HALAL GRATIS
UNTUK USAHA MIKRO KECIL PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

**Annisa Jamiliah
NIM 19102040082**

Pembimbing :

**Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.
NIP 19820804 201101 1 007**

**PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2023**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



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-1229/U.n.02/DD/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN PROGRAM SERTIFIKASI HALAL GRATIS UNTUK USAHA MIKRO KECIL PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANNISA JAMILIAH
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040082
Telah diujikan pada : Jumat, 14 Juli 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketna Sidang
Aris Risdiana, S.Sos.I., MM
SIGNED

Valid ID: 64943c3d96c



Penguji I
Des. Mokhammad Nazili, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6482987d23e9



Penguji II
Des. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 64854a2ae88



Yogyakarta, 14 Juli 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

Valid ID: 64825f9b2887b

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

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

Nama : Annisa Jamiliah
NIM : 19102040082
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Proposal : Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis untuk Usaha Mikro Kecil pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta Tahun 2022

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

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan, Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 12 Juni 2023

Ketua Program Studi

Pembimbing


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


Aris Risdiana S. Sos I., MM.
NIP. 19820804 201101 1 007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Annisa Jamiliah
NIM : 19102040082
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis untuk Usaha Mikro Kecil pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta Tahun 2022” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung *plagiarisme* dan tidak berisi materi yang tidak dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 11 Juni 2023

Yang menyatakan,



Annisa Jamiliah

NIM 19102040082

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJANA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur ke hadirat Allah

Serta salawat atas Nabi Muhammad

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Program Studi Manajemen Dakwah,

Fakultas Dakwah dan Komunikasi,

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَأَفْوِضْ أَمْرِي إِلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بَصِيرٌ بِالْعِبَادِ

Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah.

Sungguh, Allah Maha Melihat akan hamba-hamba-Nya.

(QS. Gafir : 44)¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al-Qur'an dan Terjemah oleh Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an KEMENAG, (Bekasi: PT. Dwi Sukses Mandiri, 2012), hlm. 473.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamin, puji syukur atas kehadiran *Allah Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya yang tidak terduga, terutama nikmat dan karunia atas Iman, Islam, dan pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Serta tidak lupa pula salawat serta salam peneliti hanturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad *Shallallahu 'Alaihiwasallam* yang telah memberikan penerangan dari kegelapan, juga telah membimbing umat manusia untuk membangun peradaban yang adil dan sejahtera.

Dengan menyusun skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis untuk Usaha Mikro Kecil pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta Tahun 2022”, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai apabila tanpa adanya doa, dukungan, arahan, saran, dan kritik dari pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam penulisan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, M.A., 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. Aris Risdiana S.Sos I. MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan tulus dan sabar dalam membimbing serta mengarahkan peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
4. Drs. Mokhamad Nazili, M.Pd, selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah mengarahkan dengan sabar dan tulus serta memberi semangat selama awal hingga akhir perkuliahan.
5. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si dan Muhammad Irfai Muslim, M.Si selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang dengan ikhlas serta sabar dalam memberikan ilmu wawasan selama perkuliahan, semoga mendapatkan amal jariah dari Allah *Subhanahuata'ala*.
7. Orang tua dan adik yang sangat saya cintai, Ibu Sumiati, Bapak Suriani, dan Adik Mubarak yang selalu mengasihi dan medoakan yang terbaik, serta memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung berupa fasilitas dalam menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh keluarga besar, Kakek Ahmad, Nenek Saniah, Paman Sahid, Tante Zahra, Tante Midah, dan adik-adik sepupu Sultan dan Mecca yang telah

mengasihi dan mendoakan yang terbaik, serta memberikan dukungan yang berarti.

9. Bapak Drs. Syamsul Azhari selaku Ketua BAZNAS Kota Yogyakarta, Bapak Dr. Adi Soeprpto, S.Sos, M.Si., selaku Wakil Ketua IV BAZNAS Kota Yogyakarta, Bapak Gus Munir, S.I.P., MA, Bapak Muhaimin, S.Si., serta seluruh pegawai Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta yang telah mengizinkan tempat tersebut sebagai objek penelitian skripsi ini hingga terselesaikan.
10. KM-HSU Yogyakarta selaku organisasi yang menaungi dan menjaga saya selama di Yogyakarta, begitu juga dengan teman-teman satu atap yang tinggal bersama di Asrama Candi Agung Putri dan Asrama Candi Agung Putra.
11. Teman-teman semasa Aliyah hingga sampai saat ini, Iday, Fizah, Lily, Nirah, Warah, Dayah, Rahma yang selalu memberikan semangat dan menghibur tanpa henti.
12. Teman-teman yang sudah seperti saudara di tempat tinggal Asrama Candi Agung Putri, Mina, Rida, Imut, Rahma, Ana, Riska, Putri, Zulfa, Miranda yang selalu menghibur, membantu, dan memberi semangat tanpa lelah.
13. Teman-teman diperkuliahan Arifiastuti, Dhica, Naya, Yuninda, Tsani, Febi, dan seluruh teman-teman yang telah membantu penulisan skripsi ini.
14. Teman-teman MD 19 yang telah memberikan banyak kenangan.

15. Teman-teman KKN Desa Drono Juli-Agustus 2022, Mifta, Salma, Ikma, Dina, Sarti, Ihsan, Cemal, Adha, Haris yang selalu menyempatkan waktu untuk saling berkomunikasi.

16. Terakhir untuk diri saya sendiri, Annisa Jamiliah, terima kasih atas kerja keras dan semangatnya dalam menyelesaikan penelitian ini dan dalam melakukan perkuliahan selama ini.

Semoga Allah senantiasa memberikan balasan kebaikan dunia dan akhirat atas segala dukungan-dukungan dan bantuan yang telah diberikan selama ini kepada peneliti, Aamiin Ya Rabbal'alamin. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.



Yogyakarta, 8 Juni 2023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Peneliti

Annisa Jamiliah
NIM. 19102040082

Abstrak

Annisa Jamiliah, NIM 19102040082, 2023. *Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis Untuk Usaha Mikro Kecil Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta Tahun 2022*. Skripsi. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kementerian Agama yang meluncurkan program Sertifikasi Halal Gratis untuk seluruh pemilik Usaha Mikro Kecil yang ada di Indonesia. Program ini melakukan kolaborasi dengan sejumlah lembaga kementerian yang ada di setiap daerah provinsi atau kabupaten di Indonesia. Bentuk kolaborasi yang dilakukan salah satunya adalah dengan lembaga BAZNAS Kota Yogyakarta, dari pernyataan inilah peneliti tertarik untuk membahas Manajemen Pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta dalam program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa rangkaian kata-kata tertulis atau dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode penelitian ini menggunakan metode lapangan atau *Field Research*, yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan secara langsung ditempat objek penelitian. Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian pada uji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan 2 model teknik Triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta pada program SEHATI, telah sesuai dengan teori manajemen pelayanan milik Ratminto dan Atik Septi Winarsih. Manajemen pelayanan tersebut berupa proses atau tahapan manajemen pelayanan yang dilakukan seperti Menyusun Rencana, Mengimplementasi Rencana, Mengkoordinasikan Kegiatan, dan Evaluasi Kegiatan. Kualitas dan kuantitas manajemen pelayanan yang diberikan juga sudah masuk pada ciri-ciri pelayanan yang baik, seperti adanya pegawai yang baik, terdapat sarana dan prasarana yang baik, pegawai yang bertanggung jawab, pelayanan yang cepat dan tepat, komunikasi yang jelas dan mudah dimengerti, adanya pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang bagus dan memadai, serta terdapat pegawai yang dapat memahami pengguna jasa layanan dengan baik.

Kata Kunci: *Manajemen Pelayanan, Sertifikasi Halal Gratis, Usaha Mikro Kecil, BAZNAS Kota Yogyakarta*

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	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Kerangka Teori.....	10
F. Metode Penelitian.....	22
G. Sistemika Pembahasan	27
BAB II: GAMBARAN UMUM	
A. Letak Geografis BAZNAS Kota Yogyakarta	29

B. Sejarah BAZNAS Kota Yogyakarta	31
C. Profil BAZNAS Kota Yogyakarta	34
D. Visi dan Misi BAZNAS Kota Yogyakarta	36
E. Azas Pengelolaan BAZNAS Kota Yogyakarta.....	38
F. Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta	39
G. Job Description Pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta.....	42
H. Seragam dan Atribut	44
I. Program BAZNAS Kota Yogyakarta.....	46

BAB III: PEMBAHASAN

A. Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis untuk Usaha Mikro Kecil pada BAZNAS Kota Yogyakarta	51
B. Tahapan Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis pada BAZNAS Kota Yogyakarta	63
C. Kualitas Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis pada BAZNAS Kota Yogyakarta	68

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber	26
Gambar 1.2 Triangulasi Teknik	26
Gambar 2.1 Lokasi BAZNAS Kota Yogyakarta.....	29
Gambar 2.2 Kantor BAZNAS Kota Yogyakarta	31
Gambar 2.3 Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta	39
Gambar 2.4 Susunan Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta.....	41
Gambar 3.1 Sosialisasi Program SEHATI BAZNAS Kota Yogyakarta	53
Gambar 3.2 Poster Program SEHATI BAZNAS Kota Yogyakarta	56
Gambar 3.3 Alur Pendaftaran SEHATI BAZNAS Kota Yogyakarta.....	60
Gambar 3.4 Usaha Mikro Kecil Omah Jamur Giwangan	77
Gambar 3.5 Wawancara dengan Bapak Sudaryanto	78
Gambar 3.6 Usaha Mikro Kecil B'fa Snack and Foods.....	82
Gambar 3.7 Wawancara dengan Ibu Yuni Puji Lestari.....	83

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis atau biasa disebut dengan Program Sehati adalah serangkaian program kegiatan pemerintah yang dikeluarkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama. Program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) ini dibuka sejak pertengahan maret 2022 dan program Sertifikasi Halal Gratis merupakan pelayanan kolaborasi yang dilakukan oleh BPJPH Kemenag dengan sejumlah lembaga kementerian yang terdapat di daerah provinsi atau kabupaten. Salah satu bentuk kolaborasi lembaga pada program Sehati adalah BPJPH melakukan kolaborasi dengan lembaga Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta untuk menjalankan pelayanan Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) kepada para pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK).

Indonesia dikenal dengan salah satu negara yang memiliki populasi umat muslim terbanyak di dunia yaitu sekitar 236,53 juta jiwa (86,68%). Bank Indonesia membukukan pertumbuhan sektor rantai nilai halal diantaranya adalah pertanian, makanan-minuman halal, fashion muslim, dan pariwisata ramah muslim sebesar 25,4% dari produk domestik bruto nasional. Banyaknya populasi umat muslim yang ada di Indonesia ini, maka banyak juga industri-industri halal

yang dapat ditemukan, dalam artian produk-produk halal sangat mudah ditemukan. Namun, fakta di lapangan sangat mengejutkan karena dari banyaknya sektor industri halal yang ada di Indonesia ini masih sangat sedikit industri halal yang memiliki jaminan kehalalan yang telah dipastikan kebenarannya oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal. *State of the Global Islamic Economy (SGIE) 2022* merilis data bahwa Indonesia masih berada di peringkat ke-2 dunia pada faktor industri makanan dan minuman halal, yang mana posisi Indonesia tertinggal dari negara tetangga Malaysia.²

Fakta telah diketahui bahwa industri produk makanan dan minuman yang telah terjamin kehalalannya di Indonesia masih tertinggal dari Malaysia inilah, Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kementerian Agama langsung meluncurkan program Sertifikasi Halal Gratis yang diadakan untuk seluruh pemilik Usaha Mikro Kecil yang ada di Indonesia, agar secepatnya memiliki sertifikat halal yang telah terjamin. Tujuan diadakannya program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) menurut Menteri Agama, Yaqut Cholil Qoumas adalah agar meningkatkan kesadaran para pelaku Usaha Mikro Kecil mengenai pentingnya sertifikat halal, sebagai penguat jaminan pada produk halal, meningkatkan jumlah pelaku Usaha Mikro Kecil (UMK) yang memenuhi

² Nur Kasanah, dan Muhammad Husain, “Potensi, Regulasi, dan Problematika Sertifikasi Halal Gratis”. *Jurnal of Economics, Law, and Humanities UIN Walisongo*, vol. 1: 2 (Oktober, 2022).

ketentuan halal, serta meningkatkan nilai tambah dan kompetisi produk halal Usaha Mikro Kecil di industri perdagangan lokal dan internasional.³

Setelah program Sertifikasi Halal Gratis ini diluncurkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kementerian agama, maka BPJPH Kemenag langsung memerintahkan kepada lembaga-lembaga yang berkolaborasi dalam Program Sertifikasi Halal Gratis untuk segera mengumumkan kepada seluruh masyarakat setempat dan membuka pendaftaran sertifikasi halal tersebut. Sebagai salah satu lembaga yang berkolaborasi, Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta segera membuka Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis untuk para pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK).

Dalam hal pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) untuk para pemilik usaha mikro kecil yang ada pada lembaga Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, telah memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas bagi para pemilik usaha mikro kecil yang telah mendaftarkan produknya. Meskipun pelayanan yang diberikan sudah sangat maksimal dan terbaik, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat kekurangan dalam kegiatan pelayanan program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) yang ada pada lembaga Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta. Kekurangan yang ada pada pelayanan sertifikasi halal gratis ini adalah terdapat

³ Elif Perdiansyah, Muhammada Abduh, dan Najmudin, "Sosialisasi dan Pendampingan Sertifikasi Halal Gratis (Sehati) Dengan Skema Self-Declare Bagi Pelaku Usaha Mikro di Desa Domas", *Jurnal Pengabdian & Pengembangan Masyarakat Indonesia USAT*, vol. 1: 2 (Oktober, 2022).

pada saat menghubungi para pemilik usaha mikro kecil yang telah mendaftarkan produknya pada link pendaftaran yang telah disebar. Pengurus atau pegawai Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang bertugas untuk menghubungi para pemilik usaha mikro kecil tersebut menggunakan nomor whatsapp mereka sendiri bukan menggunakan nomor whatsapp milik lembaga Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, yang mana ini sangat disayangkan dalam hal pelayanan yang ada pada sebuah lembaga besar. Banyak para pemilik usaha mikro kecil pada saat dihubungi oleh pengurus atau pegawai Baznas yang ingin meminta data diri pemilik usaha dan data produk yang didaftarkan, tidak direspon sama sekali oleh pemilik usaha mikro kecil yang telah mendaftarkan produknya, ini disebabkan karena para pemilik usaha mikro kecil yang telah mendaftarkan produknya, ragu pada nomor whatsapp yang menghubungi mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis untuk Usaha Mikro Kecil pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta Tahun 2022”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah, bagaimana Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dalam menjalankan manajemen pelayanan pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) kepada para pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK).

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui manajemen pelayanan pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) apa saja yang diberikan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, kepada para pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK).
2. Mengetahui tata cara diberjalankannya manajemen pelayanan pada program Sertifikasi Halal Gratis pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, kepada para pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK).

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam menulis karya ilmiah selanjutnya yang membahas mengenai manajemen pelayanan pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, khususnya

manajemen pelayanan pada program Sertifikasi Halal Gratis untuk pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK).

b. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan pelayanan-pelayanan pada program-program yang ada, khususnya pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) untuk pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK).

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka dimaksudkan untuk menunjukkan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan diteliti saat ini. Kajian pustaka ini berisikan penelitian-penelitian sebelumnya yang masih berkaitan dengan tema penelitian ini. Berdasarkan hasil penemuan penelitian terdahulu dengan tema yang berkaitan untuk dijadikan perbandingan dan batasan penelitian ini diantaranya adalah:

Pertama adalah penelitian yang dilakukan mahasiswa UIN Sunan Kalijaga bernama Sujab Priyono dengan judul skripsi “Sistem Informasi Manajemen di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Kulon Progo Dalam Peningkatan Akuntabilitas dan Mutu Pelayanan Pengelolaan Zakat, Infak, dan Shodaqoh”, pada skripsi ini penelitian berfokus pada sistem informasi

manajemen dalam melakukan peningkatan akuntabilitas dan mutu pelayanan pengelolaan zakat, infak, dan shodaqoh yang ada pada BAZNAS Kulon Progo.⁴

Kedua adalah penelitian dari mahasiswi UIN Sunan Kalijaga bernama Indah Rahmadhani dengan judul skripsi “Manajemen Digital *Fundraising* di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Daerah Istimewa Yogyakarta”, pada skripsi ini penelitian berfokus dalam pembahasan mengetahui penerapan fungsi manajemen digital *fundraising* yang ada pada Badan Amil Zakat Nasional Daerah Istimewa Yogyakarta. Dan pada penelitian ini menghasilkan bahwa penerapan fungsi manajemen digital *fundraising* berjalan dengan baik sesuai dengan prinsip fungsi manajemen.⁵

Ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh mahasiswi UIN Sunan Kalijaga bernama Annida Vivy Khanifa dengan judul skripsi “Manajemen Operasional Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta”, yang mana pada hasil 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,

⁴ Sujab Priyono, “*Sistem Informasi Manajemen di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Kulon Progo Dalam Peningkatan Akuntabilitas dan Mutu Pelayanan Pengelolaan Zakat, Infak, dan Shodaqoh*”, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2021).

⁵ Indah Rahmadhani, *Manajemen Digital Fundraising di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2022).

sumber daya manusia, manajemen rantai pasokan, persediaan, dan pemeliharaan sudah diterapkan dengan baik di Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta.⁶

Selanjutnya yang keempat adalah penelitian yang diambil dari Jurnal MD UIN Sunan Kalijaga, yang diteliti oleh Fety Nurlia Muzayanah dan Isroiyyatul Mubarakah dengan judul “Strategi Peningkatan Penerimaan Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Karawang Selama Pandemi Covid-19” pada tahun 2021, No. 2, Volume. 7. Hasil pada penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor pendukung penerima zakat di Baznas Kabupaten Karawang terdiri dari kekuatan yang dimiliki dan peluang yang dihadapi, sedangkan faktor penghambat dalam penerimaan zakat di Baznas terdiri dari kelemahan dan ancaman yang dihadapi. Strategi dalam meningkatkan penerimaan zakat di Baznas Kabupaten Karawang selama masa pandemi adalah pemanfaatan peran tokoh Baznas untuk perluasan jaringan dan promosi program unggulan Baznas Karawang, penguatan kerjasama dengan Dinas dan UPZ Kecamatan, memperbaiki sistem IT dan penyediaan website melalui kerjasama dengan pemda, inisiasi dan perluasan kerjasama dengan industri, melakukan edukasi masyarakat tentang zakat secara rutin melalui media sosial, meningkatkan kampanye sebagai lembaga yang transparan dan kredibel, penguatan dan perluasan kerjasama dengan dinas agar segera ada perda penghimpunan zakat dilingkungan pemda, melakukan promosi secara rutin melalui media sosial, dan

⁶ Annida Vivvy Khanifa, *Manajemen Operasional Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2021).

melakukan inovasi melalui layanan konsultasi zakat kepada pegawai dinas maupun masyarakat umum secara online.⁷

Terakhir atau kelima adalah penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa UIN Sunan Kalijaga bernama Rahmat Hidayat dengan judul skripsi “Analisis Manajemen Operasional di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta”, yang mana pada penelitian ini berfokus membahas tentang manajemen operasional yang dilakukan di Baznas kabupaten Kulon Progo dan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen operasional yang dilakukan sudah cukup baik.⁸

Maka perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti ini adalah terletak pada fokus penelitiannya, yang mana fokus penelitian ini hanya membahas tentang manajemen pelayan yang digunakan dalam program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) untuk pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

⁷ Fety Nurlia Muzayanah dan Isroiyyatul Mubarakah, “Strategi Peningkatan Penerimaan Zakat di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Karawang Selama Pandemi Covid-19”, *Jurnal MD UIN Sunan Kalijaga*, vol. 7: 2 (Juli, 2021).

⁸ Rahmat Hidayat, *Analisis Manajemen Operasional di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2019).

E. Kerangka Teori

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi menyelesaikan atau menuntaskan tujuan dari pelayanan tersebut. Manajemen pelayanan adalah manajemen proses yang mana sisi manajemen tersebut mengendalikan atau mengatur proses layanan dengan tujuan agar mekanisme kegiatan pelayanan yang dikerjakan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran, dan memuaskan pihak yang dilayani.⁹ Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan antara ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.¹⁰

Ratminto dan Atik juga mengatakan bahwa manajemen pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila terpenuhi empat hal, diantaranya adalah:

⁹ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 186.

¹⁰ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2018), hlm. 4.

- a. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya penggunaan jasa pelayanan.
- b. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
- c. Sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa.
- d. Berfungsinya mekanisme *voice*.¹¹

Mekanisme *voice* dalam hal ini memiliki makna berupa bahwa pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan dalam mengungkapkan ekspresi ketidapuasannya atas pelayanan yang diberikan dan diterimanya, yang mana ekspresi ketidakpuasan dari pengguna jasa ini dapat berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.¹²

2. Proses atau Tahapan Manajemen Pelayanan

Dalam manajemen pelayanan terdapat proses atau tahapan, yaitu:

- a. Menyusun Rencana, yaitu kegiatan persiapan yang dilakukan melalui perumusan dan penetapan keputusan, yang berisikan langkah penyelesaian dalam suatu masalah atau pelaksanaan pekerjaan yang terarah dalam mencapai tujuan tertentu, dan ini juga merupakan suatu proses yang tidak berakhir apabila rencana tersebut sudah ditetapkan dan harus di implementasikan.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 242.

¹² *Ibid.*, hlm. 41.

- b. Mengimplementasi Rencana, mengimplementasi adalah penerapan atau pelaksanaan yang dilakukan setelah sebuah organisasi memiliki perencanaan dan melakukan pengorganisasian dengan memiliki struktur organisasi termasuk tersedianya personil sebagai pelaksana sesuai kebutuhan kerja yang dibentuk.
 - c. Mengkoordinasikan Kegiatan, yaitu kegiatan koordinasi yang dilakukan untuk dapat mengordinir anggota organisasi agar dapat tercapai tujuan yang ada pada suatu lembaga. Dalam hal ini terdapat pembagian pekerjaan yang dapat dilakukan oleh perorangan sesuai dengan pekerjaan para anggota atau pengurus lembaga pelayanan.
 - d. Evaluasi Kegiatan, adalah kegiatan akhir yang dilakukan untuk mengontrol fungsi hasil kerja dari suatu lembaga atau instansi. Evaluasi ini berguna untuk menjamin bahwa rencana yang telah dilakukan dalam kegiatan pelayanan di suatu lembaga telah terlaksana atau terjalankan sesuai dengan yang telah dilakukan.
3. Tujuan Manajemen Pelayanan
- Tujuan manajemen pelayan adalah agar pengguna jasa layanan mendapatkan kepuasan, yang mana kepuasan dari pengguna jasa layanan tersebut merupakan kunci meraih keuntungan untuk mempertahankan keberlangsungan suatu lembaga atau tempat yang mengadakan jasa layanan. Kepuasan yang didapat oleh pengguna jasa layanan tersebut bisa

berasal dari perilaku petugas layanan yang baik dalam melayani dengan sikap yang ramah tamah.¹³

Mempertahankan kualitas pelayanan yang ada pada suatu lembaga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa layanan, maka manajemen pelayanan yang berkualitas adalah manajemen pelayanan yang memiliki ciri-ciri pelayanan yang baik, diantaranya adalah :

a. Adanya Pengurus atau Pegawai Lembaga yang Baik

Pelayanan yang nyaman bagi para pengguna jasa layanan, salah satunya adalah dengan adanya pengurus atau pegawai yang baik dalam melayani pelayanan pada suatu lembaga. Kenyamanan pelayanan yang diberikan dengan baik dapat mengambil hati para pengguna jasa layanan suatu lembaga tersebut.

b. Terdapat Sarana dan Prasarana yang Baik

Hal yang paling penting dalam melakukan pelayanan adalah memperhatikan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh lembaga yang memberikan pelayanan. Misalkan seperti ruang tunggu yang nyaman ataupun tempat antrian pengguna jasa layanan yang mendukung, yang mana sarana dan prasarana tersebut membuat pengguna jasa layanan nyaman dalam melakukan pelayanan.

c. Bertanggung Jawab

¹³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 89.

Pengurus atau pegawai lembaga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa layanan tanpa terkecuali. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan harus selalu sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan oleh lembaga.

d. Melayani dengan Cepat dan Tepat

Layanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan harus diusahakan secepat dan setepat mungkin sesuai dengan keinginan pengguna jasa layanan, tidak membingungkan, dan tidak melakukan kesalahan yang fatal, yang dapat membuat pengguna jasa layanan tidak menyukainya.

e. Berkomunikasi dengan Baik

Pengurus atau pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan harus bisa melakukan komunikasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa layanan.

f. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan Baik

Pengurus atau pegawai yang bertugas dalam pelayanan juga sangat diharuskan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, yang dapat menunjang dalam memberi arahan pelayanan yang akan diberikan.

g. Memahami Pengguna Jasa Layanan

Dalam melakukan pelayanan di suatu lembaga, pengurus atau pegawai yang bertugas harus bisa memahami apa yang di inginkan oleh pengguna jasa layanan.¹⁴

4. Program Sertifikasi Halal Gratis

Sertifikasi Halal Gratis adalah program pemberian sertifikat halal tanpa dipungut biaya bagi para pemilik UMK yang memenuhi persyaratan melalui mekanisme pernyataan pelaku usaha dengan melakukan verifikasi dan validasi pernyataan kehalalan oleh pelaku usaha dari pendamping Proses Produk Halal (PPH) yang bertugas, dalam artian program SEHATI ini dikerjakan bersama-sama antar pemilik UMK yang mendaftar dengan pendamping PPH.¹⁵

Program Sertifikasi Halal Gratis atau biasa disebut dengan Program SEHATI merupakan serangkaian program kegiatan pemerintah yang dikeluarkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama. Program Sertifikasi Halal Gratis ini dibuka sejak pertengahan maret 2022 dan program Sertifikasi Halal Gratis merupakan pelayanan kerjasama atau kolaborasi yang dilakukan oleh BPJPH Kemenag dengan sejumlah lembaga kementerian yang terdapat di daerah provinsi atau kabupaten. Salah satu bentuk kerjasama atau kolaborasi

¹⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 186.

¹⁵ Nur Kasanah, dan Muhammad Husain, "Potensi, Regulasi, dan Problematika Sertifikasi Halal Gratis". *Jurnal of Economics, Law, and Humanities UIN Walisongo*, vol. 1:2 (Oktober, 2022).

lembaga pada program Sehati adalah BPJPH melakukan kerjasama atau kolaborasi dengan lembaga BAZNAS Kota Yogyakarta untuk menjalankan pelayanan Sertifikasi Halal Gratis kepada para pemilik Usaha Mikro Kecil.¹⁶

Proses kegiatan Sertifikasi Halal untuk para pemilik Usaha Mikro Kecil itu sendiri terdapat dua pilihan yaitu Sertifikasi Halal Reguler (berbayar) dan Sertifikasi Halal Self Declare (gratis). Sertifikasi Halal Reguler dikenakan biaya kepada pemilik UMK yang mendaftarkan produknya sekitar 650.000 Rupiah, sedangkan Sertifikasi Halal Gratis tidak dikenakan biaya pada saat pemilik UMK mendaftarkan produknya.

Tujuan dari diadakannya program SEHATI menurut Menteri Agama, Yaqut Cholil Qoumas adalah agar meningkatkan kesadaran para pelaku UMK mengenai pentingnya sertifikat halal pada suatu produk yang dihasilkan oleh para pemilik UMK, juga sebagai penguat jaminan pada produk halal, meningkatkan jumlah pelaku UMK yang memenuhi ketentuan halal, serta meningkatkan nilai tambah dan kompetisi produk halal UMK di industri perdagangan lokal dan internasional.¹⁷

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 32.

¹⁷ Elif Perdiansyah, Muhammad Abduh, dan Najmudin, “Sosialisasi dan Pendampingan Sertifikasi Halal Gratis (Sehati) Dengan Skema Self-Declare Bagi Pelaku Usaha Mikro di Desa Domas”, *Jurnal Pengabdian & Pengembangan Masyarakat Indonesia USAT*, vol. 1:2 (Oktober, 2022).

5. Usaha Mikro Kecil

Usaha Mikro Kecil atau biasa disingkat dengan UMK adalah sebuah kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh sebagian besar masyarakat Indonesia sebagai kegiatan dalam mencari dan memperoleh pendapatan untuk kebutuhan sehari-hari, yang mana kegiatan UMK ini juga berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia.¹⁸ UMK merupakan usaha produktif milik orang perorangan atau bidang usaha yang berdiri sendiri atas inisiatif perorangan, bukan merupakan bidang usaha dari anak perusahaan atau cabang usaha dari suatu perusahaan lain, ini juga berlaku pada jumlah karyawan yang berkerja pada perusahaan bidang UMK, yang paling banyak hanya berjumlah sekitar 1-5 orang.¹⁹

Usaha Mikro Kecil yang berhak mendapatkan pelayanan pada program Sertifikasi Halal Gratis disini adalah UMK yang merupakan usaha produktif memiliki kekayaan bersih atau memiliki hasil penjualan tahunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan kriteria produk tidak berisiko atau menggunakan bahan yang sudah dipastikan kehalalannya dan proses produksi yang dipastikan kehalalannya dan sederhana, serta telah memenuhi standar yang telah

¹⁸ Suyadi, Syahdanur, Susie Suryani, “Analisis Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bengkalis-Riau”, *Jurnal Ekonomi KIAT*, vol. 29:1 (Juni, 2018).

¹⁹ Hisnul, Pempong Budi Setiadi, Sri Rahayu, “UMKM Dimasa Pandemi COVID 19 Brdampak pada Tekhnology dan Digitalisasi pada Pusat Oleh-Oleh Rahma di Desa Kendalrejo”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol.11:1 (Juli 2022).

ditetapkan oleh BPJPH pada produk yang dihasilkan oleh pemilik UMK.²⁰

Produk Usaha Mikro Kecil yang dapat diproses pada program SEHATI ini adalah produk UMK yang dihasilkan dari usaha rumahan atau produksi usaha kecil-kecilan, yang mana pada bidang usaha tersebut hanya memiliki karyawan paling banyak satu hingga lima orang. Bentuk-bentuk produksi UMK yang dapat didaftarkan dan telah mendapat sertifikat halal pada program SEHATI yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta diantaranya adalah usaha-usaha rumahan seperti produksi roti, kue kering, jajanan pasar, martabak manis & asin, cemilan, minuman tradisional, minuman kekinian, bumbu-bumbu dapur, dan beberapa bentuk makanan dan minuman lainnya yang tidak mengandung unsur hewan sembelihan dan bahan yang berisiko.²¹

6. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta

BAZNAS Kota Yogyakarta merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun, menyalurkan zakat, infak, sedekah (ZIS) pada tingkat nasional. Selain program yang berfungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana ZIS, Baznas Kota

²⁰ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal, Pasal 79, Ayat 2.

²¹ Data Pendaftar UMK Program SEHATI BAZNAS Kota Yogyakarta. Diakses pada Kamis, 27 Juli 2023. Pukul 16.35 WIB.

yogyakarta juga memiliki beberapa program pelayanan diantaranya adalah:²²

a. Program Taqwa Jogja

Program Taqwa Jogja adalah program pentasyarufan atau penyaluran dana ZIS yang diarahkan pada peningkatan, pemahaman, penghayatan, dan pengamalan ajaran agama Islam, peningkatan ketersediaan sarana prasarana tempat ibadah dan madrasah, penguatan syiar Islam, beasiswa jariah santri, pengembangan Madrasah Diniyah berbasis Sekolah Dasar, dan Madrasah Al-Qur'an.

b. Program Jogja Cerdas

Program Jogja Cerdas adalah program pentasyarufan ZIS untuk mendukung peningkatan kualitas dan kuantitas peserta didik kurang mampu tingkat TK/RA sampai dengan SMA/MA/SMK dengan program beasiswa anak asuh, rumah cerdas Baznas serta beasiswa mahasiswa produktif.

c. Program Jogja Sejahtera

Program Jogja Sejahtera adalah program pentasyarufan ZIS untuk meningkatkan ekonomi masyarakat yang kurang mampu namun memiliki kegiatan ekonomi produktif, khususnya yatim atau piatu,

²² Website Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta <https://baznas.jogjakota.go.id/>. Diakses pada Kamis, 19 Januari 2023. Pukul 19.40 WIB.

duaafa, difabel, ustaz, penyuluh, penjaga masjid, dan mualaf kurang mampu.

d. Program Jogja Sehat

Program Jogja Sehat adalah program pentasyarufan ZIS untuk membantu masyarakat kurang mampu yang sedang terkena musibah suatu penyakit.

e. Program Jogja Peduli

Program Jogja Peduli merupakan program dengan tujuan meringankan beban masyarakat yang sedang tertimpa suatu musibah, misalkan seperti banjir, tanah longsor, gempa, dan bencana alam lainnya.

f. Program Jogja Sehati (Sertifikasi Halal Gratis)

Program Sehati atau yang dikenal dengan program sertifikasi halal gratis adalah program pelayanan pembuat sertifikat produk halal atau bukti jaminan halal untuk produk-produk yang akan dipasarkan oleh para pemilik usaha mikro kecil. Program ini merupakan program Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kementerian Agama, yang berkerjasama dengan beberapa lembaga kementerian di seluruh daerah Indonesia, salah satunya adalah BAZNAS Kota Yogyakarta.

g. Program Pemberdayaan Kampung Pintar

Program pemberdayaan kampung pintar adalah merupakan program binaan yang memiliki karakter dan potensi kearifan lokal yang bisa dikembangkan untuk menciptakan maupun meningkatkan produktifitas melalui pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan. Program ini dijalankan diwilayah binaan yang menyentuh unsur ideal meliputi lingkungan, kesehatan, ekonomi, teknologi, nutrisi, pendidikan, dan keagamaan.

h. Program Pemberdayaan Kampung Takwa

Program pemberdayaan kampung takwa adalah merupakan program pengembangan pendidikan keagamaan dikalangan masyarakat agar lebih mengenal keislaman dan menjalankan segala sesuatu sesuai syariat Islam. Program ini bertujuan memberikan nilai-nilai atau pelajaran keagamaan kepada masyarakat sekitar agar selalu berada pada batas-batas yang sesuai dengan ajaran agama.

i. Program Pemberdayaan Kampung Sejahtera

Program pemberdayaan kampung sejahtera adalah program kerjasama dengan Pemerintahan Kota Yogyakarta yang berguna dalam mendorong terwujudnya gandeng gendong melalui sinergitas antara pemerintah selaku pemangku kebijakan dengan *Stake Holder* (Pemangku Kepentingan) dalam rangka pemberdayaan masyarakat menuju masyarakat yang sejahtera lahir dan batin.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang mana menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy Moleong menyatakan bahwa pendekatan penelitian dengan menggunakan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa rangkaian kata-kata tertulis atau dari orang-orang dan perilaku yang diamati.²³ Dan pada penelitian ini saya menggunakan metode penelitian lapangan atau *Field Research*, yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan secara langsung ditempat objek penelitian berada.²⁴

2. Subjek dan Objek

Penelitian Subjek dan Objek penelitian ini adalah :

- a. Subjek pada penelitian ini diantaranya adalah para pihak yang berkaitan langsung dengan BAZNAS Kota Yogyakarta, seperti Ketua dan Wakil Ketua Baznas, para pegawai atau pengurus BAZNAS yang berkaitan pada program sertifikasi halal gratis, serta para pemilik UMK yang telah mendaftarkan produknya pada program sertifikasi halal gratis yang ada pada BAZNAS Kota Yogyakarta.

²³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakaryan, 2009), hlm. 3.

²⁴ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), hlm. 28.

- b. Objek pada penelitian ini adalah manajemen pelayanan program sertifikasi halal gratis untuk para pemilik UMK, yang diadakan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta.

3. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi yang didapat langsung dari responden.²⁵

Dan penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder, yaitu adalah sumber data yang didapat peneliti melalui perantara lain seperti dokumen-dokumen tertulis, buku-buku, dan catatan-catatan lainnya.²⁶

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara observasi secara langsung, yang berarti peneliti melakukan pengamatan sendiri pada manajemen pelayanan program sertifikasi halal gratis yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta. Observasi tersebut berupa pengamatan peneliti pada kegiatan pelayanan sertifikasi halal gratis, seperti pengamatan pada saat pengurus Baznas

²⁵ Eva Latipah, *Metodelogi Penelitian*, (Yogyakarta: Grass Media Production, 2012), hlm. 56.

²⁶ *Ibid.*, hlm. 63.

meminta data diri dan data produk yang telah di daftarkan dengan cara menghubungi pemilik usaha mikro kecil melalui Whatsapp.

b. Wawancara

Pengumpulan data selanjutnya peneliti melakukan dengan teknik wawancara, yang mana peneliti membuat beberapa daftar pertanyaan mengenai manajemen pelayanan pada program sertifikasi halal gratis yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta, dan kemudian daftar pertanyaan itu akan diajukan kepada para informan yang berkaitan. Dalam melakukan wawancara ini peneliti dibantu dengan alat perekam yang ada pada Handphone, rekaman ini digunakan pada wawancara bertujuan agar data yang didapat tidak keliru dan dapat menjamin kebenaran data yang diperoleh.

c. Dokumentasi

Dalam tahapan dokumentasi ini peneliti mengumpulkan data-data yang tersimpan dan dimiliki oleh BAZNAS Kota Yogyakarta, mengenai informasi tentang manajemen pelayanan program sertifikasi halal, baik dalam bentuk dokumentasi yang tertulis, foto-foto, dan video.

5. Analisis Data

Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis Deskriptif, yang menjelaskan secara terperinci, menggambarkan apa adanya, dan lebih mendalam dalam menggambarkan objek penelitian mengenai Manajemen

Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis untuk Usaha Mikro Kecil pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta 2022.

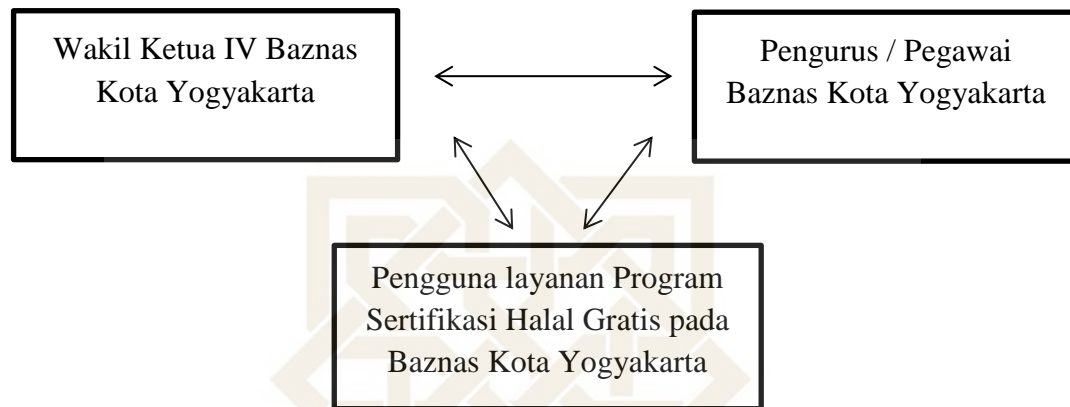
6. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data berguna untuk membuktikan kebenaran bahwa data yang diperoleh oleh peneliti dapat dipercaya nilai kebenarannya pada penelitian yang dilakukan. Dan pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik uji keabsahan data melalui metode triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai macam sumber dengan berbagai cara dan waktu. Ada tiga jenis model dalam metode triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.²⁷

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua model teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber adalah pengecekan data yang didapat dari beberapa sumber, yang mana pada penelitian ini sumber datanya adalah para pengurus atau pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta, serta siapapun yang berkaitan dengan program SEHATI dan para pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang telah mendaftarkan produknya pada program SEHATI.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 369.

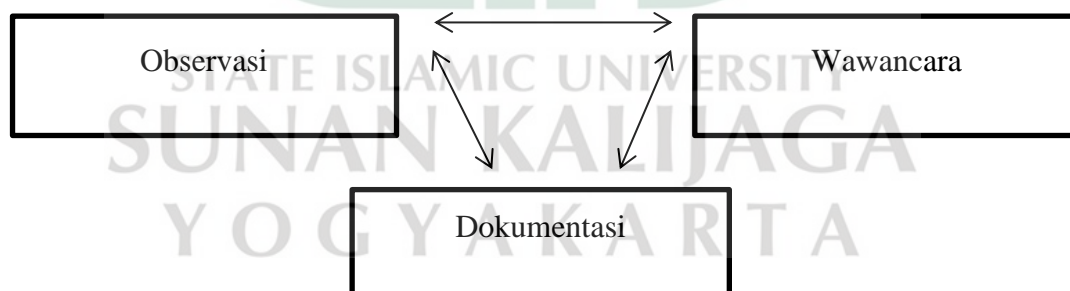
Gambar 1.1.
Skema Triangulasi Sumber²⁸



Sumber: *Buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Karya Sugiyono, hlm. 368 (2019).

Sedangkan triangulasi teknik adalah pengecekan data kepada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda misalkan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.²⁹

Gambar 1.2.
Skema Triangulasi Teknik³⁰



Sumber: *Buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Karya Sugiyono, hlm. 368 (2019).

²⁸ *Ibid.*, hlm. 368.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 369.

³⁰ *Ibid.*, hlm. 368.

G. Sistematika Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini akan disistematikakan menjadi empat bab yang saling berkaitan satu sama lain, yang mana pada awal sebelum bagian bab pertama dimulai berisikan cover halaman judul, kata pengantar, daftar isi.

Bab I pendahuluan berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisikan tentang gambaran umum lembaga Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, yang meliputi letak dan kondisi geografis lembaga Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, sejarah lembaga Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kota Yogyakarta, profil Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, visi dan misi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, azas pengelolaan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, struktur organisasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, *Job Description* pengurus atau pegawai Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, seragam dan atribut Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, dan program-program pelayanan yang ada pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta.

Bab III berisikan tentang pembahasan hasil penelitian, yaitu tentang manajemen pelayanan program sertifikasi halal gratis untuk usaha mikro kecil pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta tahun 2022,

Tahapan Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, Kualitas Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta.

Bab IV atau bab penutup berisikan tentang kesimpulan dan saran. Serta pada bagian akhir penelitian ini terdapat daftar pustaka, lampiran-lampiran, serta riwayat hidup dari peneliti.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis untuk Usaha Mikro Kecil pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2022, maka dapat disimpulkan bahwa program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) yang ada di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, telah menjalankan kegiatan Manajemen Pelayanan dengan sangat baik dan telah sesuai dengan teori manajemen pelayanan yang dimiliki oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih. Manajemen pelayanan yang baik ini terbukti dari tahapan-tahapan manajemen pelayanan yang ada disana, seperti adanya kegiatan Menyusun Rencana, Implementasi Rencana, Mengkoordinasi Kegiatan, dan Evaluasi Kegiatan, yang mana tahapan manajemen pelayanan itu sesuai dengan teori yang digunakan pada penelitian ini.

Manajemen pelayanan yang diberikan BAZNAS Kota Yogyakarta pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) juga telah sesuai dengan teori manajemen pelayanan milik Ratminto dan Atik Septi Winarsih, yaitu terdapat pada kualitas manajemen pelayanan yang diberikan. Manajemen pelayanan yang berkualitas adalah manajemen pelayanan yang memiliki ciri-ciri pelayanan yang baik dari segala sisi pelayanan, yang mana berdasarkan teori Ratminto dan Atik

Septi Winarsih, manajemen pelayanan yang baik dan berkualitas adalah adanya pegawai yang baik, sarana dan prasarana yang menunjang, memiliki pegawai yang bertanggung jawab, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, melakukan komunikasi yang jelas dan mudah dimengerti, terdapat pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang bagus dan memadai, dan para pegawai dapat memahami pengguna jasa layanan dengan baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan yang telah dilaksanakan dalam penulisan penelitian ini, maka peneliti memberikan sedikit saran yang dapat menjadi masukan. Saran ini ditujukan untuk beberapa pihak yang terkait pada penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Lembaga Tempat Penelitian

Kepada lembaga Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta diharapkan dalam melakukan kegiatan manajemen pelayanan pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) lebih memaksimalkan lagi sarana komunikasi atau alat bantu penghubung komunikasi yang dimiliki, agar pada saat pengurus atau pegawai Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta yang bertugas melakukan permintaan data melalui media *Whatsapp* mengenai produk yang didaftarkan dan mengenai informasi pemilik Usaha Mikro Kecil yang mendaftarkan produknya, tidak menggunakan *Whatsapp* pribadi milik

pengurus yang bertugas untuk menghubungi para pengguna jasa layanan program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI), dalam kata lain Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta harus memiliki nomor Whatsapp khusus untuk menghubungi pengguna jasa layanan, ini dilakukan agar para pengguna jasa layanan yang mendaftarkan produknya tidak merasa waspada pada saat memberikan data-data yang mereka miliki.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian mengenai Manajemen Pelayanan pada program-program yang ada di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, khususnya pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI), penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat menjadi perbandingan dalam penelitian yang digunakan oleh peneliti selanjutnya mengenai perbandingan kegiatan manajemen pelayanan yang dilakukan pada program-program pelayanan yang diadakan oleh Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Brosur Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta cetakan Tahun 2022.
- Brosur Profil Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta cetakan PDF Tahun 2022.
- Hidayat Rahmat, *Analisis Manajemen Operasional di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2019.
- Hisnul, Pempong Budi Setiadi, Sri Rahayu, “UMKM Dimasa Pandemi COVID 19 Berdampak pada Tekhnology dan Digitalisasi pada Pusat Oleh-Oleh Rahma di Desa Kendalrejo”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol.11:1, 2022.
- Kasanah Nur, dan Muhammad Husain, “Potensi, Regulasi, dan Problematika Sertifikasi Halal Gratis”. *Jurnal of Economics, Law, and Humanities UIN Walisongo*, vol. 1: 2, 2022
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Khanifah Annida Vivvy, *Manajemen Operasional Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Latipah Eva, *Metodelogi Penelitian*, Yogyakarta: Grass Media Production, 2012.
- Moleong Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakaryan, 2009.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 1999.
- Muzayanah Fety Nurlia dan Isroiyatul Mubarakah, “Strategi Peningkatan Penerimaan Zakat di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Karawang Selama Pandemi Covid-19”, *Jurnal MD UIN Sunan Kalijaga*, vol. 7: 2, 2021.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal, Pasal 79, Ayat 2.

Perdiansyah Elif, Muhammad Abduh, dan Najmudin, “Sosialisasi dan Pendampingan Sertifikasi Halal Gratis (Sehati) Dengan Skema Self-Declare Bagi Pelaku Usaha Mikro di Desa Domas”, *Jurnal Pengandian & Pengembangan Masyarakat Indonesia USAT*, vol. 1: 2, 2022.

Priyono Sujab, *Sistem Informasi Manajemen di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Kulon Progo Dalam Peningkatan Akuntabilitas dan Mutu Pelayanan Pengelolaan Zakat, Infak, dan Shodaqoh*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2021.

Rahmadhani Indah, *Manajemen Digital Fundraising di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2022.

Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2018.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2019.

Suyadi, Syahdanur, Susie Suryani, “Analisis Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bengkalis-Riau”, *Jurnal Ekonomi KIAT*, vol. 29:1 (Juni, 2018).

Website BAZNAS Kota Yogyakarta <https://baznas.jogjakota.go.id/>. Diakses Sabtu, 20 Mei 2023. Pukul 20.23 WIB.

Website KEMENAG Kota Yogyakarta <https://yogyakartakota.kemenag.go.id/>. Diakses Rabu, 15 Mei 2023. Pukul 03.15 WIB.