

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN AMIL ZAKAT
NASIONAL (BAZNAS) KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2023**



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:

**Ihda Munaya Isma
NIM 19102040094**

Pembimbing :

**Munif Solikhan, MPA
NIP 19851209 201903 1 003**

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

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ihda Munaya Isma
Nim : 19102040094
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2023” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung *plagiarisme* dan tidak berisi materi yang tidak dipublikasikan atau ditulis oranglain, 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 mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 29 Desember 2023



menyatakan

Ihda Munaya Isma
NIM 19102040094

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



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-191/Un.02/DD/PP.00.9/01/2024

Tugas Akhir dengan judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2023

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IHDA MUNAYA ISMA
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040094
Telah diujikan pada : Kamis, 04 Januari 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Munif Solihan, MPA
SIGNED

Valid ID: 65b86a709ef24



Penguji I
Muhammad Toriq Nuradiansyah,
S.Ag.,M.Si
SIGNED

Valid ID: 65b0e41362e48



Penguji II
Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 659fa415b36db



Yogyakarta, 04 Januari 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 65b86ebcd3870



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

SURAT PERSETUJUAN PROPOSAL 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 proposal Skripsi saudara:

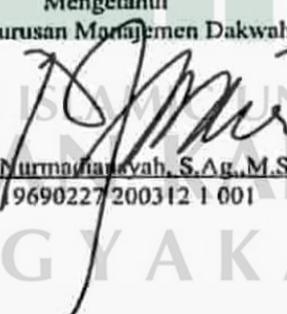
Nama : Ihda Munaya Isma
NIM : 19102040094
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Proposal : Kualitas Pelayanan Publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)
Kota Yogyakarta Tahun 2023

Telah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Bagian Pelayanan Seminar dan Munaqasyah).

Dengan ini Kami berharap agar proposal Skripsi tersebut di atas dapat segera diseminarkan, Atas perhatiannya Kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 04 Januari 2024

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


M. Toriq Nurmaniyah, S.Ag., M.Si.
NIP. 9690227 200312 1 001

Pembimbing I


Munif Solihan, MPA.
NIP 19851209 201903 1 002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur ke hadirat Allah

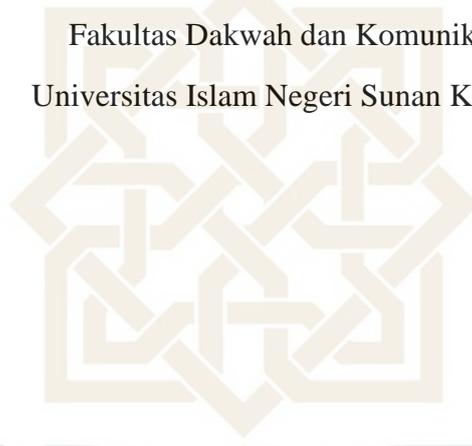
Serta salawat atas Nabi Muhammad

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Program Studi Manajemen Dakwah,

Fakultas Dakwah dan Komunikasi,

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(QS. Al-Baqarah : 286)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Alahmdulillah Rabbil'alamin, puji Syukur atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya yang tidak terkira, 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 haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad *Shallallahu 'Alaihiwasallam* yang telah memberikan penerangan dari kegelapan, telah membimbing umat manusia untuk membangun peradaban yang adil dan sejahtera.

Dengan menyusun skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2023”, 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. Munif Solikhan, MPA, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan tulus dan sabar dalam membimbing serta mengarahkan peneliti dalam Menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

4. Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd, selaku Dosen Penasehan 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 jariyah dari Allah Subhanahu wa ta'ala.
7. Oarangtua dan adik yang sangata saya cintai, Ibu Umi Muntamah, Bapak Ahmad Iswanto dan adik Naila Salwa Salsabila yang selalu mengasihi dan mendoakan yang terbaik, serta memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung berupa fasilitas dalam menyelesaikan Pendidikan dan penulisan skripsi ini.
8. Bapak Drs. Syamsul Azhari selaku Ketua Baznas Kota Yogyakarta, Bapak Dr. Adi Soeprpto, S.sos, M.Sii., selaku Wakil Ketua IV BAZNAS Kota Yogyakarta, Bapak Gus Munir, S.I.P., MA, serta seluruh pegawai Badan

Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta yang telah mengizinkan tempat tersebut sebagai objek penelitian skripsi ini hingga terselesaikan.

9. Mbak-mbak Bayt Tahfiz An-Nafisah Komplek Hindun yang selalu memberikan semangat dan menghibur tanpa henti.
10. Teman-teman kamar VIP yang sudah seperti saudara sendiri mbak Ayyun, Lula, Afita, Afwa, Icha, Fathia yang selalu menghibur, membantu, dan memberi semangat tanpa Lelah.
11. Teman-teman diperkuliahan Arifiastuti, Dhica, Yuninda, Icha, Tsani, Febi, dan seluruh teman-teman yang telah membantu penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman MD 19 yang telah memberikan banyak kenangan.
13. Teman-teman KKN Desa Sukamurni 108 Mandiri, Nila, Kamila, Dinda, Ani, Melala, Fadly, Faqih, Syahrul, Tebe, Dudung, Kamil yang selalu menyempatkan waktu untuk saling berkomunikasi.
14. Mahresedria yang dengan Ikhlas membantu meminjamkan fasilitas laptop selama pengerjaan skripsi.
15. Terakhir untuk diri saya sendiri, Ihda Munaya Isma, 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,

Peneliti

Ihda Munaya Isma
NIM. 19102040094



Abstrak

Ihda Munaya Isma, NIM 19102040094, 2023. Kualitas Pelayanan Publik di Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta Tahun 2023. Skripsi. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Kualitas Pelayanan Publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor tertentu keberhasilan yang dapat mempengaruhi di BAZNAS Kota Yogyakarta. Pelayanan ini mempunyai sebuah visi menjadi pengelola zakat terbaik dan terpercaya di Yogyakarta dan memiliki misi untuk mengoptimalkan pendistribusian serta pendayagunaan zakat untuk pengentasan kemiskinan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi lapangan yang kemudian menghasilkan data deskriptif. Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian pada uji keabsahan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik BAZNAS Kota Yogyakarta ada 5 dimensi yang berupa: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (bukti fisik). Beberapa dari dimensi tersebut mempunyai hambatan yang belum terlaksana diantaranya adalah *reliability* (kehandalan) yaitu kurangnya SDM dalam hal alat bantu pelayanan untuk mengoperasikan pelayanan publik di BAZNAS Kota Yogyakarta, *responsiveness* (daya tanggap) karena kurangnya SDM untuk bisa memaksimalkan pelayanan publik dengan cepat dan tepat, dan *tangible* (bukti fisik) yaitu kurang luasnya tempat pada bagian pelayanan publik khususnya. Pada faktor ini masalah kualitas Sumber Daya Manusia masih kurang karena terbatasnya tempat di BAZNAS Kota Yogyakarta.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik di BAZNAS Kota Yogyakarta Tahun 2023*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI	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	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kajian Pustaka	5
F. Kerangka Teori.....	8
G. Metode Penelitian.....	21
H. Sistematika Pembahasan	31
BAB II: GAMBARAN UMUM	
A. Letak Geografis BAZNAS Kota Yogyakarta.....	33
B. Sejarah Singkat BAZNAS Kota Yogyakarta	34

C. Profil BAZNAS Kota Yogyakarta	36
D. Visi, Misi dan Tujuan BAZNAS Kota Yogyakarta	37
E. Azas Pengelolaan BAZNAS Kota Yogyakarta	39
F. Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta	40
G. Susunan Organisasi Pengurus atau Pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta	41
H. Seragam BAZNAS Kota Yogyakarta.....	46
I. Jam Operasional Layanan BAZNAS Kota Yogyakarta	48

BAB III: PEMBAHASAN

A. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	49
B. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	56
C. <i>Assurance</i> (Jaminan)	60
D. <i>Emphaty</i> (Empati).....	64
E. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	69
F. Asas-Asas Pelayanan Publik	81
G. Pelayanan Publik di BAZNAS Kota Yogyakarta.....	86

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi BAZNAS.....	25
Gambar 1.2 Triangulasi Teknik.....	29
Gambar 1.3 Triangulasi Sumber	29
Gambar 2.1 Foto Udara BAZNAS Kota Yogyakarta.....	33
Gambar 2.2 Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta	40
Gambar 3.1 Pegawai BAZNAS sedang melakukan transaksi.....	50
Gambar 3.2 Dokumentasi Rapat pengurus BAZNAS Kota Yogyakarta	56
Gambar 3.3 Berita Bantuan Berbagi BAZNAS Kota Yogyakarta	61
Gambar 3.4 Penilaian Pelayanan BAZNAS Kota Yogyakarta	67
Gambar 3.5 AC di Ruangan Pelayanan BAZNAS Kota Yogyakarta	71
Gambar 3.6 Tempat Ruang Tunggu Pelayanan dari Luar BAZNAS	72
Gambar 3.7 Kantor Pelayanan BAZNAS Kota Yogyakarta	73
Gambar 3.8 Brosur Pembayaran Zakat BAZNAS Kota Yogyakarta	74
Gambar 3.9 Bukti Setor Zakat di BAZNAS Kota Yogyakarta	76
Gambar 3.10 Pembayaran Zakat Melalui QRIS di BAZNAS.....	77
Gambar 3.11 Konsultasi Layanan Online di BAZNAS	80
Gambar 3.11 Perhitungan Pembayaran Zakat Online di BAZNAS	83
Gambar 3.13 Total Penghimpunan Bulan April di BAZNAS	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen yang berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.¹ Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun Perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara profesional dengan kualitas standar pelayanan dan prosedur pelayanan yang baik. Selain itu, sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor yang penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, serta keahlian yang baik.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang terletak di jalan Ki Magunsarkoro, Gunungketur, Pakualaman, Kota Yogyakarta merupakan Lembaga yang bergerak pada

¹ Selvi Rinati, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani, *Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal IAN, Vol.15 No. 3, 2019

penghimpunan, pengelolaan, dan pendayagunaan dan zakat, infaq dan sadaqah. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor tertentu keberhasilan yang dapat mempengaruhi di BAZNAS Kota Yogyakarta. Pelayanan di BAZNAS Kota Yogyakarta mempunyai sebuah visi menjadi pengelola zakat terbaik dan terpercaya di Yogyakarta, dan memiliki misi untuk mengoptimalkan pendistribusian serta pendayagunaan zakat untuk pengentasan kemiskinan. BAZNAS merupakan sebuah lembaga yang berada dibawah naungan pemerintah melalui Kementerian Agama. Dalam hal pengelolaan ini tentunya tidak bisa berjalan dengan sempurna. Hal tersebut dibuktikan dengan proses pelayanan publik yang tidak sesuai dengan harapan, adapun faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan yang telah menguasai. Pola koordinasi OPZ (Organisasi Pengelolaan Zakat) pada umumnya belum optimal. Hal ini berdampak pada proses pelaporan atas praktik pengelolaan zakat nasional yang tidak optimal. Meskipun secara regulasi, Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014 sudah memberikan pengaturan khusus mengenai kewajiban pelaporan pada seluruh organisasi pengelola zakat, baik dari BAZNAS maupun LAZ.

Kompetensi Sumber daya manusia amil merupakan kekuatan umum pada pengelolaan zakat disetiap BAZNAS dan LAZ. Dalam rangka menguatkan pengelolaan zakat nasional, maka pembangunan kompetensi sumber daya manusia amil menjadi hal yang mutlak untuk dilakukan. Penting dipastikan bahwa sumber daya manusia amil yang direkrut adalah mereka yang memiliki nilai-nilai yang relevan dengan semangat keamilan. Karena para nasabah semakin kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk menyalurkan dan zakat. Tentunya hal yang harus dilakukan BAZNAS agar tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan berbagai lembaga-lembaga lainnya.²

Koordinasi organisasi pengelolaan zakat nasional menjadi salah satu tantangan terbesar dalam pengelolaan zakat nasional di Indonesia yaitu dengan mengkoordinasikan seluruh OPZ yang ada, baik di BAZNAS daerah maupun di LAZ.³

Menurut penelitian Sularno mengungkapkan tentang kendala yang dihadapi oleh pelayanan pendistribusian zakat pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta adalah belum belum terdata secara baik pada mustahik. Akibatnya zakat yang diberikan belum juga dapat didayagunakan secara optimal,

² <https://pid.baznas.go.id/wp-content/uploads/2022/10/Laporan-Kinerja-BAZNAS-2021.pdf>, diakses pada Tahun 2021

³ *Ibid*, hlm 13.

terutama tentang pendayagunaan zakat secara produktif. Faktanya, BAZNAS di DIY masih mempunyai kendala pada sumber daya manusia yang merangkap jabatan sehingga tugas yang berada di BAZNAS hanya digunakan sebagai pekerjaan sampingan. Fakta ini tentunya bertolak belakang dengan semangat profesionalitas pengelolaan zakat sebagaimana amanat dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011.⁴

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti merumuskan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2023”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta sebagai tolak ukur dan perbaikan untuk mencapai tujuan.

⁴ Sularno, “Pengelolaan Zakat oleh Badan Amil Zakat Daerah Kabupaten/Kota se-Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Jurnal Ekonomi Islam La Raiba*, Volume 1V, No 1, Juli, 2010.

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang keilmuan umum dan keislaman. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai landasan atau referensi bagi penelitian- penelitian berikutnya.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai evaluasi dan saran bagi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta. Kemudian penelitian ini dapat dijadikan wawasan keilmuan bagi akademisi, praktisi dan masyarakat umum.

E. Kajian Pustaka

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Feri Fajar Feronika dengan judul “Tingkat Kualitas Pelayanan untuk Muzaki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta”. Dalam penelitian ini menyebutkan bahwa BAZNAS Kota Yogyakarta mempunyai sasaran muzaki yang berbeda.

Sasarannya adalah memungut zakat dan Infak dari gaji PNS yang beragama Islam di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang kemudian di *tasharufkan* sesuai dengan ketentuan syariat Islam.⁵

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Yayang Pebrianti dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Transparasi terhadap Muzakki dalam Membayar Zakat pada Lembaga Amil Zakat Opsezi Kota Jambi”. Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan transparasi mempengaruhi secara minat muzaki dalam membayar zakat pada Lembaga Amil Zakat Opsezi Kota Jambi.⁶

Ketiga, Skripsi yang ditulis oleh Hastina Sudirman dengan judul “Kualitas Layanan BAZNAS Kota Parepare terhadap Kepercayaan Muzaki”. Dalam penelitian ini menurut muzaki mengenai sistem pengumpulan dana zakat dapat meningkatkan dan mempermudah muzaki dalam membayar zakat

⁵ Feri Fajar Feronika, *Tingkat Kualitas Pelayanan untuk Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta*. (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga) 2021.

⁶ Yayang Pebrianti, *Kualitas Pelayanan dan Transparasi terhadap Muzakki dalam Membayar Zakat pada Lembaga Amil Zakat Opsezi*, (Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifudin) 2022.

serta meningkatkan kualitas layanan dalam pengumpulan zakat. Sistem penyaluran dana zakat tersebut dapat dipercaya dalam penyaluran dana zakat di kantor BAZNAS Kota Parepare dan bermanfaat bagi mustahik yang lebih membutuhkan.⁷

Keempat, Skripsi yang ditulis oleh Bahariska dengan judul “Kualitas Pelayanan Nasabah di BAZNAS Kota Makassar”. Dalam penelitian ini hasil dari peneliti di BAZNAS Kota Yogyakarta kualitas pelayanan masih berada pada kategori sedang. Oleh karena itu, menjadi kewajiban pihak BAZNAS Kota Makassar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih intensif agar muzaki akan lebih tertraik untuk memutuskan membayar zakat di BAZNAS Kota Makassar.⁸

Kelima, Jurnal yang ditulis oleh Fajar Fandi Atmaja dengan judul “Implementasi Manajemen Strategik Pengelolaan Zakat Produktif di Lembaga Keuangan Publik Islam (Studi pada Dompot Dhuafa Yogyakarta)”. Penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan implementasi manajemen strategik pengelolaan dana zakat pada Dompot Dhuafa Yogyakarta. Pendekatan yang dilakukan adalah kualitatif. Teknik ini mencakup tiga syarat yaitu: Obyektifitas, pendekatan sistematis, dan generalisasi.⁹

⁷ Hastina Sudirman, *Kualitas Layanan BAZNAS Kota Parepare terhadap Kepercayaan Muzakki*, (Parepare: Institut Agama Islam Negeri) 2022.

⁸ Bahariska, *Kualitas Pelayanan Nasabah di BAZNAS di Kota Makassar*, (Makassar: Institut Parahikma Indonesia) 2022.

⁹ Fajar Fandi Atmaja, *Implementasi Manajemen Strategik Pengelolaan Zakat Produktif di Lembaga Keuangan Publik Islam (Studi pada Dompot Dhuafa Yogyakarta)*, (Yogyakarta:

Penelitian ini mempunyai sedikit perbedaan dengan penelitian-penelitian diatas, dari segi lokasi dan fokusnya. Penelitian ini berlokasi di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta. Karena penelitian ini mempunyai perbedaan dengan penelitian sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa penelitian ini sebagai tambahan penelitian yang sudah ada sebelumnya.

F. Kerangka Teori

1. Zakat

a. Pengertian Zakat

Dari segi Bahasa berasal dari kata zakat yang artinya tumbuh, bersih, berkah dan baik.¹⁰ Secara epistemologi zakat artinya suci, bersih tumbuh dan berkah.¹¹ Menurut terminologi zakat adalah harta tertentu yang diberikan kepada orang tertentu, menurut syarat-syarat tertentu juga.¹² Istilah lain zakat adalah suatu bentuk ibadah kepada Allah SWT dengan cara mengeluarkan kadar harta tertentu yang wajib dikeluarkan menurut syariat islam dan diberikan kepada golongan dan pihak tertentu.¹³

Universitas Islam Indonesia) 2020 Vol. 14 No.1.

¹⁰ Mahmud Yunus, *Kamus Arab Indoensia*, (Jakarta: Pilanggar Penerjemah Penafsir Al-Qur'an, 1973), hlm 156.

¹¹ H. Hasan Saleh, *Kajian Fiqh Nabawi dan Fiqh Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm 156.

¹² *Ibid.*, hlm 157.

¹³ Syaikh Muhammad bin Shalih Al-Ustmani, *Fatwa-Fatwa Zakat*, (Jakarta: Darussunah Pers, 2008), hlm 2.

Sedangkan menurut istilah fikih zakat berarti sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah SWT yang diserahkan kepada orang yang berhak.¹⁴ Menurut Mazhab Hanafi mendefinisikan zakat dengan “menjadikan yang khusus dari harta sebagai milik orang yang khusus, yang ditentukan oleh syariat karena Allah SWT”. Kata “menjadikan sebagian harta sebagai milik” dalam devinisi tersebut dimaksudkan sebagai penghindaran dari kata pembolehan.¹⁵

Dengan demikian zakat adalah membersihkan diri seseorang dan hartanya. Sesudah mengeluarkan zakat seseorang tersebut telah suci dari penyakit kikir dan tamak, hartanya juga dianggap telah bersih, karena tidak ada lagi hak orang lain pada hartanya itu.

b. Dasar Hukum Zakat

Hukum zakat terdapat dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 43 yang artinya “Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku”.¹⁶

¹⁴Ahmad Rofiq, *Fiqh Kontekstual*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2004), hal. 299

¹⁵ Wahbah Zauhaili, *Zakat Kajian Berbagai Madzhab*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya: 2005), hlm 83.

¹⁶ Yayasan Penyelenggara Penerjemah/ Penafsiran Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Semarang: PT Karya Toha Putra, 1999), hlm 156.

2. Kualitas Pelayanan

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal ini yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib. Sedangkan pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁷ Sedangkan kualitas jasa (pelayanan) yaitu keseluruhan kesan konsumen dengan jasa yang ditawarkan.¹⁸

d. Pelayanan dalam Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, diharapkan tidak memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Dalam hal berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok, yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya,

¹⁷ Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm 2.

¹⁸ Fandy Tjitono, *Kualitas Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1997), hlm 52.

serta pengetahuan dan keterampilan yang bagus. Kedua hal tersebut merupakan pesan moral yang bersifat universal.¹⁹

e. Mengelola Kualitas Pelayanan

Cara utama untuk membedakan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari persaingan secara konsisten. Ekspektasi pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut dan promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa. Kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *Expected service* dan *perceived service*. Hal ini ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, competence, cortesy, credibility, feel secure, access, communication, understanding the customer.*

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithmal et al. (dalam Hardiyansyah) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:²⁰

¹⁹ Didin Ahfifudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), hlm 56.

²⁰ Zeithmal et al. (dalam Hardiyansyah), *Leaders and Culture – Bagaimana Strategi Meningkatkan Kinerja Layanan Publik*, Tahun 2011, hlm 40.

1) *Reliability* (kehandalan)

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi.

Untuk mengukur *reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di BAZNAS Kota Yogyakarta dapat diukur melalui indikator diantaranya adalah sebagai berikut:²¹

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pelayanan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan ini yang akan menimbulkan kepercayaan konsumen terhadap

²¹ Zeithmal et al. (dalam Hardiyansyah), *Public Service*, tahun 2011, hlm 48.

Lembaga penyedia layanan jasa tersebut. Kualitas pelayanan ini umumnya terlihat dalam kerja sehari-hari, misalnya jika pada kurun waktu tertentu frekuensi kesalahan semakin tinggi, hal ini akan memberikan indikasi kualitas pelayanan yang semakin menurun, contohnya ketepatan waktu, kecepatan dalam melayani muzaki.

2) *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness (ketanggapan) yaitu kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketetapan pelayanan itu berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.

Responsiveness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di BAZNAS Kota Yogyakarta dapat dilakukan melalui beberapa indikator, diantaranya adalah sebagai berikut:²²

²² Zeithmal et al. (dalam Hardiyansyah), *Public Service*, tahun 2011, hlm 48.

- a. Merespon setiap muzaki/mustahik yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat.

Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sehubungan dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan oleh konsumen merupakan suatu amanah. Apabila amanah tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakstabilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanah hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan secara cepat dan tepat.

3) *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh amil zakat untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap baik, keamanan, kelembahlembutan maka akan

meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kelembahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

Assurance ini berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan yang terdiri sebagai berikut:²³

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan.
- b. Petugas memberikan garansi legalitas pelayanan.
- c. Petugas memberikan sebuah jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

4) *Empathy* (empati)

Empathy (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para muzakki dengan berupaya memahami keinginan muzaki. Dimana suatu lembaga memiliki pengertian dan pengetahuan tentang muzaki, memahami kebutuhan muzaki secara spesifik, serta

²³ Zeithmal et al. (dalam Hardiyansyah), *Public Service*, tahun 2011, hlm 48.

memiliki waktu pengoprasian bagi muzaki. Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan dari konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik.

Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan Lembaga.

Adapun beberapa indikator mengenai tentang *emphaty* diantaranya adalah:²⁴

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
- c. Pengurus melayani dengan sikap sopan santun.

Kesediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

²⁴ Zeithmal et al. (dalam Hardiyansyah), *Public Service*, tahun 2011, hlm 48.

5) *Tangible* (bukti fisik)

Tangible (berwujud) yaitu kemampuan suatu Lembaga dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan merupakan Sarana dan prasarana fisik Lembaga yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public pada *tangible*, ada beberapa indikator penting diantaranya adalah sebagai berikut:²⁵

- a. Penampilan pegawai
- b. Kenyamanan tempat pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan dalam melakukan proses pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

²⁵ Zeithmal et al. (dalam Hardiyansyah), *Public Service*, tahun 2011, hlm 48.

3. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari kata *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sebenarnya sudah menjadi Bahasa Indonesia Baku yang berarti umum, orang banyak, ramai. Menurut Inu Kencana Syafie Litjan Poltak Sinambella, arti dari kata *public* itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakannya yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma.

Berdasarkan pendapat ahli ini mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang mempunyai kepentingan serta harapan yang sama dan terkait dengan kesamaan cita-cita, tujuan dan pekerjaan yang sama untuk mencapai tujuan.²⁶

4. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Kepercayaan publik bisa terbentuk karena adanya pelaksanaan pelayanan yang bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan serta aturan yang berlaku. Menurut Kitler dalam Sampara Lukman, pelayanan merupakan setiap kegiatan yang mengemukakan dalam suatu kumpulan atau

²⁶ Ratna Esa Kuswati, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2017), hlm 10.

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk baik secara fisik.²⁷

Pada dasarnya pelayanan publik mempunyai aspek yang sangat luas dalam kehidupan masyarakat tidak hanya pada proses pelayanan tatap muka antar pegawai dengan orang yang dilayani, akan tetapi menjadi suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang bisa dilakukan sesuai dengan perundang-undangan, antara masyarakat dengan pemerintah (penyedia jasa) untuk memenuhi kebutuhan publik. Dalam penelitian ini pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Yogyakarta khususnya dalam bidang keagamaan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan usaha memenuhi segera sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan

²⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)

masyarakat sebagai masyarakat itu sendiri. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik haruslah sesuai dengan asas-asas dalam pelayanan publik itu sendiri. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan sebagai berikut:²⁸

- 1) Kepentingan umum, yaitu pemberi tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.
- 2) Kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Kesamaan hak yaitu pemberi pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

²⁸ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 Ayat (1)

- 5) Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 6) Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 9) Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif, yaitu penelitian ilmu-ilmu sosial dengan menganalisis dan mengumpulkan data berpakata-kata baik lisan maupun tulisan dan aktivitas serta tidak menghitung data yang diperoleh. Penelitian kualitatif menjelaskan situasi di lapangan terkait dampak yang terjadi.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah orang, tempat, benda, atau hal, data untuk variabel yang dipermasalahkan.²⁹ Subjek dari penelitian ini adalah pengurus, anggota kelompok kerja, dan masyarakat umum yang memiliki informasi berkaitan dengan penelitian ini dengan jumlah 3.

Objek penelitian kualitatif disebut situasi sosial yang terdiri dari 3 yaitu pelaku, tempat dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis.³⁰ Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta.

3. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Sumber data primer

Data primer data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tanpa adanya perantara.³¹ Dalam penelitian ini data primer yang dimaksud adalah tentang kualitas pelayanan publik di Badan Amil Zakat Nasional

²⁹ Ida Bagoes Mantra, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm 193.

³⁰ Basrowi dan Suwadi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm 109.

³¹ Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)* (Yogyakarta: LP2M Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta, 2020), hlm 53.

(BAZNAS) Kota Yogyakarta. Data ini diperoleh dengan melakukan wawancara kepada pengurus BAZNAS dan Masyarakat sekitar Kota Yogyakarta, obeservasi dan dokumentasi yang terkait dengan kualitas pelayanan publik di BAZNAS Kota Yogyakarta.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain.³² Sumber sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumentasi, arsip dan literatur yang berkenaan dengan pelaksanaan kualitas pelayanan publik di BAZNAS Kota Yogyakarta.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data melalui proses tanya jawab yang dilakukan dengan sistematis dan berdasarkan tujuan penyelidikan, pada umumnya terdiri dari dua orang atau lebih yang hadir secara fisik dalam proses tanya jawab. Wawancara dilakukan kepada staf bagian pelayanan dan anggota di BAZNAS Kota Yogyakarta. Dalam hal ini mustahik tidak ada bagian dalam wawancara karena beberapa mustahik

³² *Ibid.*, hlm 53

yang saya kunjungi menolak untuk melakukan wawancara.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode penelitian yang meliputi pengumpulan data dan informasi melalui pengujian arsip dan dokumen. Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai gambaran umum wilayah, manajemen dan administrasi jasa bidang pelayanan yang diambil dalam lingkup peneliti.

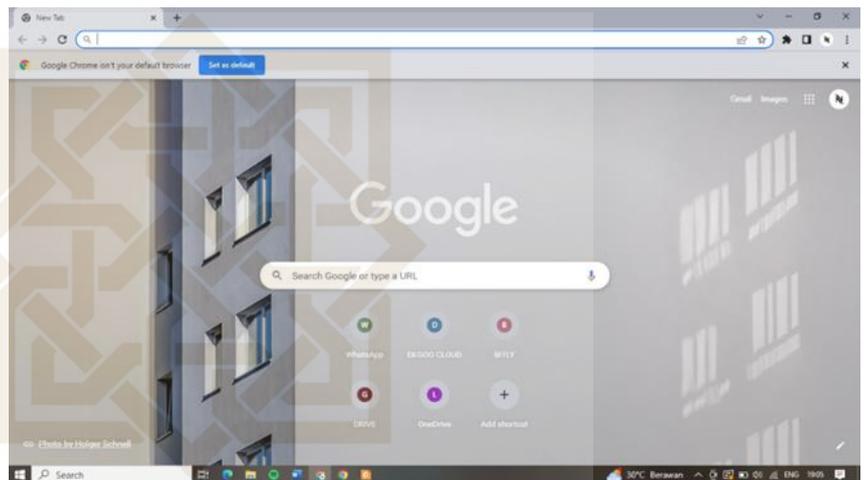
BAZNAS memiliki beberapa aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah muzaki dan karyawan dalam mencari data. Beberapa aplikasi yang digunakan diantaranya adalah:

1. WhatsApp bisnis yang digunakan untuk memberi informasi kepada muzaki apabila zakat atau infak telah dipotong secara otomatis dari gaji karyawan dan PNS perbulan;
2. *Degoo Cloud* berfungsi sebagai penyimpanan data para muzaki selama satu tahun;
3. *Bitly* berfungsi sebagai website yang menyediakan layanan untuk menyingkat link atau tautan yang akan disebarkan melalui WhatsApp bisnis kepada muzakki sebagai bukti gaji dari karyawan dan PNS telah

dipotong otomatis oleh pihak yang terkait;

4. Google Drive berfungsi untuk menyimpan data pribadi dan nama-nama para muzaki.

Gambar 1.1
Aplikasi BAZNAS Kota Yogyakarta



c. Observasi

Observasi merupakan pengalaman yang dilakukan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.

Peneliti melakukan observasi secara langsung seperti mengamati segala aktivitas yang dilakukan di kantor BAZNAS Kota Yogyakarta.

5. Teknik Analisis Data

Sugiyono mendefinisikan analisis data yaitu sebagai proses mencari dan menyusun secara sistematis dari data yang diperoleh pada hasil wawancara, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, lalu menjabarkan

unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih nama penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat dipahami oleh diri sendiri maupun oranglain.³³

Huberman menyatakan ada 3 tahapan dalam analisis data, yaitu:

a. Redukasi data

Redukasi data berarti merangkum hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.³⁴ Tujuan dari reduksi data yaitu menyederhanakan data yang diperoleh selama pengambilan data di lapangan dan memastikan data yang diolah tersebut merupakan data yang mencakup dalam tema penelitian.

b. Penyajian data

Tahap penyajian data ini dilakukan untuk melihat gambaran secara keseluruhan dan bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan data, sekaligus mengklasifikasikan data yang diperoleh supaya data tersebut menjadi lebih jelas.

³³ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm 236-237.

³⁴ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm 123.

c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Tahapan akhir ini dalam proses menganalisis data. Peneliti dapat mengutarakan kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Hal tersebut dimaksudkan untuk mencari data yang telah diperoleh sebagai jawaban dari rumusan masalah dan menjadi sebuah temuan baru.

6. Teknik Uji Keabsahan Data

Keabsahan data digunakan untuk menguji validitas yang sesuai dengan jalannya proses penyusunan penelitian dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah penggunaan dua atau lebih sumber, guna untuk memperoleh gambaran tentang fenomena yang akan diteliti. Pada penelitian ini, untuk melakukan keabsahan data dengan pengecekan satu subjek informan yang lainnya. Penulis mencari data dari pengurus BAZNAS Kota Yogyakarta, selanjutnya akan dilihat kebenarannya melalui anggota dan masyarakat yang dijadikan sebagai informan.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).³⁵

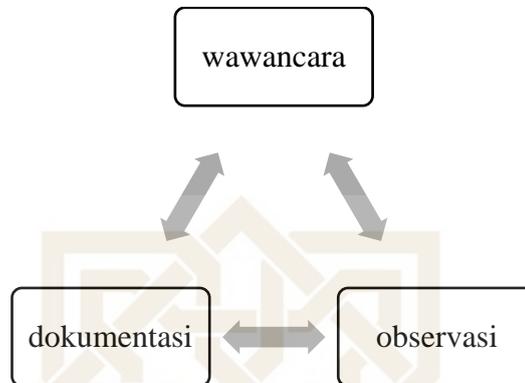
³⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm 260-277

a. Uji Kredibilitas

Pada penelitian ini uji kredibilitas yang digunakan adalah triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data, dan waktu. Penelitian ini menggunakan Teknik dan triangulasi sumber sebagai berikut:

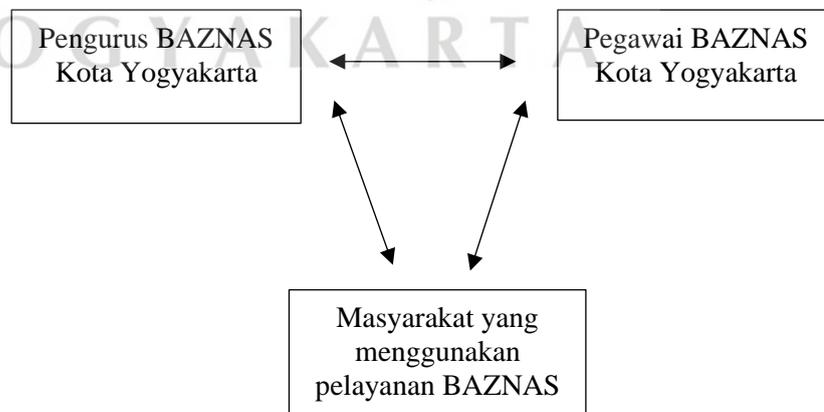
1) Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara kepada pengurus BAZNAS yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta, observasi langsung ke BAZNAS Kota Yogyakarta, dan mengambil data dokumentasi yang diperlukan.

Gambar 1.2. Triangulasi Teknik

2) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Pada penelitian ini peneliti mengambil tiga informan yaitu pengurus BAZNAS Kota Yogyakarta, pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta, masyarakat yang menggunakan pelayanan BAZNAS Kota Yogyakarta.

Gambar 1.3. Triangulasi Sumber

b. Uji *Transfability*

Uji ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Peneliti harus membuat laporan dan memberikan uraian secara rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi jelas, sehingga dapat memutuskan bisa atau tidaknya mengaplikasikan hasil peneliti tersebut di tempat lain. Unsur *transfability* ini dapat terpenuhi apabila hasil penelitian kualitas pelayanan publik di BAZNAS Kota Yogyakarta dapat digunakan dan diterapkan pada situasi atau kasus lainnya.

c. Uji *Dependability*

Pengujian ini dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Cara dilakukannya oleh auditor independent, atau pembimbing untuk melakukan penelitian. Peneliti melakukan pemeriksaan berulang-ulang terhadap hasil wawancara dan melakukan pengamatan dalam situasi dan kondisi yang bervariasi.

d. Uji *confirmability*

Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* hampir mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujinya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji

confirmability berarti menguji hasil penelitian terkait dengan proses yang dilakukan.

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 pendahuluan, dalam bab ini membahas mengenai tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

BAB II yaitu gambaran umum tentang Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta. Gambaran ini bersifat umum yang berisi tentang Letak Geografis Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, Sejarah Singkat BAZNAS Kota Yogyakarta, Profil BAZNAS Kota Yogyakarta, Visi Misi dan Tujuan BAZNAS Kota Yogyakarta, Asas Pengelolaan BAZNAS Kota Yogyakarta, Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta, Susunan Organisasi Pengurus atau Pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta, Seragam dan Atribut BAZNAS Kota Yogyakarta, Program Pelayanan yang Ada pada BAZNAS Kota Yogyakarta, Jam Operasional layanan BAZNAS Kota Yogyakarta..

BAB III yaitu pembahasan. Pada bab ini akan dipaparkan hasil penelitian. Hasil yang akan dibahas yaitu Kualitas Pelayanan

Publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2023.

BAB IV, yaitu penutup. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran, dimuatnya daftar pustaka dan lampiran- lampiran, serta riwayat hidup peneliti.



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan kuliatas pelayanan publik di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan)

Hasil kualitas yang dilakukan pada *reliability* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terbilang sudah kurang bagus. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta juga sudah mempunyai standar SOP pelayanan, dengan adanya SOP tersebut sudah membuktikan bahwa standar pelayanan di BAZNAS Kota Yogyakarta sudah cukup bagus. Namun ada hal yang menjadi hambatan adalah kurangnya SDM di BAZNAS Kota Yogyakarta, maka terbatasnya juga pegawai yang ahli pada bidangnya. Untuk penggunaan alat bantu juga terkadang dilakukan oleh mahasiswa yang sedang melakukan praktikum yang nantinya petugas akan mengajarkan bagaimana cara menggunakan alat bantu yang tepat.

Pada bagian CS (*Custimer Service*) ada *Customer Service* dari mahasiswa yang sedang melakukan praktik yang siap melayani muzaki/mustahik ataupun tamu yang datang di BAZNAS Kota Yogyakarta pada saat jam operasional berlangsung, yang tentu saja

dipantau langsung oleh pengurus BAZNAS sendiri. Adapun beberapa indikator alat bantu dalam pelayanan yang masih belum berjalan sepenuhnya, seperti komputer yang tersedia di pelayanan BAZNASS Kota Yogyakarta ada yang masih belum bisa mengaplikasikan komputer atau menggunakan alat komputer.

2. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Penilaian kualitas pelayanan di BAZNAS Kota Yogyakarta pada *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah berusaha melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Adapun beberapa hambatan untuk kecepatan dan ketepatan adalah karena kurangnya SDM di BAZNAS Kota Yogyakarta. Keterbatasan tempat juga menjadi masalah kurangnya petugas di BAZNAS Kota Yogyakarta.

3. *Assurance* (Jaminan)

Penilaian kualitas pelayanan di BAZNAS Kota Yogyakarta dalam *assurance* ini menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah mengusahakannya dan memberikan jaminan tepat waktu pelayanan. Apabila pelayanan tersebut tidak bisa diselesaikan pada hari itu juga, petugas BAZNAS Kota Yogyakarta akan memberikan tenggat waktu dan meminta nomor muzaki/mustahik/siapapun yang memiliki kebutuhan dengan pihak BAZNAS sendiri. Apabila urusan tersebut telah selesai maka pihak dari BAZNAS akan menghubungi pihak terkait.

4. *Emphaty* (Empati)

Penilaian kualitas pelayanan di BAZNAS Kota Yogyakarta dalam *emphaty* ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah sangat bagus. Hal ini dibuktikannya dengan sikap ramah petugas pelayanan dalam melayani. Pegawai juga telah berusaha ramah dan sopan santun dalam melayani muzaki/mustahik. Sikap sopan santun dan ramah memang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik. Hal ini bertujuan agar para muzaki/mustahik/siapapun yang mengunjungi BAZNAS Kota Yogyakarta merasa dihargai dan dihormati.

5. *Tangible* (Bukti Fisik)

Penilaian kualitas pelayanan publik di BAZNAS Kota Yogyakarta dalam *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dibuktikannya dengan penampilan pegawai yang rapih setiap harinya, kenyamanan tempat pelayanan publik yang menyediakan pendingin ruangan (AC) guna lebih menambah kenyamanan bagi tamu siapa saja yang datang ke BAZNAS Kota Yogyakarta.

Kemudahan dalam proses pelayanan juga berjalan dengan baik, dibuktikan dengan adanya pembayaran QRIS yang memudahkan muzaki untuk bertransaksi zakat, atau bisa menggunakan aplikasi BAZNAS yang telah tersedia di web BAZNAS Kota Yogyakarta. Kedisiplinan petugas dan pengurus juga baik dibuktikannya dengan jam operasional pelayanan

yang telah ditentukan sendiri oleh pihak BAZNAS Kota Yogyakarta. Serta kemudahan akses pelayanan dengan ruang loket yang bisa dijangkau oleh siapapun, serta adanya ruang tunggu apabila ada antrian di ruang pelayanan.

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 Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta diharapkan hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (ketanggapan) dan *reliability* (kehandalan).

- a. Untuk *tangible* (bukti fisik) yaitu perbaikan kenyamanan dengan memperluas kembali tempat pelayanan agar para tamu BAZNAS Kota Yogyakarta muzaki/mustahik yang datang lebih merasa nyaman.
- b. Untuk *responsiveness* (ketanggapan) yaitu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menambah SDM agar bisa memaksimalkan pelayanan publik dengan cepat dan tepat.

- c. Untuk *reliability* (kehandalan) yaitu peningkatan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan serta penambahan petugas pelayanan, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan, serta saling bertukar informasi dan pengalaman dengan pegawai yang lebih terampil.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Ahafifudin Didin, Tanjung Hendri, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Al et Zeithmal (Dalam Hardiyansyah), *Public Service*, 2011.
- Basrowi, Suwadi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Dani, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (Dilengkapi dengan EYD)*, Surabaya: Putra Harsa, 2002
- Feronika, Feri Fajar, *Kualitas Pelayanan Muzakki di BADAN Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Cabang Yogyakarta*, Skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.
- H. Saleh Hasan, *Kajian Fiqh Nabawi dan Fiqh Kontemporer*, Jakarta: Rajawali pers, 2008.
- Ida Bagoes Mantra, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Jtiptono Fandy, *Kualitas Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 1997.
- Kuswati Esa Ratna, *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Prasetya Imam Hadyan, *Empati dalam Pelayanan Publik*, 2022.
- Priantara Diaz, *Kenapa Assurance Itu Penting?*, 2019.
- Ramadhani Niko, *Tangible Adalah: Pengertian, Jenis dan Contohnya*, 2023.
- Ratmino, Septi Winarsih Atik, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Rianti Selvi, *Kualitas Pelayanan Publik*, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 15 No. 3, Juli 2019: 412-419.

- Rofiq Ahmad, *Fiqh Kontekstual*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2004.
- Sitoresmi Ayu Rifka, *Reliability Adalah Peluang dari Sebuah Komponen*, 2023.
- Sudirman Hastina, *Kualitas Layanan BAZNAS Kota Paarepare terhadap Kepercayaan Muzakki*, Skripsi tidak diterbitkan, Parepare: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2022.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 198.
- Trimaharani Emy, *Responsiveness Sebuah Dimensi Penentu Kualitas Layanan*, 2019.
- Wibisono Dermawan, *Manajemen Kinerja Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Jakarta: Erlangga, 2006.
- Website BAZNAS Kota Yogyakarta <https://baznas.jogjakota.go.id/>. Diakses Minggu, 03 September 2023.
- Yayasan Penyelenggara Penerjemah/ Penafsir Al-Quran, Al-Qur'an dan Terjemahnya, Semarang: PT Karya Toha Putra, 1999.
- Yunus Mahmud, *Kamus Arab Indonesia*, Jakarta: Pilanggar Penerjemah Penafsir AlQuran, 1973.
- Zuhaili Wahbah, *Zakat Kajian Berbagai Mazhab*, Bandung: PT Remaja rosdakarya, 2005.