



**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
PENGUMPULAN ZAKAT DAN INFAK DI LEMBAGA AMIL ZAKAT
SWADAYA UMMAH KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memeperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh :

RINI SUMIARTI

11625204453

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1445H/2023 M**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN PENGUMPULAN ZAKAT DAN INFAK DI LEMBAGA AMIL ZAKAT SWADAYA UMMAH KOTA PEKANBARU "** yang ditulis oleh :


Nama : Rini Sumiarti
NIM : 11625204453
Jurusan : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang *monaqasyah* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pembimbing Skripsi I


Wali Saputra, SH, AK, MA
NIP. 198008162009011014

Pekanbaru, 18 Juli 2023
Pembimbing Skripsi II


Mujim, S.Ag, SH, M.HUM
NIP. 197205052014111002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN PENGUMPULAN ZAKAT DAN INFAK DI LEMBAGA AMIL ZAKAT SWADAYA UMMAH KOTA PEKANBARU"**, yang ditulis oleh:

Nama : **RINI SUMIARTI**
 NIM : 11625204453
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Jum'at, 21 Juli 2023
 Waktu : 07.30 WIB
 Tempat : Gedung Dekanat FASIH Lt.3 (Gedung Dekanat)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru 24 Juli 2023
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Muhammad Nurwahid, M.Ag

Sekretaris
Dr.Rozi Andrini, SE.Sy.,M.E

Penguji I
Dr..Jenita, MM

Penguji II
Muslim,S.Ag,SH.,M.Hum

(Handwritten signatures in blue ink)



Dekan
 Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zulkifli, M.Ag
 NIP. 197410062005011005



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rini Sumiarti
 NIM : 11625204453
 Tempat/ Tgl. Lahir : Banjar Aur Utara, 04 juli 1997
 Fakultas : Syariah dan Hukum
 Prodi : Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi :

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
 PENGUMPULAN ZAKAT DAN INFAK DI LEMBAGA AMIL ZAKAT
 SWADAYA UMMAH KOTA PEKANBARU**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 20 Juli 2023
 Yang Membuat Pernyataan,



Rini Sumiarti
 NIM : 11625204453



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru

Meningkatkan minat Muzaki dalam membayarkan zakat membutuhkan pelayanan yang prima. Sebab dengan hal tersebut Muzaki akan merasa puas dan bersedia melaksanakan pembayaran zakat. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan pengumpulan zakat dan infak di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dilaksanakan di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan informan penelitian yang merupakan Direktur dan Manager Pengumpulan di Swadaya Ummah.

Hasil Penelitian menyatakan bahwa pelayanan yang dilaksanakan Swadaya Ummah terdiri dari pelayanan penghimpunan seperti layanan Konsultasi Zakat kepada masyarakat yang ingin dibantu dalam menghitung zakatnya, Kode Etik Amil sebagai jaminan integritas pegawai, dan Layanan Jemput Donasi untuk memudahkan muzakki membayarkan zakatnya. Sedangkan pelayanan pada keuangan dilaksanakan seperti layanan Transfer Donasi melalui Rekening di Bank tertentu, Zakat melalui E-Money seperti Gopay, OVO, dan Dana, Digitalisasi Zakat dan SMS Centre. Terakhir pelayanan pada pelaporan meliputi pemberian laporan bulanan dan tahunan yang berisikan aktifitas program dan keuangan. Selain pelayanan pelaporan juga diberikan dalam bentuk rekomendasi mustahik. Kendala yang terjadi pada pelayanan prima di Swadaya Ummah adalah sebagai berikut: Besarnya biaya Pelayanan, yang mana dalam memberikan pelayanan membutuhkan biaya yang besar untuk membeli teknologi untuk membantu para muzaki. Selanjutnya Sumber Daya Manusia yang kurang mendukung, Hal ini disebabkan langkah efisiensi lembaga yang mengakibatkan jumlah Sumber Daya Manusia tidak sebanding dengan tugas dan fungsi yang diberikan. Terakhir, Rendahnya koordinasi, Dalam melaksanakan pelayanan membutuhkan koordinasi yang baik dari seluruh bidang. Namun di Swadaya Ummah koordinasi ini belum terbangun secara maksimal. Menurut tinjauan Ekonomi Syariah, pelayanan yang diberikan oleh Swadaya Ummah kepada Muzaki dalam rangka meningkatkan pengumpulan zakat sudah cukup baik. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan swadaya ummah memiliki kesesuaian dengan prinsip pelayanan menurut ekonomi syariah. Prinsip tersebut adalah memberikan kemudahan (at-taysir) yang diwujudkan melalui beberapa kemudahan bagi muzaki dalam membayarkan zakat seperti layanan jemput donasi, transfer donasi, dan pembayaran melalui E-Money. Selain itu juga terdapat prinsip persaudaraan (ukhuwah). Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan Swadaya Ummah bertujuan agar Muzaki mampu menjadi bagian dari Swadaya Ummah. Sehingga tanpa ragu ikut serta mengajak rekan-rekannya untuk berzakat ke Swadaya Ummah.

Kata Kunci: Pelayanan, Pengumpulan, Muzaki

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah menurunkan Al-Qur'an sebagai pedoman bagi orang-orang yang bertaqwa. Semoga Allah senantiasa memberikan pertolongan kepada kita sebagai hamba-Nya untuk mengamalkan isi kandungan Al-Qur'an, sesuai dengan tuntunannya.

Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Rasulullah SAW junjungan alam, penegak akhlak yang mulia, yang telah menuntun umat manusia menuju jalan yang diridhai Allah SWT, juga kepada keluarga, para sahabat, dan pengikutnya, yang memperjuangkan agama Allah SWT dengan segenap harta dan nyawanya. Semoga kita bisa berkumpul, berbahagia dengan beliau dan orang-orang yang diridhai Allah SWT, Aamiin.

Sesungguhnya hanya dengan pertolongan Allah SWT akhirnya tulisan ini dapat diselesaikan penulis, namun dalam menyelesaikan tulisan yang berjudul "Penerapan Bauran Pemasaran Pada Usaha Jasa Bengkel Mobil Tuah Motor Pekanbaru Dalam Perspektif Ekonomi Syariah" ini, tentunya melibatkan banyak pihak yang sangat besar pengaruh dan jasanya. Oleh karena itu sebagai tanda syukur dan terimakasih yang sangat dalam atas bimbingan, nasehat, masukan, dan dorongan baik yang berupa moril maupun materil, maka penulis ucapkan terimakasih kepada yang Terhormat:

1. Teristimewa Kedua orang tua Ibunda Sakinah, Ayahanda Zulkifli, kakak, dan keluarga tersayang yang selalu memberi motivasi, dukungan dan semangat kepada penulis, serta selalu mendoakan dalam kebaikan, semoga Allah selalu melindunginya.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rektor II, dan Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pengetahuan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas syariah dan Hukum, beserta Bapak Dr. H. Erman Gani, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, SAg., M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, S.E., M.Sc., Ak., CA selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah serta bapak/ibu dosen dan karyawan fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Wali Saputra, SE. Ak., MA selaku dosen pembimbing satu dan Bapak Muslim, SH., M. HUM selaku dosen pembimbing dua saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan perbaikan dalam penyempurnaan materi dan sistematika penulisan skripsi ini.
6. Ibu Darnilawati, SE, M.si selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis dalam perkuliahan.
7. Pihak perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau selaku pihak yang telah menyediakan referensi berupa buku, jurnal dan skripsi guna menyempurnakan skripsi ini.
8. Teman dan sahabat yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.

Semoga bantuan yang diberikan dalam bentuk apapun mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Demikian skripsi ini diselesaikan dengan seampu penulis, semoga penulisan skripsi ini memberikan manfaat khususnya penulis sendiri dan bagi pihak yang membutuhkan.

Wabillahitaufiq walhidayah wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 18 Juli 2023

Penulis

RINISUMIARTI

NIM. 11625204453



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Rencana Out Line	12
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	14
A. Tinjauan Pustaka	14
1. Pengertian Zakat dan Sumber Hukumnya	14
2. Manajemen Pengelolaan Zakat.....	16
3. Pelayanan Prima	23
B. Kajian Terdahulu	30
C. Kerangka Teoritis	34
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi dan waktu Penelitian.....	36
C. Subjek dan Objek Penelitian	36
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Metode Pengumpulan Data	37
F. Metode Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah.....	40
B. Hasil Penelitian.....	55
1. Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru	55
2. Kendala yang terjadi pada Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru.....	73
Pembahasan	74
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

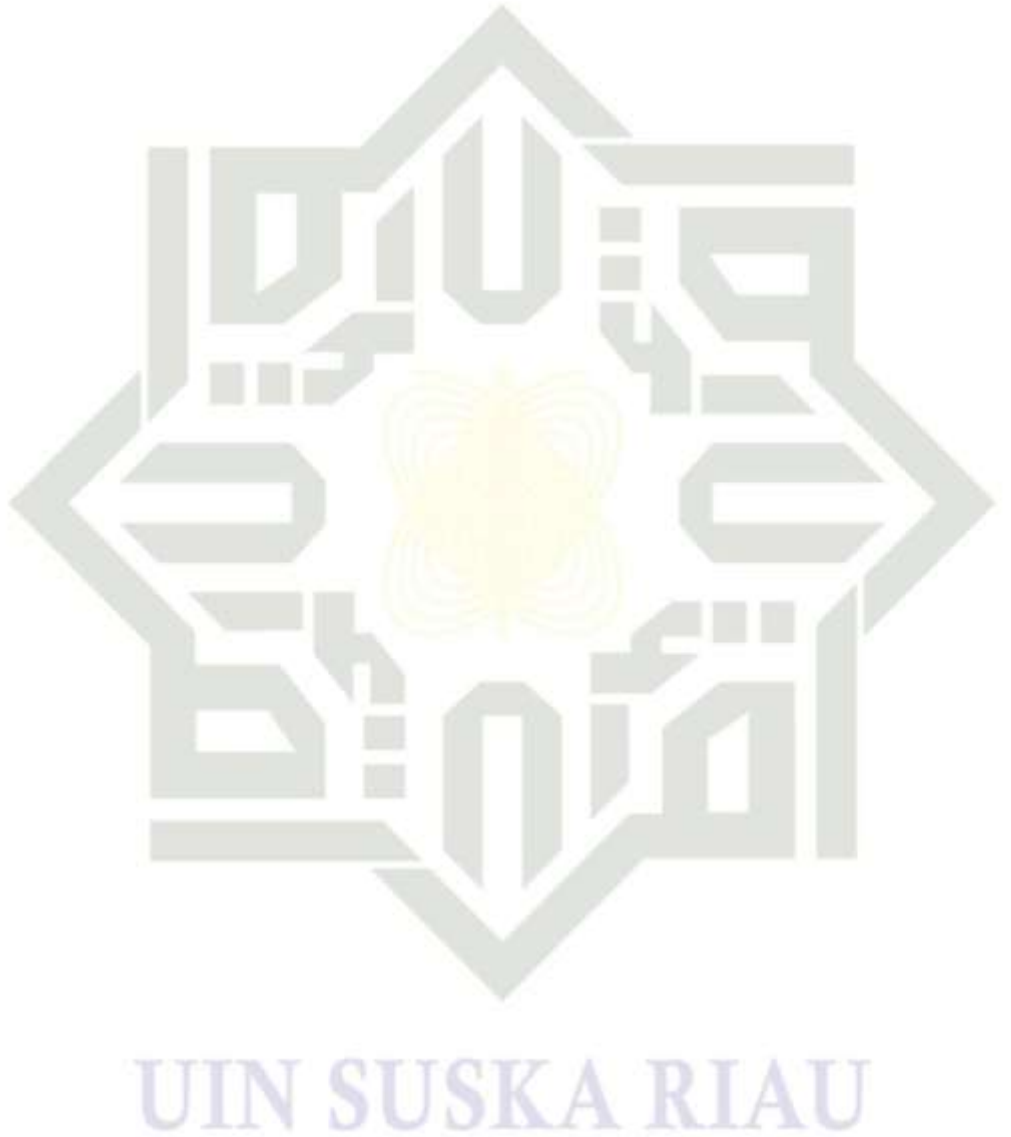


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

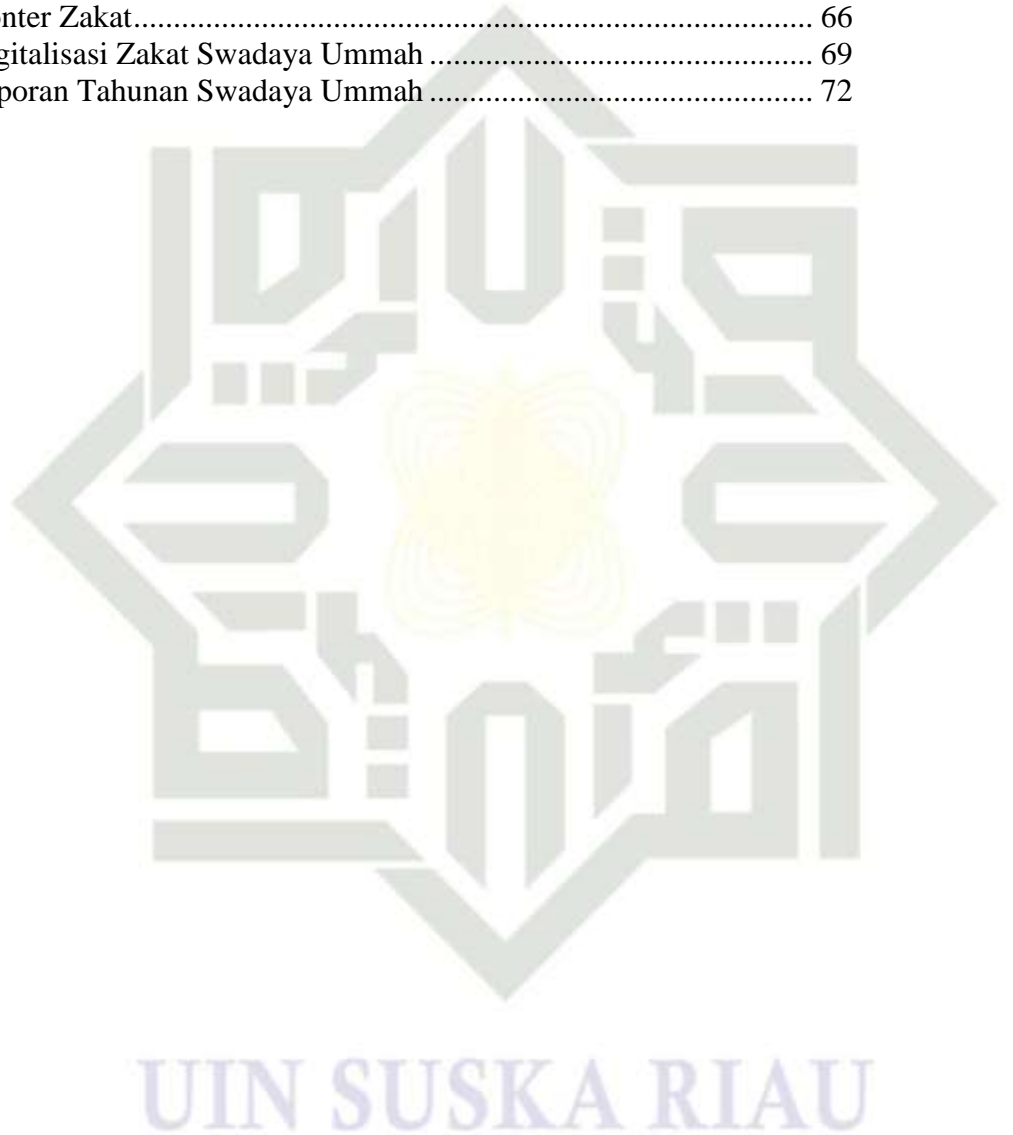
Tabel 1. 1 Data Penghimpunan Zakat Swadaya Ummah..... 8
 Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 30





DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Yayasan Swadaya Ummah.....	41
Gambar 4. 2 Kantor Swadaya Ummah	45
Gambar 4. 3 Struktur Lembaga Amil Zakat.....	47
Gambar 4. 4 Alur manajemen Zakat.....	51
Gambar 4. 5 Amil Menghitung Zakat Muzakki.....	59
Gambar 4. 6 Kode Etik Amil	63
Gambar 4. 7 Konter Zakat.....	66
Gambar 4. 8 Digitalisasi Zakat Swadaya Ummah	69
Gambar 4. 9 Laporan Tahunan Swadaya Ummah	72



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu sisi ajaran Islam yang yang belum ditangani secara serius adalah penanggulangan kemiskinan dengan cara mengoptimalkan pengumpulan dan pendayagunaan zakat, infaq, shadaqah dalam arti seluas seluasnya. Padahal umat Islam (Indonesia) sebenarnya memiliki potensi dana yang sangat besar dengan potensi sumber daya manusia yang melimpah. Hal ini menyebabkan ketimpangan yang cukup signifikan.¹ Alasan utama terjadinya ketimpangan antara potensi dengan realisasi yaitu masih banyaknya muzaki yang membayarkan zakatnya langsung kepada mustahik. Sebenarnya tidak ada yang salah dari muzaki yang membayarkan zakatnya secara langsung atau tidak kepada pihak namun dari segi aspek pemberdayaan, dengan membayar zakat ke amil zakat yang resmi, maka akan mampu memberi peningkatan pada pemberdayaan.² Hal ini juga menimbang bahwa zakat memiliki kedudukan strategis dan juga vital dalam upaya pemberdayaan ekonomi. Dengan demikian zakat dapat menjadi pilar dalam sistem ekonomi Islam.³

¹ Ahmad Syafiq, "Urgensi Peningkatan Akuntabilitas Lembaga Pengelola Zakat," *Ziswaf*, Volume: 3, No: 1 (2016), h. 18.

² Fajria Anindya Utami, "Potensi Zakat Dalam Mengurangi Kemiskinan," *Jurnal Wartaekonomi.Com.* (2020), h. 3.

³ Sinta Pitriyanti, Kamilah, and Imsar, "Implementasi IDZ Pada Masyarakat Desa Selat Besar Kecamatan Billah Hilir Kabupaten Labuhan Batu," *Jurnal Human Fallah UINSU Medan* 8, no. 1 (2021), h. 2.

Islam mengajarkan beberapa cara yang dapat dilakukan dalam menangani masalah kemiskinan, yakni dengan saling tolong-menolong antar manusia melalui sedekah maupun zakat.⁴ Menunaikan zakat merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan setiap muslim. Islam mengajarkan bahwa melalui zakat maka dapat mengurangi kesenjangan sosial dari ketidakadilan ekonomi yang tercipta di masyarakat. Konsep zakat dalam Islam menyatakan, terdapat sebagian hak bagi orang lain terutama hak kaum fakir miskin terhadap orang-orang yang memiliki harta berlebih. Harta yang dimiliki akan lebih berkah jika sebagian dari harta itu dapat disalurkan baik dengan sedekah maupun zakat. Hal ini tentu sedikit banyak akan sangat membantu dalam pengentasan kemiskinan.⁵

Anjuran dalam membayar zakat kepada amil zakat resmi dan bukan membayar secara sepihak ke mustahik terdapat pada QS At-taubah 103 sebagai berikut:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

Artinya: *Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan[658] dan mensucikan[659] mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.*⁶

⁴Nana Sudiana, *Amil Zakat Easy Going* (Jakarta: IZI Publisher, 2015), h. 5.

⁵Firmansyah, "Zakat Sebagai Instrumen Pengentasan Kemiskinan Dan Kesenjangan Pendapatan," *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* 21, no. 2 (2013), h. 179.

⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur' an Dan Terjemahnya* (Bandung : Gema Risalah Press, 1992), h. 244.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ayat di atas menganalogikan tentang tugas amil zakat yang bertuga menjemput zakat kepada muzaki dan mendoakannya. Hal inilah yang menjadi dasar himbauan kepada kaum muslimin agar sebaiknya membayarkan zakat kepada Amil Zakat yang resmi dan profesional dalam rangka menjalankan kewajiban serta meningkatkan pengelolaan zakat menjadi lebih baik dan mampu memberdayakan masyarakat.

Diperkuat Sabda Nabi Muhammad SAW berikut :

عن ابن عبّاس رضي الله عنهما : أن النبي صلى الله عليه وسلم بعث معاذًا رضي الله عنه إلى اليمان.. فذكر الحديث, وفّاه: أن الله قد افترض عليكم صدقة ف أموالهم, تؤخذ من تفرقت عليهم, فتردد فقرائهم.

ل بخاری

Artinya: “Dari Ibnu Abbas ra. Bahwasanya Nabi Saw mengutus Muadz ke Yaman, lalu menuturkan is hadisinya, dan di dalamnya disebutkan, “Sesungguhnya Allah telah mewajibkan zakat kepada mereka pada harta mereka yang diambil dari orang kaya mereka dan diberikan kepada orang-orang miskin mereka.” (HR. Bukhari-Muslim, dan lafal milik Bukhari).⁷

Makna yang dapat diambil dari hadis Nabi di atas adalah perintah agar mengeluarkan zakat (*shadaqah*) yang dikenakan pada kekayaan orang-orang kaya”. Yang dimaksud dengan shodaqoh disana adalah zakat. Dari dalil Al-Quran dan Hadits ini dapat kita tarik kesimpulan bahwa Zakat merupakan suatu kewajiban yang harus dikeluarkan oleh setiap muslim yang hartanya sudah sampai satu nisap dalam satu tahun.

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan keengganan masyarakat dalam membayarkan zakatnya kepada Amil Zakat. Seperti yang terdapat pada penelitian Abdul Hafiz yang menyatakan bahwa salah satu dari faktor yang menyebabkan keengganan ini adalah rendahnya kepercayaan masyarakat kepada

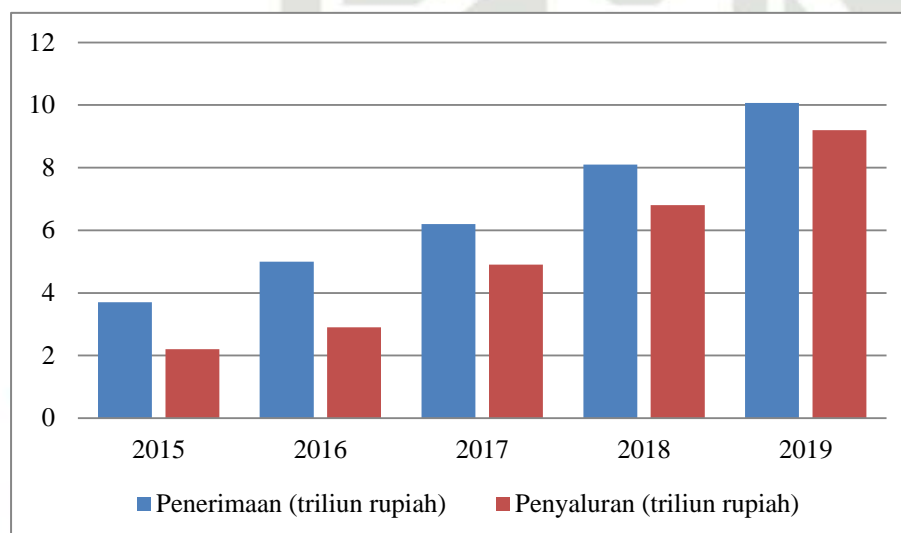
⁷ Bukhari Muslim, Sunnah bukhari muslim, (Jakarta: ziswaf, 2014), h. 295.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

amil zakat yang ada baik itu BAZNAS dan LAZ. Rendahnya kepercayaan ini disebabkan masih rendahnya pelayanan yang diberikan oleh lembaga amil zakat.⁸ Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian Nur Khabib yang menyatakan bahwa setiap tahunnya selalu ada kesenjangan yang cukup besar antar penerimaan dan penyaluran zakat. Jumlah penyaluran masih terlalu kecil jika dibandingkan dengan penerimaannya.⁹ Hal ini dapat dilihat pada data berikut ini:

Gambar 1. 1
Perbandingan Penerimaan dan Penyaluran Zakat di Indonesia



Sumber: *puskasbaznas.com*, 2021

Dalam meningkatkan akuntabilitas keuangan, dibutuhkan beberapa tindakan sehingga dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat terkait dengan peningkatan pengelolaan keuangan zakat. Salah satu tindakan yang

⁸Abdul Hafiz, "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keengganan Masyarakat Membayar Zakat Melalui Instansi BAZIS / LAZ Di Kota Medan (Studi Kasus : Masyarakat Kecamatan Medan Tembung)," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 3, no. 4 (2015), h. 241.

⁹Nur Kabib et al., "Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di BAZNAS Sragen," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021), h. 341.



dapat dilaksanakan adalah dengan memberikan pelayanan prima kepada seluruh muzaki. Dengan adanya kepuasan pada diri muzaki melalui pelayanan yang diberikan, maka secara tidak langsung akan memberikan dampak pada peningkatan jumlah penerimaan zakat dan infak. Sebab Muzaki yang puas akan memberikan kepercayaannya kepada lembaga tersebut, serta tanpa ragu ikut mempromosikan lembaga tersebut kepada lingkungan sekitarnya.¹⁰

Di Indonesia, LPZ terbagi menjadi 2 yakni BAZNAS dan LAZ. BAZNAS merupakan otoritas pengelola zakat yang dibawah naungan pemerintah. Sedangkan LAZ adalah swasta yang diperbolehkan mengelola zakat dengan izin dan syarat ketentuan tertentu¹¹. Dengan memberikan pelayanan secara prima, aktifitas pengelolaan zakat akan menunjukkan hasil yang baik sehingga mampu meningkatkan penerimaan zakat dan infak.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Adanya pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.¹²

Lembaga zakat pada dasarnya dalam memberikan pelayanan haruslah yang pertama haruslah transparan dan bisa menciptakan kepuasan baik

¹⁰ Suharli and Bahariska, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Menjadi Nasabah Di BAZNAS Kota Makassar," *El-Iqtishod: Jurnal Kajian Ekonomi Syariah* 5, no. 1 (2021), h. 1–26.

¹¹ Fakhruddin, *Fiqh Dan Manajemen Zakat Di Indonesia* (Malang: UIN Malang Pers, 2008), h. 12.

¹² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), h. 88.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sulthan Yarith Kasim Riau

kepuasaan para muzakki maupun para mustahiq sehingga bisa menyebabkan suatu loyalitas yang sangat besar sehingga akan semakin banyak zakat dan wakaf yang diperoleh dan akhirnya disalurkan kepada para mustahiq. Pihak lembaga zakat haruslah berupaya bagaimana bisa menciptakan kepuasan bagi para muzakki sehingga dana yang diperoleh akan semakin banyak. Selain transparansi harus juga membuat orang-orang yang terlibat dalam lembaga zakat harus puas yang akhirnya akan loyal.¹³

Wujud dari pelayanan yang diberikan kepada para muzaki dalam membayarkan zakat juga dilaksanakan seperti operasional yang lebih professional. Hal ini dikarenakan adanya kantor dan pekerja yang mengerjakan dalam hal menerima dan menyalurkan zakat, kenyamanan karena pasti disalurkan kepada orang-orang yang berhak menerima zakat, begitu juga timbul kemudahan pada saat ada orang yang membayar zakat lewat lembaga zakat, terpengaruh oleh lingkungan dimana dalam lingkungan tersebut banyak yang membayarkan lewat lembaga zakat, dan timbul adanya kepuasan.¹⁴

Konsep pelayanan prima ini sesuai dengan perspektif syariah. Pelayanan menurut Islam adalah suatu keharusan dalam pelayanan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah.¹⁵ Hal ini sesuai dengan ayat Al-Quran Surah Al-Baqarah: 127 sebagai berikut:

¹³ Karebet Gunawan, "Pelayanan Lembaga Zakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Muzakki," *ZISWAF : Jurnal Zakat dan Wakaf* 4, no. 2 (2018), h. 300.

¹⁴ *Ibid.*, h. 301.

¹⁵ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 2 (2020), h. 137.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah: 267)*¹⁶

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk.¹⁷

Dengan memberikan yang baik, maka kebaikan tersebut akan dibalas dengan kebaikan pula. Hal inilah yang terjadi pada lembaga zakat. Dengan adanya pelayanan yang diberikan, maka akan memberikan persepsi positif oleh Muzakki sehingga melaksanakan pembayaran zakat kepada lembaga tersebut.

Dalam meneliti pelaksanaan pelaksanaan pelayanan prima di lembaga zakat. Maka dipilihkan salah satu lembaga pengelola zakat di Indonesia yakni LAZ Swadaya Ummah Provinsi Riau. Lembaga ini berdiri sejak 2003 melalui SK Gubernur Riau SK Gubernur No 561/XII/2003. Sejak berdiri, Swadaya Ummah telah membantu Mustahik di Riau melalui 3 program unggulan yakni Swadaya Sehat, Swadaya Cerdas, dan Swadaya Mandiri. Pada 2015, LAZ Swadaya Ummah sesuai dengan ketentuan undang-undang terbaru, kembali

¹⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Bandung : Gema Risalah Press, 1992), h. 89.

¹⁷ Sunardi and Sri Handayani, "Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia," *Islaminomic Jurnal* 3, no. 2 (2014), h. 84.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperbarui izin operasionalnya dan mendapatkan izin kembali dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dengan surat keputusan Nomor : 772 Tahun 2015 tanggal 14 Desember 2015 sebagai Lembaga Zakat Tingkat Kota Pekanbaru¹⁸.

Sebagai lembaga yang sudah beroperasi lama di Provinsi Riau, Swadaya Ummah memiliki kepercayaan dari masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan pencapaian Muzaki setiap tahunnya terdapat 7.000 transaksi Muzaki. Namun secara pencapaian zakat dari tahun ke tahun cenderung memperlihatkan kecenderungan penurunan. Hal ini bisa dilihat dari data berikut ini:

Tabel 1. 1
Data Penghimpunan Zakat Swadaya Ummah

Tahun	Penghimpunan	Jumlah Transaksi Muzaki
2016	3.485.254.789	7.251
2017	4.578.963.357	8.350
2018	1.825.024.546	6.850
2019	2.450.332.175	7.150

Sumber: LAZ Swadaya Ummah

Dari data di atas dapat diketahui bahwa secara pencapaian di LAZ Swadaya Ummah mengalami fluktuasi. Namun selepas 2017 terjadi penurunan yang signifikan. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Ahmad

¹⁸ Website Resmi Swadaya Ummah, *Profil Kelembagaan*.
www.Swadayaummah.or.id. Diakses pada tanggal 18 April 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rifai selaku Direktur Eksekutif menyampaikan bahwa penurunan tersebut disebabkan beberapa faktor seperti kebijakan pemerintah terkait perizinan lembaga zakat, dan mulai banyaknya lembaga zakat nasional yang berkantor di Provinsi Riau.

Walaupun terdapat penurunan penghimpun zakat, namun Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah sudah menerapkan pelayanan prima. Diantara dari pelayanan zakat di Swadaya Ummah seperti melaksanakan program jemput zakat. Sehingga muzakki tidak perlu jauh untuk ke Kantor Zakat dalam melaksanakan pembayaran zakat. Selain itu juga terdapat penggunaan mesin EDC (*Electronic Data Capture*). Pembayaran zakat melalui transfer menggunakan Barcode di Brossur digital Swadaya Ummah, Pelaporan Digital.

Gambar 1. 2
Layanan Jemput Zakat Swadaya Ummah



Pentingnya pelayanan prima juga mengikuti Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Pada BAB I Ketentuan Umum Pasal 3 yang menyatakan sebagai berikut:



“Pengelolaan zakat bertujuan: meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat;”

Adapun aturan yang telah dijelaskan di atas menegaskan bahwa dalam pelaksanaan pengelolaan zakat, maka sudah semestinya memberikan pelayanan yang baik dan maksimal. Hal ini sebab merupakan bagian dari kewajiban dalam melaksanakan undang-undang yang berlaku. Sehingga lembaga zakat yang tidak memberikan pelayanan, maka termasuk dalam melanggar aturan dari pengelolaan zakat.

Dari beberapa uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk memilih LAZ Swadaya Ummah Kota Pekanbaru sebagai objek penelitian dengan judul **“Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru”**

B Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yang sudah disusun secara sistematis yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Apa saja kendala yang terjadi pada Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru?
3. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah pada Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi syariah pada Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syariah dari Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum dan untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menambah khasanah keilmuan dan penelitian terhadap manajemen zakat dan pelayanan prima.

2. Bagi LAZ Swadaya Ummah

Diharapkan dapat memberi masukan dan evaluasi dari aktifitas di LAZ Swadaya Ummah. Serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam berzakat ke LAZ Swadaya Ummah melalui pelayanannya

3. Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin mengembangkan penelitian sejenis pada masa yang akan mendatang.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis dalam pembahasan, maka penulisan penelitian ini dibagi dalam beberapa bab sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

- A. Tinjauan Pustaka
 1. Pengertian Zakat dan Sumber Hukumnya
 2. Manajemen Pengelolaan Zakat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Pelayanan Prima

B. Kajian Terdahulu

C. Kerangka Teoritis

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

B. Lokasi dan Waktu

C. Subjek dan Objek Penelitian

D. Jenis dan Sumber Data

E. Metode Pengumpulan Data

F. Metode Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Pelayanan Prima Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru

B. Kendala Pelayanan Prima Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru

C. Tinjauan ekonomi syariah pada Pelayanan Prima Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Zakat dan Sumber Hukumnya

Kata zakat dalam bentuk masdar (kata dasar) di dalam Al-Quran diulang sebanyak 32 kali. Dua diantaranya berarti bersih dan 30 diantaranya berarti zakat sebagaimana didefinisikan di dalam ilmu fikih. 28 dari 30 kata zakat yang bermakna sesuai dalam ilmu fikih tersebut di dahului oleh kata *itta'u* (انتاء) , sementara dua yang lainnya tidak didahului kata tersebut. Ternyata dua kata zakat yang tidak didahului tersebut, berlaku bagi syariat nabi lain, bukan syariat Nabi Muhammad SAW dan umatnya¹

Dari segi kebahasaan zakat berasal dari Bahasa Arab. Kata zakat itu sendiri merupakan kata dasar dari *zaka* (زكي), yang artinya mengandung empat pengertian, yakni bersih (طهر), bertambah (الزاد), bertumbuh (النم), dan al-barokah (البركة).

Zakat berarti bersih (طهر) makna ialah zakat memberikan kebersihan hati dari kekikiran, dan membersihkan harta dari hak orang lain. Bertambah (الزاد) maksudnya ialah zakat yang dikeluarkan pada hakikatnya bukan mengurangi akan tetapi menambah harta, karena Allah menjanjikan akan menambah harta yang yang senantiasa berzakat.

¹Kementrian Agama Republik Indonesia, *Fiqh Zakat* (Jakarta: Dirjen BIMAS Islam RI, 2015), h. 15.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bertumbuh (النم) maksudnya ialah, harta yang dikeluarkan menumbuhkan perekonomian bagi si penerima zakat. Dan zakat bermakna al-barokah (البركة) ialah zakat akan memberikan keberkahan bagi harta yang disishkan, dan memberkahi kehidupan yang mengeluarkan.²

Definisi zakat dalam kajian fikih oleh para ulama memiliki maksud yang sama dengan redaksi yang berbeda. Diantaranya sebagai berikut:

- a. Menurut ulama Hanafiyah:

“Memilikan sebagian tertentu dari harta tertentu kepada orang tertentu yang telah ditentukan oleh syara’ karena mencari ridho Allah SWT”.

- b. Menurut Ulama Syafi’iyah :

“Nama bagi ukuran harta tertentu dari harta tertentu yang wajib disalurkan kepada kelompok tertentu dengan syarat tertentu pula”³

- c. Menurut sayyid sabiq:

“Zakat adalah nama bagi hak Allah SWT. Berupa barang yang dikeluarkan oleh manusia untuk orang-orang fakir”⁴

- d. Menurut Yusuf Qardhawi:

“Zakat adalah bagian dari harta dengan persyaratan tertentu, yang Allah SWT mewajibkan kepada pemiliknya, untuk

²Yusuf Al-Qardhawi, Hukum Zakat terjemahan Fiqhuz (Jakarta: Mizan, 1996), h. 38.

³Wahbah Az-Zuhaili, Fiqih Islam Wa Adillatuhu terjemah Ahmad Al-Fajri (Jakarta: Genia Insani-Darul Fikri, 2011), h. 164.

⁴Sayyid Sabiq, Fiqh al-Sunnah Jilid 1 terjemah oleh bu Aulia dan Abu Syauqina (Jakarta: Pustaka at-Tazkia, 2011), h. 293.



diserahkan kepada yang berhak menerimanya dengan persyaratan tertentu pula. Zakat juga merupakan ibadah maaliyah ijtimaiyah, artinya ibadah bidang harta yang memiliki kedudukan yang sangat penting dalam membangun masyarakat.”⁵

- e. Menurut Undang-undang Nomor 23 tahun 2011

“Zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat Islam.”

Dari uraian pengertian zakat menurut para ulama dan undang-undang di atas, maka dapat disimpulkan bahwasanya zakat adalah *“bagian tertentu dari harta tertentu yang dikeluarkan dengan cara dan syarat yang tertentu kepada orang-orang atau badan dan lembaga tertentu pula”*.

2. Manajemen Pengelolaan Zakat

Pengelolaan zakat pada zaman Rasulullah SAW diurus dan ditangani langsung oleh beliau sebagai pemimpin dengan dibantu oleh para sahabat. Dalam pembagian zakat, beliau membentuk badan Amil yang penggunaannya sesuai dengan prinsip sebagaimana tersebut dalam Al-Quran dengan disesuaikan situasi dan kondisi masyarakat pada saat itu. Selain untuk fakir miskin, juga untuk membiayai tempat ibadah, tentara, menjinakkan hati orang kafir, membayar hutang, dan memerdekakan budak.

⁵Yusuf Al-Qardhawi, Loc – Cit, h. 39.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kendati zakat pada dasarnya untuk pembangunan umat, namun ada ketentuan-ketentuan dimana zakat tidak boleh diberikan:

- a. Keluarga dan keturunan Nabi Muhammad
- b. Orang yang berkecukupan dan mampu
- c. Anak istri yang menjadi tanggungan muzakki
- d. Orang kafir yang dalam keadaan tidak memerangi dan memusuhi Islam.⁶

Dan dalam pengelolaan zakat, rasul juga mengangkat amil yang amanah untuk membantu pengelolaan zakat. Seperti Muadz bin Jabal yang mendapat tugas untuk mengelola zakat di daerah Yaman di bawah pengawasan Rasulullah. Hubungan Muadz di Yaman dan Rasulullah di Madinah bersifat koordinatif.⁷ Model pengelolaan zakat seperti ini, dimana negara berperan maksimal dinilai sangat ideal karena sosok nabi Muhammad SAW di pemerintahan pusat dengan Muadz bin Jabbal di pemerintah daerah, merupakan sosok yang amanah, dipercaya, dan memiliki komitmen untuk mengangkat derajat kaum fakir miskin. Disamping itu, proses pengumpulan, dan distribusinya pun dilakukan secara transparan dan akuntabel.

Pada masa kini, dimana pengelolaan zakat yang diberikan kebebasan kepada masyarakat dengan pengawasan pemerintah dinilai belum transparan dan akuntabel. Hal ini melihat belum banyak lembaga

⁶Syaikh Muhammad Bin Salih Al-Utsamain, *Sifat Zakat Nabi* (Jakarta: Darussunnah, 2014), h. 56.

⁷Yusuf Al-Qardhawi, *Spektrum Zakat Dalam Membangun Ekonomi Kerakyatan* (Jakarta: Zikrul, 2005), h. 43.



pengelola zakat yang belum menerapkan audit syariat dan keuangan dan operasional dan laporan keuangannya. Padahal di dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat pasal 18 ditegaskan mengenai syarat pembentukan LAZ harus bersedia diaudit syariat dan keuangan. BAZ sebagai regulator semestinya harus bisa bersikap tegas terhadap hal ini, karena transparan dan akuntabel adalah menjalankan undang-undang dan mengikuti yang dicontohkan oleh Rasulullah.

a. Organisasi Pengelola Zakat

Di Indonesia, sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, ada 2 institusi yang diberikan hak dalam mengelola zakat. Kedua institusi tersebut adalah Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat. Untuk rincian keduanya adalah sebagai berikut:

1) Badan Amil Zakat

Badan Amil Zakat (BAZ) adalah Lembaga Pengelola Zakat yang dibentuk oleh pemerintah, baik tingkat nasional maupun tingkat daerah. Untuk pemerintah pusat dikenal BAZNAS, untuk daerah dikenal dengan BAZNAS Provinsi dan BAZNAS Kabupaten dan Kota. Organisasi BAZ disemua tingkatan bersifat koorinatif, konsultatif, dan informatif.

Kepengurusan BAZ terdiri dari unsur ulama, kaum cendekia, tokoh masyarakat, tenaga profesional, dan wakil dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah yang memenuhi persyaratan tertentu, antara lain memiliki sifat amanah, adil, berdedikasi, profesional, dan berintegritas tinggi.⁸

2) Lembaga Amil Zakat

Masyarakat tetap diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengelolaan zakat melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk atas prakarsa dan dikelola oleh masyarakat sendiri.

Untuk membantu BAZNAS dalam pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat, masyarakat dapat membentuk LAZ (pasal 17), hal ini sesuai dengan Undang-undang No. 23 Tahun 2011. Sebagaimana tertuang dalam Undang-undang No. 23 Tahun 2011 pasal 18 bahwa pembentukan LAZ harus memenuhi beberapa syarat berikut:

- a. Mendapat izin menteri atau pejabat yang ditunjuk menteri
- b. Terdaftar sebagai organisasi kemasyarakatan Islam yang mengelola bidang pendidikan dakwah dan sosial
- c. Berbentuk lembaga berbadan hukum
- d. Memiliki pengawas syariat
- e. Mendapat rekomendasi dari BAZNAS
- f. Memiliki kemampuan teknis, administratif, dan keuangan untuk melakukan kegiatannya
- g. Bersedia diaudit syariat dan keuangan secara berkala

⁸Kementrian Agama Republik Indonesia, *Petunjuk Teknis Akreditasi LPZ* (Jakarta: Dirjen Bimas Islam, 2012), h. 67.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

h. Melaporkan pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat yang telah diaudit kepada BAZNAS secara berkala.

Pada poin g yang isinya bersedia diaudit syariat dan keuangan secara berkala. Diaudit syariat dilakukan oleh dewan pengawas syariat dan BAZNAS, sedangkan audit keuangan dilakukan Auditor Internal dan kantor Akuntan Publik.⁹

b. Aspek Manajemen Lembaga Pengelola Zakat

Dalam lembaga pengelola zakat harus memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

1) Aspek kelembagaan

Aspek keuangan sebuah LPZ seharusnya memperhatikan berbagai faktor sebagai berikut:

a) Visi dan Misi

Setiap LPZ harus memiliki visi dan misi yang jelas. Hanya dengan visi misi inilah maka aktifitas kegiatan akan terarah dengan baik.

b) Mitra Sinergis

LPZ harus melakukan Aliansi Strategis atau kemitraan dengan berbagai pihak, baik dalam pencarian dana, penyaluran dana, dan publikasi. Hal ini dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas.

⁹Kementrian Agama Republik Indonesia, Zakat 9 Seri, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam, 2015), h. 282.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Aspek Sumber Daya Manusia (SDM)

Di dalam Lembaga pengelola Zakat, SDM adalah asset yang sangat berharga. Sehingga pemilihan siapa yang akan menjadi amil zakat harus dilakukan dengan hati-hati. Untuk itu perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

a) Perubahan paradigma

Amil zakat adalah sebuah profesi. Dimana seorang amil dalam melaksanakan tugasnya sebagai pengelola zakat dilakukan dengan profesional. Profesi amil zakat saat ini bukan pekerjaan yang dilakukan dengan tradisional, waktu sisa, kualitas seadanyam dan digaji dengan sekedarnya. Jika amil zakat bekerja secara profesional, maka pengelolaan zakat dapat berjalan dengan optimal.

b) Kualitas SDM

Jika kita melihat pada masa Rasulullah, yang dipilih dan diangkat sebagai amil zakat adalah orang-orang pilihan yang memiliki kemampuan dan skill sesuai dengan tugas masing-masing.

3) Sistem Pengelolaan

Lembaga pengelola Zakat harus memiliki sistem pengelolaan yang baik. Unsur-unsur yang harus diperhatikan adalah:

- a) Memilih sistem, prosedur, dan aturan yang jelas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai sebuah lembaga sudah seharusnya jika semua kebijakan dan ketentuan dibuat secara jelas dan tertulis. Sehingga keberlangsungan lembaga tidak tergantung kepada figur seseorang, tetapi kepada sistem.

b) Manajemen terbuka.

Karena LPZ adalah lembaga publik, maka sudah seleyaknya jika menerapkan manajemen terbuka. Maksudnya ada hubungan timbal balik antara amil selaku pengelola dan masyarakat. Dengan ini, maka akan terjadi kontrol yang melibatkan pihak luar, yaitu masyarakat itu sendiri.

c) Mempunya rencana kerja

Rencana kerja disusun berdasarkan kondisi lapangan dan kemampuan sumber daya lembaga. Bahkan dapat dikatakan, dengan dimilikinya rencana kerja yang baik, itu berarti 50% target telah tercapai

d) Memiliki komiter penyaluran

Agar dana dapat tersalur kepada yang benar-benar berhak, maka harus ada suatu mekanisme penyaluran.

e) Memiliki sistem akuntansi dan manajemen keuangan

Sebagai lembaga publik LPZ harus memiliki sistem akuntansi dan manajemen yang baik.

f) Diaudit



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai bagian dari penerapan prinsip transparansi, diaudit LPZ sudah menjadi kepercayaan baik oleh auditor internal maupun eksternal.

g) Publikasi

Semua yang telah dilakukan harus disampaikan kepada berbagai pihak, sebagai bagian dari pertanggungjawaban dan transparansi pengelola.¹⁰

3. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan dan Sumber Hukumnya

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹¹ Menurut Tjiptono pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.¹² Selanjutnya Lupoyadi mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini

¹⁰ *Ibid.*, h. 325.

¹¹ Kotler, Philip, and Keller, Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13. (Jakarta: Erlangga, 2016), h. 32.

¹² Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), h. 89.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.¹³

Sedangkan definisi pelayanan menurut Fathoni adalah suatu aktivitas atau 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 dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁴

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

¹³ Rambat Lupoyadi, Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3. (Jakarta: Salemba Empat, 2017), h. 44.

¹⁴ Anwar Fathoni and Tati Handayani, Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam (Jakarta: Deepublish, 2019), h. 129.

b. Kualitas Pelayanan

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.¹⁵

Dari pengertian di atas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan

¹⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), h. 95.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*¹⁶.

Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataannya ternyata yang diterima lebih dari yang diinginkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan merasa puas, dan sebaliknya jika kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dinyatakan tidak bermutu.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.

c. Kelompok Pelayanan

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yakni:¹⁷

- 1) *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalnya hotel yang produk utamanya adalah memberikan pelayanan jasa berupa sarana penginapan bagi pengunjung yang membutuhkan.
- 2) *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahannya adalah adanya pelayanan kebutuhan makan, minum

¹⁶ Buchari Alma, Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa, Cetakan Ke.2. (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2011), h. 64.

¹⁷ Warnadi and Aris Triyono, Manajemen Pemasaran (Jakarta: Deepublish, 2019), h.



dan kebutuhan pribadi lainnya yang ada di hotel syariah bagi para pengunjung hotel.

- 3) *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas asuransi kecelakaan dan lain-lain.

d. Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler secara garis besar karakteristik pelayanan terdiri dari intangibility, inseparability, variability/heterogeneity, perishability dan lack of ownership:

- 1.) *Intangibility* : jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance) atau usaha. Oleh karena itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi;
- 2.) *Inseparability* : barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama;
- 3.) *Heterogeneity/variability/inconsistency* : jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non-standardized output, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4.) *Perishability* : berarti jasa tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama;
- 5.) *Lack of Ownership* : merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pembelian barang konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka dapat mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan hanya akan memiliki akses personal dan dengan jangka waktu yang terbatas.

e. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. 5 dimensi, diantaranya adalah¹⁸:

1) Tangibles

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

2) Reliability

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3) Responsiveness

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), h. 103.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4) *Assurance*

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

5) *Empathy*

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

f. Proses Pelayanan

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Penyedia layanan Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- 2) Penerima layanan Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan (pengunjung hotel) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Jenis dan bentuk layanan Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan :

- a) Pemberian jasa-jasa saja.
- b) Layanan yang berkaitan dengan penyediaa dan distribusi barang-barang saja.
- c) Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya

B. Kajian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu dari penelitian ini:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
1	Gunawan (2018) ¹⁹	Pelayanan Lembaga Zakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Muzakki	Dengan adanya pelayanan yang sangat baik maka pengguna pada lembaga zakat akan semakin loyal. Loyalitas bisa menyebabkan	Kesamaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yakni tentang pelayanan. Selain itu	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi dan waktu penelitian

¹⁹ Gunawan, "Pelayanan Lembaga Zakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Muzakki."

No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	2	3	4	5	6
			muzakki akan ada keterikatan dengan lembaga zakat terutama pada program-program yang akan diterapkan.	objek penelitian juga memiliki kesamaan yakni adalah lembaga zakat	
2	Handayani (2021)	Implementasi Manajemen Pelayanan Dalam Pengelolaan Dana ZIS Pada Program LAZISMU	Hasil penelitian diperoleh bahwa implementasi manajemen layanan program LAZISNU Padangsidimpuan pada 5 program (program pendidikan, kesehatan, sosial keagamaan, renovasi sekolah dan ekonomi sudah berjalan dengan	Kesamaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yakni tentang pelayanan. Selain itu objek penelitian juga memiliki kesamaan yakni adalah lembaga zakat	Perbedaan terletak pada lokasi dan waktu penelitian. selain itu, pada penelitian ini melihat adanya keterkaitan antara pelayanan dengan pengumpulan zakat. sedangkan pada penelitian terdahulu hanya terkait pelayanan dan manajemen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	3	4	5	6	
3	Aulia Rahmi (2021) ²⁰	Efektivitas Program Layanan Digital Baznas Indonesia Terhadap Penghimpunan Zakat Pada Baznas Periode 2016-2019	baik dan sudah mulai berkembang dan bermanfaat pada masyarakat sekitarnya. Badan Amil Zakat Nasional telah memenuhi teori yang telah dikemukakan Gibson, dkk akan tetapi belum memenuhi syarat pada produktivitas dalam pencapaian tujuannya, kemudian dengan adanya layanan digital Badan Amil Zakat Nasional	Kesamaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yakni tentang pelayanan. Selain itu objek penelitian juga memiliki kesamaan yakni adalah lembaga zakat	pengelolaannya saja penelitian terletak pada lokasi dan waktu penelitian. Selain itu pada penelitian ini tidak membahas efektifitas, sedangkan pada penelitian terdahulu membahas efektifitas dari pelayanan tersebut.

²⁰Aulia Rahmi, "Efektivitas Program Layanan Digital Baznas Indonesia Terhadap Penghimpunan Zakat Pada Baznas Periode 2016-2019," Tesis Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia (2021), h. 1.

No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	2	3	4	5	6
			<p>memudahkan muzaki terkhususnya kalangan milenial dalam membayarkan zakatnya. Kemudian di masa pandemi layanan digital fundraising dapat membantu Badan Amil Zakat Nasional Pusat dalam mencapai target keseluruhan pengumpulan zakat yang diinginkan.</p>		

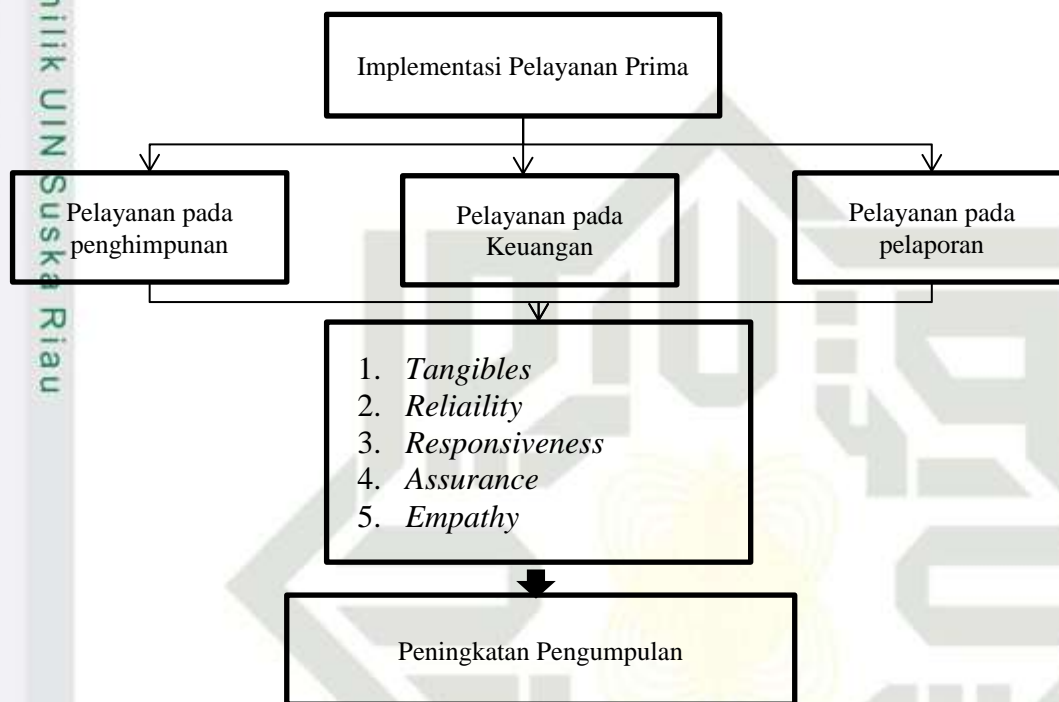
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C Kerangka Teoritis

Adapun kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: LAZ Swadaya Ummah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini memiliki jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.¹ Sedangkan penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data.²

Berdasarkan penelitian di atas dapat diketahui bahwa penelitian ini adalah penelitian yang bertujuan untuk analisis Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Ziswaf Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru secara deskripsi sehingga dapat memberikan informasi kepada pembaca terkait hasil penelitian ini.

¹ Nur Ahmadi Bi Rahmani, Metodologi Penelitian Ekonomi (Medan: Press, 2016), h. 15.

² Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2020), h. 87.



B Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini akan di lakukan di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah yang beralamat di Jl. Soekarno-Hatta No. 70, Kota Pekanbaru. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan dari April 2022 sampai dengan selesai.

C Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembumbutan sebagai sasaran.³ Adapun subjek penelitian ini adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Ziswaf Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru. Pada penelitian ini, subjek penelitian terdiri dari Pimpinan Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah. Pemilihan subjek penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yakni menentukan jumlah sampel ataupun informan berdasarkan ketentuan peneliti saja.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Adapun objek penelitian ini adalah Implementasi

³ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D` (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 36.

⁴ *Ibid.*, h. 37.



Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Ziswaf Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah jenis data non-numerik atau tidak dapat diproses dalam bentuk angka. Data ini umumnya hanya bisa diamati dan dicatat sehingga menghasilkan suatu informasi. Adapun yang termasuk data kualitatif adalah seperti pendapat, opini, tingkat kepuasan, dan lain sebagainya. Data penelitian ini berisikan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru.

a. Data Primer

Data Primer adalah data rill yang didapatkan dari aktifitas pengumpulan data yang berkaitan dengan pokok penelitian. Adapun data primer penelitian ini adalah data hasil pengumpulan secara wawancara dan Observasi penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tambahan yang menjadi penguat data penelitian. Data sekunder ini adalah jurnal, penelitian terdahulu, artikel, dan berita yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Observasi : yaitu cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti.
- b. Wawancara : yaitu sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar ketersediaan dan dalam setting alamiah, di mana arah pembicaraan mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan trust sebagai landasan utama dalam proses memahami. Dalam hal ini wawancara akan di lakukan terhadap informan penelitian yang telah ditetapkan di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru
- c. Dokumentasi : yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus bisa dalam bentuk tulisan ataupun gambar.

F. Metode Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah Suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam.

Dalam analisis Data secara kualitatif, maka digunakan tehnik analisa diantaranya sebagai berikut:

1. Reduksi Data (data reduction)

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemutusan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data yang muncul dari

catatan-catatan tertulis dari analisis pustaka yang dilaksanakan. Reduksi data dilaksanakan dengan mengumpulkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi yang memiliki keterkaitan dengan tujuan penelitian.

2. Penyajian Data (display data)

Display data atau penyajian data adalah sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini merupakan pelaksanaan dari fenomena penelitian yang diteliti. Display data dilaksanakan dengan menyajikan hasil data yang telah direduksi sesuai dengan temuan-temuan yang didapatkan.

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)

Setelah analisis dilakukan peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian ini dan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi juga bisa jadi tidak karena rumusan masalah ini bersifat sementara dan dapat dikembangkan setelah peneliti berada di lapangan. Dari hasil pengolahan dan penganalisisan data ini kemudian pada akhirnya digunakan penulis sebagai dasar untuk menarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengambil intisari penting dari data-data yang didapatkan untuk selanjutnya di bahas berdasarkan teori dan penelitian terdahulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adapun pelayanan yang dilaksanakan Swadaya Ummah terdiri dari pelayanan penghimpunan seperti layanan Konsultasi Zakat kepada masyarakat yang ingin dibantu dalam menghitung zakatnya, Kode Etik Amil sebagai jaminan integritas pegawai, dan Layanan Jemput Donasi untuk memudahkan muzakki membayar zakatnya. Sedangkan pelayanan pada keuangan dilaksanakan seperti layanan Transfer Donasi melalui Rekening di Bank tertentu, Zakat melalui E-Money seperti Gopay, OVO, dan Dana, Digitalisasi Zakat dan SMS Centre. Terakhir pelayanan pada pelaporan meliputi pemberian laporan bulanan dan tahunan yang berisikan aktifitas program dan keuangan. Selain pelayanan pelaporan juga diberikan dalam bentuk rekomendasi mustahik.
2. Kendala yang terjadi pada pelayanan prima di Swadaya Ummah adalah sebagai berikut: Besarnya biaya Pelayanan, yang mana dalam memberikan pelayanan membutuhkan biaya yang besar untuk membeli teknologi untuk membantu para muzaki. Selanjutnya Sumber Daya Manusia yang kurang mendukung, Hal ini disebabkan langkah efisiensi lembaga yang mengakibatkan jumlah Sumber Daya Manusia tidak sebanding dengan tugas dan fungsi yang diberikan. Terakhir, Rendahnya kordinasi, Dalam melaksanakan pelayanan membutuhkan kordinasi yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik dari seluruh bidang. Namun di Swadaya Ummah kordinasi ini belum terbangun secara maksimal.

3. Menurut tinjauan Ekonomi Syariah, pelayanan yang diberikan oleh Swadaya Ummah kepada Muzaki dalam rangka meningkatkan pengumpulan zakat sudah cukup baik. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan swadaya ummah memiliki kesesuaian dengan prinsip pelayanan menurut ekonomi syariah. Prinsip tersebut adalah memberikan kemudahan (at-taysir) yang diwujudkan melalui beberapa kemudahan bagi muzaki dalam membayarkan zakat seperti layanan jemput donasi, transfer donasi, dan pembayaran melalui E-Money. Selain itu juga terdapat prinsip persaudaraan (ukhuwah). Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan Swadaya Ummah bertujuan agar Muzaki mampu menjadi bagian dari Swadaya Ummah. Sehingga tanpa ragu ikut serta mengajak rekan-rekannya untuk berzakat ke Swadaya Ummah.

B. Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Agar Swadaya Ummah lebih memaksimalkan dana operasional untuk pelayanan dalam rangka memberikan kepuasan kepada para Muzakki.
2. Agar Swadaya Ummah lebih mengoptimalkan strategi pemasaran seperti promosi dan publikasi sehingga Swadaya Ummah lebih dikenal masyarakat.
3. Agar Swadaya Ummah mempertahankan pelayanan yang telah dilaksanakan saat ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Ke. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2011.
- Anshori, Aan. "Digitalisasi Ekonomi Syariah." *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2016): 1–18.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Bandung : Gema Risalah Press, 1992.
- Fakhrudin. *Fiqh Dan Manajemen Zakat Di Indonesia*. Malang: UIN Malang Pers, 2008.
- Fathoni, Anwar, and Tati Handayani. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam*. Jakarta: Deepublish, 2019.
- Firmansyah. "Zakat Sebagai Instrumen Pengentasan Kemiskinan Dan Kesenjangan Pendapatan." *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* 21, no. 2 (2013): 179–190.
- Gunawan, Karebet. "Pelayanan Lembaga Zakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Muzakki." *ZISWAF : Jurnal Zakat dan Wakaf* 4, no. 2 (2018).
- Hafiz, Abdul. "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keengganan Masyarakat Membayar Zakat Melalui Instansi BAZIS / LAZ Di Kota Medan (Studi Kasus : Masyarakat Kecamatan Medan Tembung)." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 3, no. 4 (2015): 241–251.
- Kabib, Nur, Ahmad Ulil Albab Al Umar, Ana Fitriani, Lora Lorenza, and Muammar Taufiqi Lutfi Mustofa. "Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di BAZNAS Sragen." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021): 341.
- Khatimah. *Penerapan Syariah Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Khazanah. "Digitalisasi Zakat, Baznas Targetkan Peningkatan 15 Persen." *Republika.Com*. Last modified 2018. <https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/wakaf/18/12/20/pk13n2423-digitalisasi-zakat-baznas-targetkan-peningkatan-15-persen>.
- Kotler, Philip, and Keller. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2*,. Edisi 13. Jakarta: Jakarta: Erlangga, 2016.
- Lupoyadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat, 2017.
- Nuhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 137.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Pitriyanti, Sinta, Kamilah, and Imsar. "Implementasi IDZ Pada Masyarakat Desa Selat Besar Kecamatan Billah Hilir Kabupaten Labuhan Batu." *Jurnal Human Fallah UINSU Medan* 8, no. 1 (2021).
- Rahmani, Nur Ahmadi Bi. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016.
- Rahmi, Aulia. "Efektivitas Program Layanan Digital Baznas Indonesia Terhadap Penghimpunan Zakat Pada Baznas Periode 2016-2019." *Tesis Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia* (2021).
- Sudiana, Nana. *Amil Zakat Easy Going*. Jakarta: IZI Publisher, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D`*. Bandung : ALFABETA, 2013.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Suharli, and Bahariska. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Menjadi Nasabah Di BAZNAS Kota Makassar." *El-Iqtishod: Jurnal Kajian Ekonomi Syariah* 5, no. 1 (2021): 1–26.
- Sunardi, and Sri Handayani. "Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia." *Islaminomic Jurnal* 3, no. 2 (2014): 83–99. <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127>.
- Syafiq, Ahmad. "Urgensi Peningkatan Akuntabilitas Lembaga Pengelola Zakat." *Ziswaf* 3, no. 1 (2016): 18–38.
- T. Adelia Miranda K. "Strategi Komunikasi Pemasaran Batam Elektronik Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Pekanbaru" 7 (2017): 1–14.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015.
- Utami, Fajria Anindya. "Potensi Zakat Dalam Mengurangi Kemiskinan." *Wartaekonomi.Com*.
- Warnadi, and Aris Triyono. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Deepublish, 2019.



LAMPIRAN

Lampiran 1: Wawancara Penelitian

Nama :
Jabatan :

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Implementasi Pelayanan Prima	Apakah Swadaya Ummah sudah melaksanakan pelayanan prima kepada Muzaki?	
	Mengapa pelayanan prima kepada muzaki penting untuk dilaksanakan?	
	Apakah pelayanan prima sudah dilaksanakan dengan baik?	
	Apa saja pelayanan yang dilaksanakan pada pengumpulan?	
	Apa saja pelayanan yang dilaksanakan pada keuangan?	
	Apa saja pelayanan yang dilaksanakan pada pelaporan?	
	Siapa yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan prima?	
	Apa pelayanan yang belum dilaksanakan secara maksimal?	
	Apakah muzaki merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?	

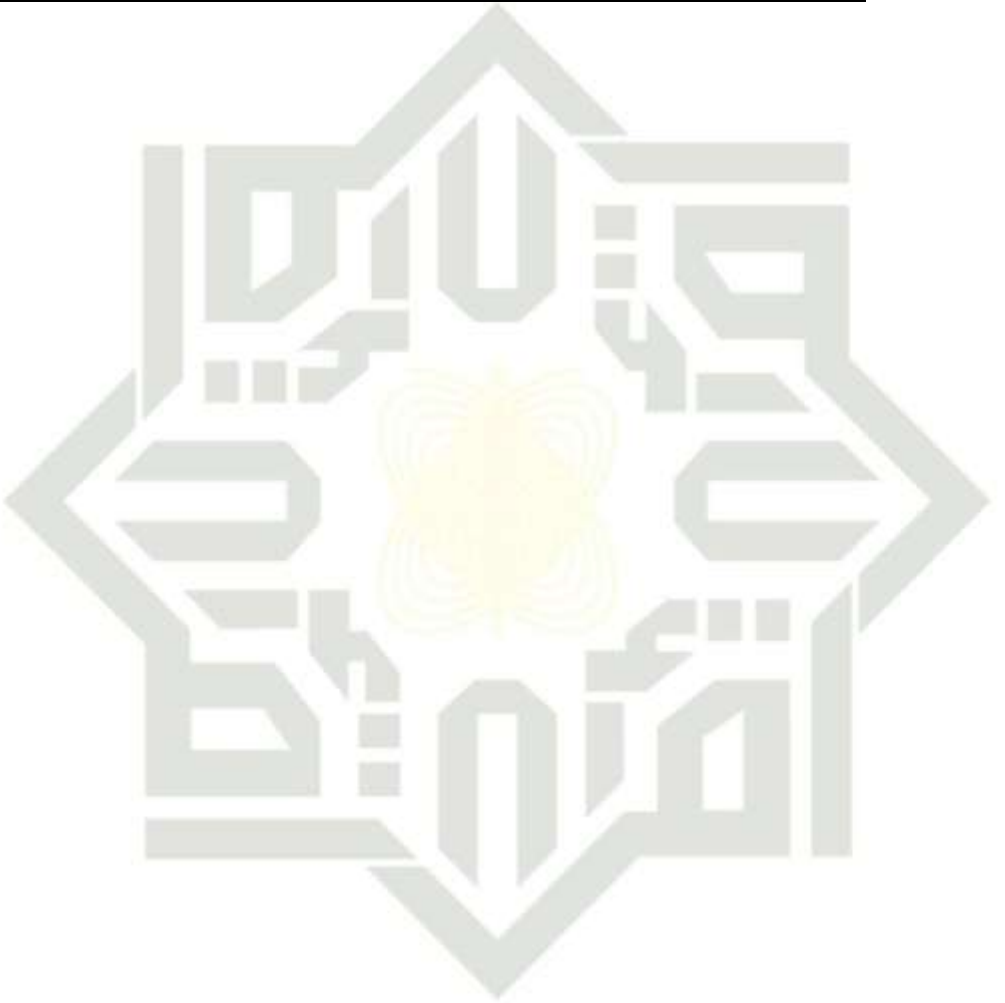
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kendala Pelayanan Prima	Apa saja kendala dalam melaksanakan pelayanan prima?	
	Apa solusi dari kendala tersebut?	





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skrripsi dengan judul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN PENGUMPULAN ZAKAT DAN INFAK DI LEMBAGA AMIL ZAKAT SWADAYA UMMAH KOTA PEKANBARU"**, yang ditulis oleh:

Nama : **RINI SUMIARTI**
 NIM : 11625204453
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Jum'at 21 Juli 2023
 Waktu : 07.30 WIB
 Tempat : Gedung Dekanat FASIH Lt.3 (Gedung Dekanat)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Juli 2023
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Muhammad Nurwahid, M.Ag

Sekretaris
Dr.Rozi Andriani, SE.Sy.,M.E

Penguji I
Dr.Jenita, MM

Penguji II
Muslim, S.Ag,SH.,M.Hum

Mengetahui :
 Kabag T.U
 Fakultas Syariah dan Hukum

Azmiati, S.Ag, M.Si
 NIP. 19721210 200003 2 003



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. / Fax 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/6321/2023
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 25 Juli 2023

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Rini Sumiarti
NIM : 11625204453
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : XIV (Empat Belas)
Lokasi : Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru.

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Al. M. Ag
197410062005011005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

RIWAYAT PENULIS



RINI SUMIARI, lahir Banjar AuR Utara 04 juli 1997, anak ke empat dari Empat bersaudara, penulis merupakan anak dari pasangan Ayahanda Alm Mertua makdin dan Ibunda Saleha. Penulis mewakili pendidikan sekolah dasar di SD negri air apa kec. Batahan lulus pada tahun 2009 kemudian penulis melanjutkan Pendidikan kejenjang Mts.N kase rao kabupaten mandailing natal lulus pada tahun 2012 setelah itu Penulis melanjutkan kejenjang MAN Panyabungan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2016 melalui ujian jalur Mandiri penulis diterima menjadi Mahasiswa pada program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis telah melaksanakan kegiatan PKL di Inisiatif Zakat Indonesia Riau yang sekarang beralamat di Jl.Paus, dan telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Koto gunung kec. Gunung toar Kemudian penulis melakukan penelitian yang berjudul “ IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN PENGUMPULAN ZAKAT DAN INFAK DI LEMBAGA AMIL ZAKAT SWADAYA UMMAH PEKANBARU “. Di bawah bimbingan Bapak Wali Saputra, SE. Ak., MA dan Muslim, SH., M. Hum. Penulis dinyatakan lulus melalui sidang akhir dan berhak menyandang Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE) dengan predikat memuaskan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.