



## UPAYA BAZNAS KABUPATEN KAMPAR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MUZAKKI



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian  
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

JUPRI NUR  
NIM. 12240410851

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2026 M/ 1447 H

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritisi.
- 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.



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 DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No.155 Tuahmadani Kec. Tuahmadani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004  
Telepon : (0761) 562051 ; Faksimili (0761) 562052  
Web: <https://fdk.suska.ac.id>, E-mail: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “Upaya Baznas Kabupaten Kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki” ditulis oleh:

Nama : **Jupri Nur**  
NIM : 12240410851  
Prodi : Manajemen Dakwah

telah dipertahankan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 23 April 2026

dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 20 Mei 2026  
Ketua/Penguji 1

**Dr. H. Arwan, M.Ag**  
NIP. 19660225 199303 1 002

Penguji 3

**Perdamaian, M.Ag**  
NIP. 19621124 199603 1 001

Sekretaris/Penguji 2

**Nur Alhidayatillah, M.Kom.I**  
NIP. 19900313 202321 2 051

Penguji 4

**Dr. Darusman, M.Ag**  
NIP. 19700813 199703 1 001



Mengetahui  
Dekan

**Prof. Dr. Masduki, M.Ag**  
NIP. 19710612 199803 1 003





1. Ujara ang menguip sabagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyedutkan 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 sabagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## UPAYA BAZNAS KABUPATEN KAMPAR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MUZAKKI

Disusun oleh:


  
Jupri Nur

NIM. 12240410851


Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal:

12 Maret 2026

Dosen Pembimbing

  
Zulkarnaini, M.Ag  
NIP. 19710212 200312 1 002

Mengetahui  
Ketua Program Studi:

  
Rafdeadi, S.Sos.I., M.A  
NIP. 19821225 201101 1 011



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

### PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Jupri Nur  
NIM : 12240410851  
Judul : Upaya BAZNAS Kabupaten Kampar Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Muzakki

Telah Diseminarkan Pada:  
Hari : Selasa  
Tanggal : 17 Juni 2025

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Juni 2025  
Penguji Seminar Proposal,

Penguji I

Khairuddin, M.Ag  
NIP. 19720817 200910 1 002

Penguji II

Muhammad Soim, S.Sos.I, MA  
NIP. 19830622 202321 1 014

- Hak cipta diumumkan: unguang-unguany
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.

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : JUPRI NUR  
 NIM : 12240410851  
 Tempat/tanggal Lahir : PULAU PAYUNG / 10 MEI 2003  
 Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
 Prodi : MANAJEMEN DAKWAH

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~:

UPAYA BAZNAS KABUPATEN KAMPAR  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA  
MUZAKKI

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ 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 ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 25 Mei 2026  
 Yang Membuat Pernyataan



**Jupri Nur**  
 NIM. 12240410851



## ABSTRAK

Nama : Jupri Nur  
 Program Studi : Manajemen Dakwah  
 Judul : Upaya Baznas Kabupaten Kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki

Penelitian ini mengkaji secara komprehensif mengenai upaya Baznas Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada muzakki serta mengidentifikasi bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan berdasarkan teori pelayanan H.A.S. Moenir. Fenomena peningkatan dana zakat dan pertumbuhan jumlah muzakki yang signifikan di Kabupaten Kampar, maka tuntutan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Baznas Kabupaten Kampar juga tinggi. Pelayanan yang berkualitas adalah kunci utama untuk menjaga loyalitas muzakki dan memastikan citra lembaga tetap profesional dan transparan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi langsung, wawancara mendalam dengan pihak pengelola Baznas dan muzakki, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan merujuk pada teori pelayanan menurut H.A.S. Moenir yang mencakup tiga indikator utama, yaitu: pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan perbuatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan lisan diimplementasikan melalui komunikasi yang persuasif, ramah, dan konsultatif, didukung oleh standarisasi etika amil yang telah tersertifikasi. Pelayanan tulisan difokuskan pada aspek akuntabilitas dan transparansi melalui pemberian Bukti Setor Zakat (BSZ) serta pemanfaatan media digital seperti website resmi dan media sosial. Terakhir, pelayanan perbuatan diwujudkan melalui aksi nyata yang responsif, seperti Layanan Jemput Zakat, manajemen keamanan data muzakki yang ketat, serta peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin. Secara menyeluruh, Baznas Kabupaten Kampar telah menyinergikan aspek komunikasi, administrasi, dan tindakan nyata untuk menciptakan pengelolaan zakat yang amanah dan profesional.

**Kata Kunci:** *Baznas, Pelayanan, Muzakki.*

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.



## ABSTRACT

**Name** : Jupri Nur  
**Study Program**: Da'wah Management  
**Title** : *Baznas Kampar Regency's Efforts in Providing Services to Muzakki*

*This study comprehensively examines the efforts of the Kampar Regency Baznas in providing services to zakat contributors and identifies the types of services provided based on H.A.S. Moenir's service theory. Given the significant increase in zakat funds and the growth in the number of zakat contributors in Kampar Regency, the demand for services provided by Baznas Kampar Regency is also high. Quality service is the key to maintaining the loyalty of zakat contributors and ensuring the institution's image remains professional and transparent. The research method used is descriptive qualitative. Data were collected through direct observation, in-depth interviews with Baznas management and zakat contributors, and documentation. Data analysis was conducted by referring to H.A.S. Moenir's service theory, which encompasses three main indicators: verbal service, written service, and behavioral service. The research findings indicate that verbal service is implemented through persuasive, friendly, and consultative communication, supported by standardized ethics for certified zakat collectors. Written service focuses on accountability and transparency through the issuance of Zakat Payment Receipts (BSZ) and the use of digital media such as the official website and social media. Finally, service through action is realized through responsive concrete actions, such as the Zakat Pickup Service, strict management of muzakki data security, and capacity building of human resources through regular training. Overall, Baznas Kampar Regency has synergized the aspects of communication, administration, and concrete actions to create trustworthy and professional zakat management.*

**Keywords:** *Baznas, Service, Muzakki.*

### 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.

## ملخص الرسالة

الاسم : جوبري نور

القسم/البرنامج الدراسي : إدارة الدعوة

عنوان الرسالة : جهود بازناس مقاطعة كامبار في تقديم الخدمات لدافعي الزكاة

تتناول هذه الدراسة بشكل شامل جهود مجلس الزكاة الوطني بازناس في مقاطعة كامبار في تقديم الخدمات للمُزَكِّين، كما تحدد أشكال الخدمات المقدمة استناداً إلى نظرية الخدمة التي وضعها لـ هـ. أ. س. منير ونظراً لظاهرة الزيادة في أموال الزكاة والنمو الكبير في عدد المُزَكِّين في مقاطعة كامبار، فإن المطالب المتعلقة بالخدمات التي تقدمها هيئة الزكاة الوطنية بازناس في مقاطعة كامبار مرتفعة أيضاً. وتعد الخدمات عالية الجودة المفتاح الرئيسي للحفاظ على ولاء المُزَكِّين وضمان بقاء صورة المؤسسة المهنية وشفافة. وتتمثل طريقة البحث المستخدمة في المنهج الوصفي النوعي. تم جمع البيانات من خلال تقنية الملاحظة المباشرة، والمقابلات المعمقة مع إدارة بازناس والمُزَكِّين، بالإضافة إلى الوثائق. تم تحليل البيانات بالرجوع إلى نظرية الخدمة وفقاً لـ هـ. أ. س. منير التي تشمل ثلاثة مؤشرات رئيسية، وهي: الخدمة الشفوية، والخدمة الكتابية، والخدمة العملية. أظهرت نتائج البحث أن الخدمة، الشفوية تُنفذ من خلال التواصل المقنع والودود والاستشاري، مدعومة بتوحيد معايير أخلاقيات العاملين المعتمدين. وتركز الخدمة الكتابية على جوانب المساءلة والشفافية من خلال تقديم إثبات دفع الزكاة واستخدام الوسائط الرقمية مثل الموقع الإلكتروني الرسمي ووسائل التواصل الاجتماعي. وأخيراً، تتجسد الخدمة العملية من خلال إجراءات ملموسة وسريعة الاستجابة، مثل خدمة جمع الزكاة، والإدارة الصارمة لأمن بيانات المُزَكِّين، فضلاً عن تعزيز قدرات الموارد البشرية من خلال التدريب المنتظم. وبشكل عام، نجحت هيئة الزكاة الوطنية بازناس في مقاطعة كامبار في تحقيق التآزر بين جوانب التواصل والإدارة والإجراءات الملموسة من أجل إيجاد إدارة للزكاة تتسم بالأمانة والمهنية.

الكلمات المفتاحية: بازناس، خدمات، مزكي

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Umpa Baznas Kabupaten Kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki”** tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta para pengikutnya yang istiqomah hingga akhir zaman. Semoga syafaat beliau senantiasa menyertai kita semua.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta dukungan moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE, M.Si, Ak, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta Prof. H. Raihani, M.Ed., Ph.D selaku Wakil Rektor I, Dr. Alex Wenda, S.T., M.Eng selaku Wakil Rektor II, dan Dr. Harris Simaremare, M.T selaku Wakil Rektor III.
2. Prof. Dr. Masduki, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Dr. Muhammad Badri, S.P., M.Si selaku Wakil Dekan I, Dr. Titi Antin, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi, serta Dr. Sudianto, S.Sos., M.I.kom selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Bapak Rafdeadi, S.Sos.I., M.A selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Terima kasih kepada Bapak Pipir Romadi S.Kom.I., M.M selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
4. Bapak Zulkarnaini, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu, saran, kritik, arahan, dan bimbingan yang sangat berharga selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Nur Alhidayatillah, M.Kom.I, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, saran, serta motivasi akademik sejak awal masa perkuliahan hingga penulis mencapai tahap akhir ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Staf Civitas Akademika Program Studi Manajemen Dakwah yang telah mendidik dan membantu penulis selama masa perkuliahan.
7. Pimpinan dan Seluruh Staf Baznas Kabupaten Kampar, yang telah memberikan izin penelitian, bantuan data, serta keramahan yang luar biasa selama penulis melakukan penelitian di lapangan. Terima kasih atas kerja sama dan ilmu yang diberikan.
8. Ayahanda Mardalis dan Ibunda Basrida, yang tidak pernah putus memberikan dukungan doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang luar



**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.

biasa demi keberhasilan penulis. Terima kasih kepada Abang Ilham Basuki dan Adek Faiz Mauludy, M. Hafiz Rafael serta Keluarga Besar, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bentuk dukungan, doa, dan motivasi yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di perguruan tinggi.

9. Sahabat dan Rekan-rekan Seperjuangan, Kelas MD22C Gacor, terima kasih atas semangat, bantuan, dan kebersamaan yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan.
10. Diri saya sendiri, terima kasih karena telah bertahan dan tidak menyerah. Terima kasih karena telah mampu melewati malam-malam yang melelahkan, tekanan yang berat, dan rasa lelah yang luar biasa. Terima kasih telah cukup kuat untuk sampai di titik ini dan membuktikan bahwa kamu mampu menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Dakwah serta dapat menjadi amal jariyah bagi penulis dan pembaca.

Pekanbaru, 11 Maret 2026

Penulis

Jupri Nur

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
الرسالة ملخص .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan .....	4
D. Manfaat.....	4
1. Manfaat Teoretis.....	4
2. Manfaat Praktis .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
A. Kajian Terdahulu .....	5
B. Landasan Teori .....	9
C. Kerangka Pemikiran .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	17
C. Sumber Data dan Informan Penelitian.....	17
1. Data Primer .....	17
2. Data Sekunder .....	18
D. Teknik Pengumpulan Data .....	18
1. Observasi .....	18
2. Wawancara .....	19
3. Metode Dokumentasi .....	19
E. Validitas Data.....	20
F. Teknik Analisis Data .....	21
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>23</b>
A. Hasil Penelitian.....	23
B. Pembahasan .....	53
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>62</b>
A. Simpulan.....	62
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>66</b>

**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.

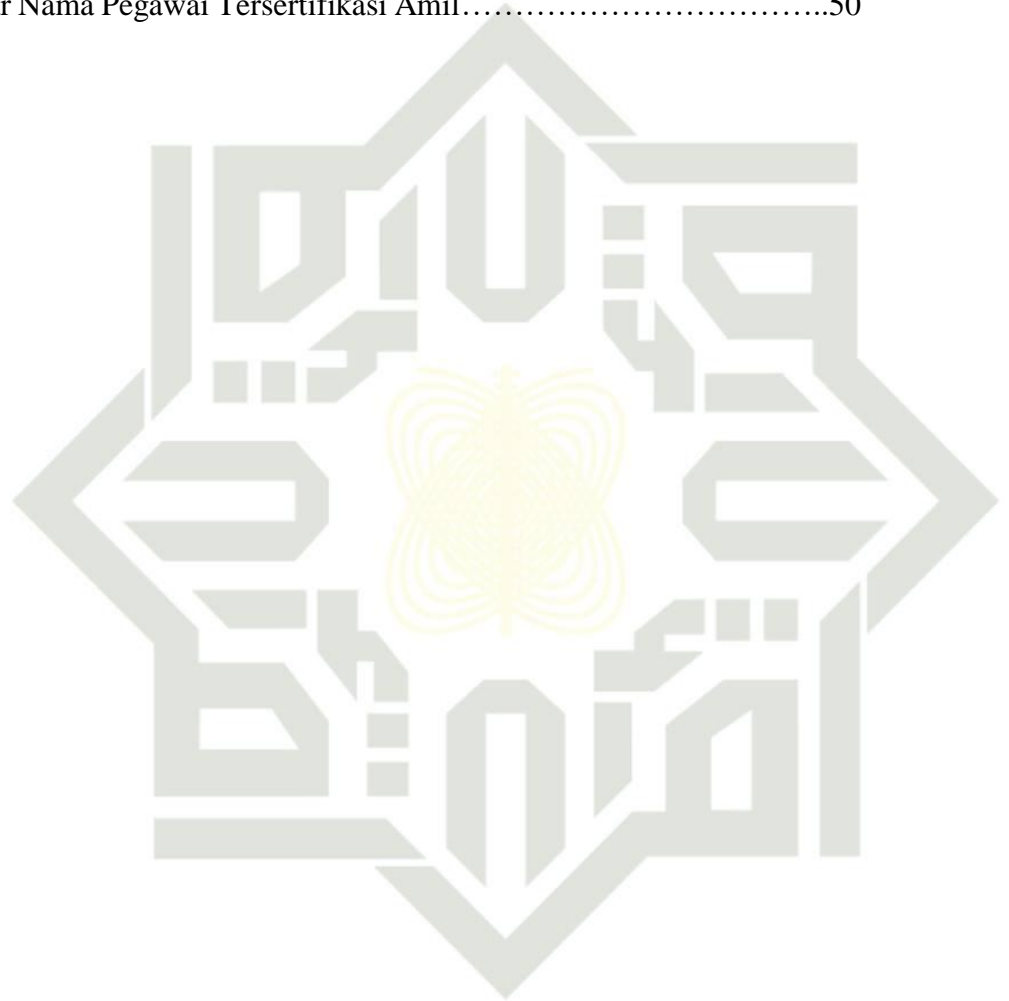
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Zakat Mal Di Baznas Kabupaten Kampar Dari Tahun 2021-2025.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Muzakki yang Menunaikan Zakat di Baznas Kabupaten Kampar Dari Tahun 2021-2025.....	2
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	18
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Baznas Kabupaten Kampar Periode 2021-2026.....	26
Tabel 4.2 Daftar Nama Pegawai Tersertifikasi Amil.....	50

### 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 GAMBAR

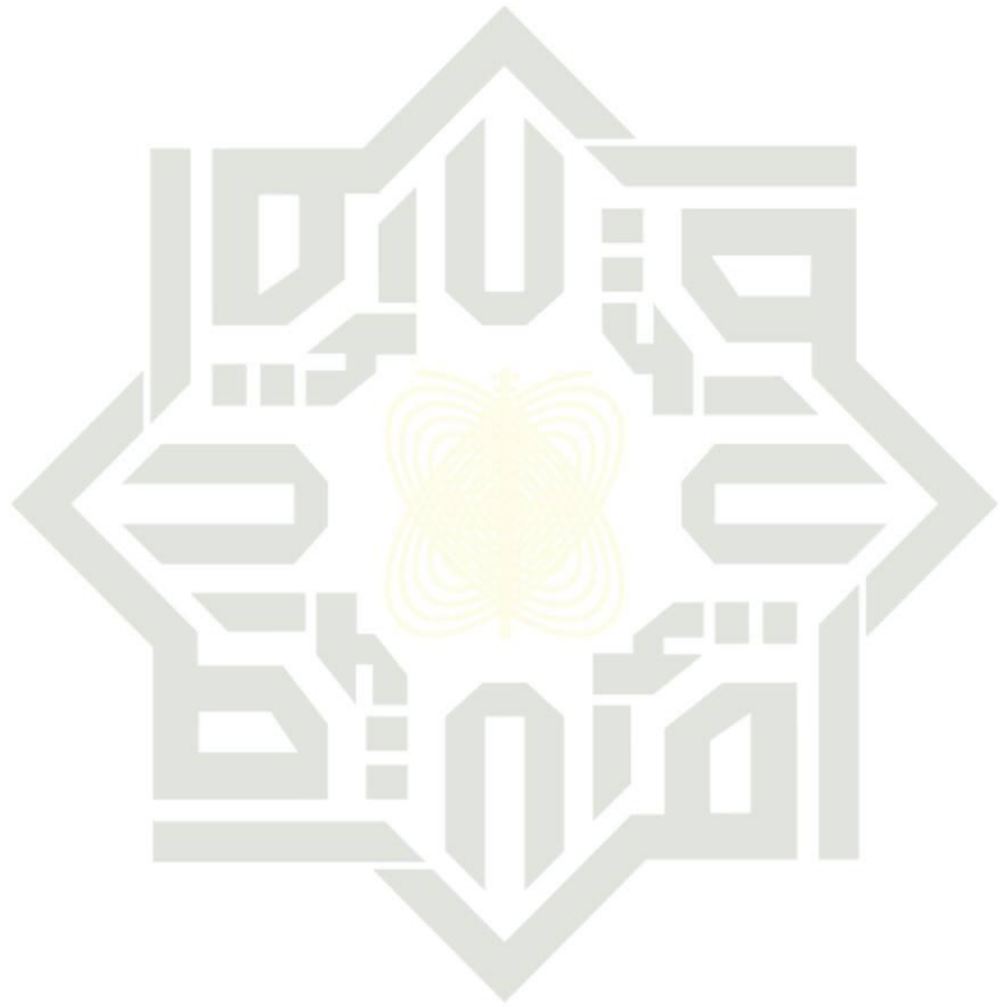
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	16
Gambar 4.1 Kantor Baznas Kabupaten Kampar.....	24
Gambar 4.2 Pegawai Mengikuti Pelatihan.....	36
Gambar 4.3 Muzakki Berkonsultasi dengan Baznas Kampar.....	38
Gambar 4.4 Bukti Setoran Zakat.....	41
Gambar 4.5 Brosur Baznas Kabupaten Kampar.....	42
Gambar 4.6 Website Baznas Kabupaten Kampar.....	44
Gambar 4.7 Instagram Baznas Kabupaten Kampar.....	45
Gambar 4.8 Facebook Baznas Kabupaten Kampar.....	45
Gambar 4.9 Layanan Jemput Zakat oleh Baznas Kabupaten Kampar.....	48
Gambar 4.10 Mengikuti Kegiatan Sertifikasi Amil Zakat.....	49
Gambar 4.11 Pegawai Tersertifikasi Amil.....	49
Gambar 4.12 Mengikuti Pengajian Selasa Pagi.....	51
Gambar 4.13 Tampak Depan Pintu Kantor.....	56
Gambar 4.14 Piagam Penghargaan Ucapan Terima Kasih.....	57

### 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 LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen Penelitian Upaya Baznas Kabupaten Kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki.....	66
Lampiran 2 : Transkrip Wawancara.....	69
Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara.....	88
Lampiran 4: Surat Izin Riset.....	91
Lampiran 5 : Surat Rekomendasi DPMPTSP.....	92
Lampiran 6 : Surat Balasan dari Baznas Kabupaten Kampar.....	93



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

Secara etimologis, zakat merujuk pada makna penyucian, pertumbuhan, atau perkembangan. Dalam konteks Syara', zakat dapat dijelaskan sebagai pengeluaran sejumlah harta yang harus diberikan kepada kelompok-kelompok tertentu yang telah ditetapkan oleh syariat (Wahbah Az-Zuhaili, 2008). Sebagaimana yang disampaikan oleh Allah dalam surat At-Taubah ayat 103 :

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

Artinya: *“Ambillah zakat dari harta mereka (guna) menyucikan dan membersihkan mereka, dan doakanlah mereka karena sesungguhnya doamu adalah ketenteraman bagi mereka. Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.”*

Zakat merupakan salah satu rukun Islam yang harus dilaksanakan oleh individu yang telah memenuhi syarat serta kriteria tertentu. Oleh karena itu, kewajiban untuk menunaikan zakat harus dilaksanakan dan tidak boleh diabaikan dengan alasan apapun. Dalam agama Islam, tujuan dari pelaksanaan zakat adalah untuk mengajarkan umat Islam agar tidak hanya mengutamakan diri sendiri, serta untuk mewujudkan kesejahteraan bersama (Tulus, 2006).

Zakat bukan sesuatu yang baru dalam pandangan orang islam. Umat islam sangat memercayai dan meyakini bahwa zakat merupakan salah satu pilar agama islam. Zakat memiliki fungsi yang krusial dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat. Pelaksanaan zakat yang dilakukan dengan baik akan memperkuat keimanan, membersihkan jiwa dari sifat kikir, dengki, dan tamak, serta dapat mengembangkan dan memberkahi harta yang dimiliki (M. Ali Hasan, 2006).

Zakat merupakan instrumen keagamaan yang memiliki fungsi strategis dalam meningkatkan kesejahteraan umat dan menanggulangi kemiskinan. Jumlah umat islam di Indonesia pada tahun 2025 diproyeksikan mencapai sekitar 244,7 juta hingga 249,82 juta jiwa. Angka ini mencakup sekitar 87% dari total penduduk indonesia (Nabilah Muhamad, 2025). Sebagai negara dengan mayoritas penduduk Muslim, pemerintah telah menetapkan undang-undang mengenai pengelolaan zakat, yaitu Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.

Badan Amil Zakat Nasional adalah lembaga resmi yang didirikan oleh pemerintah melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2001. Tanggung jawab utama adalah mengumpulkan dan menyalurkan zakat, infaq, serta sedekah (ZIS) di seluruh wilayah nasional (Hertina, 2013).

Dalam pengelolaan zakat di tingkat provinsi serta kabupaten/kota, dibentuk Baznas Provinsi dan Baznas Kabupaten/Kota. Baznas Provinsi dan Baznas

- 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.

Kabupaten/Kota menjalankan tugas serta tanggung jawabnya di wilayah masing-masing. Dalam menjalankan tugas dan fungsi, Baznas pada tingkat provinsi dan Baznas pada tingkat kabupaten/kota berwenang untuk mendirikan UPZ di lembaga pemerintah, perusahaan milik negara, perusahaan daerah, usaha swasta, serta perwakilan Republik Indonesia di luar negeri.

Baznas juga bisa mendirikan UPZ di tingkat kecamatan, kelurahan, atau istilah lain, serta lokasi-lokasi yang lain. Unit Pengumpul Zakat yang disingkat UPZ adalah organisasi yang dibentuk oleh Baznas untuk mendukung proses pengumpulan zakat. Di tingkat daerah khususnya Kabupaten Kampar, Baznas Kabupaten Kampar menjadi institusi utama yang bertanggung jawab mengkoordinasikan penghimpunan, pendayagunaan dan penyaluran zakat, infak dan sedekah.

Kabupaten Kampar adalah salah satu wilayah di Provinsi Riau yang memiliki karakteristik demografis dengan mayoritas penduduk beragama islam, dimana sekitar 800.402 jiwa (89%) beragama islam dari total penduduknya yang berjumlah 898.973 jiwa (BPS Kabupaten Kampar, 2025).

Dana zakat di Kabupaten Kampar yang dikelola oleh Baznas Kabupaten Kampar menunjukkan tren peningkatan perolehan dana zakat. Selain peningkatan nominal dana, jumlah muzakki di Baznas Kabupaten Kampar juga mengalami pertumbuhan yang signifikan setiap tahunnya.

**Tabel 1.1**  
**Penerimaan Zakat Mal di Baznas Kabupaten Kampar Dari Tahun 2021-2025**

NO	TAHUN	ZAKAT MAL
1	2021	Rp. 10.932.502.192
2	2022	Rp. 12.501.328.142
3	2023	Rp. 12.897.701.141
4	2024	Rp. 15.723.976.906
5	2025	Rp. 17.938.743.928

Sumber : Baznas Kabupaten Kampar

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Muzakki yang Menunaikan Zakat di Baznas Kabupaten Kampar Dari Tahun 2021-2025**

NO	TAHUN	JUMLAH MUZAKKI
1	2021	9.478 Orang
2	2022	7.957 Orang
3	2023	5.967 Orang
4	2024	6.171 Orang
5	2025	60.305 Orang

Sumber : Baznas Kabupaten Kampar

#### 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.

Berdasarkan fenomena dan data yang telah diuraikan dan dijelaskan sebelumnya mengenai peningkatan dana zakat yang disertai dengan peningkatan jumlah muzakki secara konsisten setiap tahunnya di kalangan masyarakat Kabupaten Kampar. Fenomena ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap Baznas Kabupaten Kampar semakin menguat.

Namun, disisi lain menjadi tantangan besar bagi pihak Baznas Kabupaten Kampar dalam aspek pelayanan. Seiring dengan peningkatan dana zakat dan jumlah muzakki, maka tuntutan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Baznas Kabupaten Kampar juga tinggi. Pelayanan yang berkualitas adalah kunci utama untuk menjaga loyalitas muzakki dan memastikan citra lembaga tetap profesional dan transparan.

Peningkatan dana zakat perlu adanya tanggung jawab dalam keuangan, diperlukan sejumlah langkah untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat tentang pengelolaan keuangan zakat. Salah satu tindakan yang bisa dilakukan adalah mengedepankan pelayanan untuk semua muzaki. Dengan tercapainya kepuasan pada muzaki melalui layanan yang diberikan, hal ini akan berpengaruh secara tidak langsung terhadap pertumbuhan jumlah penerimaan zakat dan infak. Sebab Muzakki yang puas akan memberikan kepercayaannya kepada lembaga tersebut, serta tanpa ragu ikut mempromosikan lembaga tersebut kepada lingkungan sekitarnya (Suharli dan Bahariska, 2021).

Pertumbuhan jumlah muzakki yang pesat di Kabupaten Kampar mengharuskan Baznas Kabupaten Kampar untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada muzakki. Tanpa adanya upaya pelayanan yang selaras dengan pertumbuhan dana zakat dan muzakki, dikhawatirkan kepuasan muzakki akan menurun yang pada jangka panjang dapat mempengaruhi efektifitas penghimpunan dana zakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk membedah lebih dalam terkait upaya Baznas Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada muzakki. Dengan menggunakan teori H.A.S Moenir, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran secara komprehensif mengenai upaya pelayanan yang dilakukan oleh Baznas Kabupaten Kampar.

Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada upaya-upaya atau usaha yang dilakukan oleh lembaga zakat yaitu Baznas Kabupaten Kampar dalam pelayanan. Maka peneliti tertarik untuk mengetahui dan membahas tentang "Upaya Baznas Kabupaten Kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki".

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah disajikan di atas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah, yaitu:



- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
1. Bagaimana upaya Baznas Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada muzakki ?
  2. Apa saja bentuk pelayanan Baznas Kabupaten Kampar kepada muzakki ?

### C. Tujuan

- Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :
1. Untuk mengetahui secara komprehensif terkait upaya Baznas Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada muzakki.
  2. Untuk mengetahui bentuk pelayanan Baznas Kabupaten Kampar kepada muzakki.

### D. Manfaat

#### 1. Manfaat Teoretis

- a. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi mengenai upaya Baznas Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada muzakki, sehingga hal ini dapat menjadi studi lanjut bagi peneliti yang akan datang.
- b. Hasil studi ini dapat berfungsi sebagai referensi bagi lembaga zakat, pengelola zakat (amil), serta para akademisi dalam mengetahui upaya Baznas Kabupaten Kampar dalam memberikan layanan kepada muzakki.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
- b. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

### 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 TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Terdahulu

Agar dapat memperkuat landasan dan menghindari plagiarisme, penting untuk melakukan tinjauan terhadap penelitian sebelumnya yang relevan, sehingga dapat dijadikan perbandingan dengan penelitian lainnya. Berbagai studi yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Laily Rahmadani, UIN Raden Intan Lampung, dengan judul penelitian “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Baznas Kota Bandar Lampung” (Rahmadani, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan pengelolaan layanan yang dilakukan oleh Baznas Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini berfokus pada penerapan berbagai fungsi manajemen, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengendalian dan evaluasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang dilaksanakan secara langsung di lokasi dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan informasi dilakukan melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa pengurus Baznas Kota Bandar Lampung telah melaksanakan upaya yang memadai untuk meningkatkan pelayanan dengan cara manajemen yang terukur. Manajemen layanan yang dilakukan, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian, telah berjalan dengan baik. Namun, terdapat hambatan yang diakibatkan oleh sedikitnya tenaga kerja (SDM) dalam kegiatan lapangan serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai metode transaksi zakat secara online.

Persamaan dengan penelitian ini adalah keduanya meneliti tentang pelayanan di lembaga Baznas. Keduanya menerapkan metode penelitian kualitatif melalui teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Perbedaan dari penelitian ini adalah terletak pada lokasi dilakukan penelitian. Penelitian Laily dilakukan di Baznas Kota Bandar Lampung, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berlokasi di Baznas Kabupaten Kampar. Perbedaan selanjutnya adalah teori yang digunakan. Laily Rahmadani menitikberatkan pada fungsi manajemen (POAC), sementara peneliti menggunakan teori pelayanan menurut H.A.S. Moenir yang mencakup pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan. Kemudian perbedaan objek pelayanan. Fokus Laily adalah pelayanan kepada masyarakat secara umum, sedangkan peneliti lebih spesifik pada pelayanan yang diberikan kepada muzakki.

Rafika Kurnia Saputri, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, menulis skripsi berjudul “Efektivitas Pelayanan Baznas Muaro Jambi Terhadap Kepuasan

Dan Kepercayaan Muzakki Menurut Prinsip-Prinsip Pelayanan Dalam Islam”(Rafika Kurnia Saputri, 2021).

Tujuan dari penelitiannya adalah untuk memahami seberapa efektif pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Muaro Jambi dalam membangun kepuasan dan kepercayaan di kalangan muzakki. Tujuan utama adalah mengenali masalah-masalah yang dihadapi oleh lembaga dalam memberikan pelayanan dan mencari solusi yang sesuai agar pelayanan di BAZNAS Muaro Jambi dapat menjadi lebih efektif di masa depan dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam. Penelitiannya menerapkan jenis penelitian lapangan dengan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang diterapkan oleh peneliti ini mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rafika adalah memaparkan hambatan-hambatan dalam pelayanan di BAZNAS Muaro Jambi serta memberikan rekomendasi solusi untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih efektif sesuai dengan kaidah-kaidah pelayanan dalam Islam demi menjaga loyalitas dan kepercayaan muzakki (Rafika Kurnia Saputri, 2021).

Kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah bahwa keduanya meneliti aspek pelayanan di lembaga pengelola zakat (Baznas) serta sama-sama menerapkan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada tempat pelaksanaan penelitian. Rafika Kurnia Saputri melakukan kajian di Baznas Kabupaten Muaro Jambi, sementara peneliti melakukan kajian di Baznas Kabupaten Kampar. Kemudian perbedaan pada fokus bahasan. Penelitian Rafika menitikberatkan pada efektivitas pelayanan dalam memengaruhi kepuasan dan kepercayaan muzakki. Sementara itu, peneliti lebih berfokus pada gambaran nyata mengenai upaya Baznas Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan. Rafika menggunakan tinjauan prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam, sedangkan peneliti menggunakan teori pelayanan menurut H.A.S Moenir yang membedah pelayanan melalui tiga bentuk konkret, yaitu pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan perbuatan.

Ihda Munaya Isma, UIN Sunan Kalijaga, menulis skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Yogyakarta Tahun 2023” (Ihda Munaya Isma, 2023).

Kajian yang dilakukan oleh Ihda Munaya Isma bertujuan untuk menggambarkan dan memahami kualitas layanan publik di Baznas Kota Yogyakarta. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan pendekatan kualitatif dan menghasilkan data yang bersifat

#### 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.

deskriptif. Teori yang dipakai adalah teori kualitas pelayanan (SERVQUAL). Zeithaml menyatakan bahwa terdapat lima dimensi, yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Hasil temuan penelitiannya adalah menggambarkan secara umum kualitas pelayanan telah diupayakan dengan baik, namun masih terdapat hambatan pada aspek SDM yang kurang memadai dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan (*reliability*), keterbatasan jumlah SDM untuk pelayanan cepat (*responsiveness*), serta keterbatasan luas tempat pada bagian pelayanan (*tangible*) (Ihda Munaya Isma, 2023). Kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada fokus keduanya yang mengeksplorasi pelayanan di lembaga Baznas. Selanjutnya, menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang mencakup observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen.

Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada lokasi penelitian yang digunakan. Penelitian Ihda dilakukan di Baznas Kota Yogyakarta, sedangkan peneliti fokus di Baznas Kabupaten Kampar. Kemudian Ihda menggunakan teori SERVQUAL (5 dimensi), sementara peneliti menggunakan teori pelayanan menurut H.A.S Moenir yang membagi pelayanan ke dalam tiga bentuk: lisan, tulisan, dan perbuatan. Objek pelayanan penelitian Ihda adalah pelayanan publik secara umum di Baznas, sedangkan peneliti lebih spesifik pada upaya pelayanan yang diberikan kepada muzakki.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Rini Sumiarti mahasiswi Program Studi Ekonomi Syari'ah UIN Suska Riau tahun 2023. Judul penelitian yaitu "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru" (Rini Sumiarti, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh LAZ Swadaya Ummah Kota Pekanbaru dalam usaha meningkatkan pengumpulan dana zakat dan infaq. Fokus penelitiannya mencakup bentuk-bentuk pelayanan konkret seperti layanan konsultasi zakat, penerapan kode etik amil, serta penyediaan kemudahan layanan jemput donasi dan pembayaran digital. Metode penelitiannya adalah metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data melalui cara mengamati dan mewawancarai informan yang berasal dari manajemen lembaga tersebut.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima diimplementasikan melalui kemudahan transaksi (seperti *e-money* dan transfer), transparansi pelaporan keuangan bulanan/tahunan, serta program jemput zakat. Secara tinjauan ekonomi syariah, pelayanan tersebut telah memenuhi prinsip *at-taysir* (kemudahan) dan *ukhuwah* (persaudaraan). Namun, terdapat kendala berupa besarnya biaya operasional teknologi,

#### 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.

keterbatasan jumlah SDM yang tidak sebanding dengan beban kerja, serta koordinasi antarbidang yang belum maksimal (Rini Sumiarti, 2023).

Kesamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah bahwa sama meneliti aspek pelayanan di lembaga pengelola zakat dan menerapkan metode penelitian kualitatif untuk menganalisis datanya dari lapangan. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada lokasi penelitian. Rini Sumiarti melaksanakan studi di Lembaga Amil Zakat (LAZ) Swadaya Ummah yang terletak di Kota Pekanbaru, sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilaksanakan di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Kampar. Selanjutnya, perbedaan antara teori yang diterapkan. Penelitian Rini menerapkan konsep Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dan prinsip ekonomi syariah (*at-taysir dan ukhuwah*), sementara peneliti menggunakan teori pelayanan menurut A. Moenir yang memfokuskan pada aspek pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan. Fokus penelitian Rini adalah melihat dampak pelayanan terhadap peningkatan pengumpulan zakat, sedangkan peneliti lebih menitikberatkan pada upaya pemberian pelayanan secara komprehensif kepada muzakki.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Nurlaila Izati, mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah pada tahun 2024. Judul penelitian yaitu “Implementasi Pelayanan Prima Pada Kepuasan Muzakki Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang Selatan” (Nurlaila Izati, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan prima (*service excellence*) yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Tangerang Selatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan muzakki. Fokus utamanya adalah melihat sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu memenuhi harapan para pembayar zakat. Jenis penelitiannya adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi di lapangan, dokumentasi, serta wawancara yang mendalam dengan pihak Baznas (Ketua, staf bagian pengumpulan) dan para muzakki.

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa Baznas Kota Tangerang Selatan telah mengimplementasikan elemen-elemen pelayanan prima yang mencakup sikap, kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Upaya ini terbukti memberikan kepuasan kepada muzakki, meskipun masih terdapat beberapa tantangan dalam hal teknis dan peningkatan jumlah SDM untuk mengimbangi volume pelayanan (Nurlaila Izati, 2024).

Persamaan dengan Penelitian Peneliti adalah keduanya sama-sama menjadikan pelayanan kepada muzakki di lembaga BAZNAS sebagai objek penelitian. Kemudian sama-sama penelitian kualitatif yang melakukan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Perbedaan dengan penelitian peneliti terletak pada lokasi penelitian 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.



digunakan. Nurlaila Izati melaksanakan penelitian di Baznas Kota Tangerang Selatan, sedangkan peneliti lainnya melakukan penelitian di Baznas Kabupaten Kampar. Kemudian perbedaan landasan teori. Penelitian Nurlaila menggunakan konsep Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dengan indikator A6, sedangkan peneliti menggunakan teori pelayanan menurut A. Moenir yang mencakup bentuk pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan. Penelitian Nurlaila berfokus pada hubungan antara pelayanan dengan kepuasan muzakki, sementara peneliti lebih menitikberatkan pada deskripsi upaya pelayanan yang dilakukan lembaga BAZNAS.

Dari berbagai penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat kesamaan dalam objek material yakni mengenai pelayanan di lembaga zakat, namun terdapat perbedaan signifikan pada objek formal atau sudut pandang teori yang digunakan. Kemudian terlihat bahwa kajian mengenai pelayanan di lembaga zakat telah banyak dilakukan dari sudut pandang manajemen (Laily Rahmadani dan Rafika Kurnia Saputri), dimensi kualitas SERVQUAL (Ihda Munaya Isma), maupun pelayanan prima (Rini Sumiarti dan Nurlaila Izati). Namun, sejauh pengamatan peneliti, belum ada penelitian yang secara spesifik membedah upaya pelayanan di BAZNAS Kabupaten Kampar dengan menggunakan teori pelayanan A. Moenir. Penelitian ini hadir untuk melengkapi kajian-kajian sebelumnya dengan memfokuskan pada aspek perilaku organisasi melalui teori pelayanan A. Moenir (Lisan, Tulisan, dan Perbuatan) di BAZNAS Kabupaten Kampar. Penelitian ini akan mengisi celah tersebut dengan menganalisis bagaimana bentuk pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan diterapkan dalam melayani muzakki di BAZNAS Kabupaten Kampar.

## B Landasan Teori

### 1. Upaya

Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional mengatakan upaya adalah tindakan, pemikiran, atau usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu, menghindari masalah, menemukan solusi, dan lain-lain (Departemen Pendidikan Nasional, 2008).

Upaya menurut para ahli dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Peter Salim dan Yeni Salim, mengatakan upaya merupakan peran yang dijalankan oleh individu atau bagian dari tanggung jawab utama yang wajib dilaksanakan (Peter Salim, 2011).
- b. Surayin (2001) mengungkapkan bahwa upaya merupakan sebuah usaha; pikiran; dan kerja keras (untuk mencapai suatu tujuan). Setiap langkah dan tindakan yang dilakukan oleh individu bertujuan untuk menghindari hal-hal yang dianggap tidak perlu atau mengganggu, sehingga solusi dapat ditemukan.

© Hak cipta milik 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.

- c. Boyd dan Bee (2012) menyatakan bahwa upaya merupakan kegiatan yang dilakukan untuk meraih suatu sasaran yang diharapkan hasilnya. Upaya juga dapat diartikan sebagai tindakan atau kerja yang diperlukan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Kegiatan ini bisa berupa usaha, aktivitas, atau pekerjaan yang memerlukan intensitas tinggi.

Dari berbagai pendapat ahli yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa upaya merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, sehingga setiap permasalahan yang timbul dapat diatasi dengan efektif. Upaya adalah kontribusi yang harus dilakukan oleh setiap orang untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini, upaya yang dimaksud ditujukan pada upaya Baznas Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada muzakki.

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan memiliki tiga pengertian. Pertama, terkait dengan metode pelayanan. Kedua, upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang disertai dengan imbalan. Ketiga, kemudahan yang diberikan dalam proses jual beli barang atau jasa. Menurut *American Marketing Association*, pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lainnya, yang sebenarnya tidak berwujud nyata dan tidak mengakibatkan kepemilikan atas suatu barang, serta proses pembuatannya tidak berkaitan dengan produk fisik (Hardiansyah, 2011).

Menurut para pakar, pelayanan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Lovelock menyatakan bahwa layanan adalah produk yang tidak berbentuk fisik, sehingga tidak memiliki wujud yang nyata, dan hanya terjadi untuk sementara waktu atau sesaat, tetapi tetap dapat dirasakan dan dialami oleh orang yang menerima layanan tersebut (Hardiansyah, 2011).
- 2) Kotler dalam (Hendro Yuwono dan Syamswana Yuwana, 2017), Pelayanan merupakan segala aktivitas yang dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak memiliki bentuk fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.
- 3) Berdasarkan H. A. S. Moenir, layanan merupakan suatu proses untuk memenuhi kebutuhan dengan melalui aktivitas orang lain yang diterima secara langsung. Dengan demikian, pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak lain untuk meraih keuntungan yang diinginkan serta memperoleh kepuasan (Freddy Rangkuti, 2017).
- 4) Menurut Sutopo, pelayanan memiliki ciri-ciri tertentu, yaitu tidak bersifat fisik dan sangat berbeda dibandingkan dengan produk yang telah jadi. Kemudian, pelayanan terdiri dari tindakan konkrit dan memiliki dampak

### 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.

sosial. Selain itu, proses pelayanan mencakup produksi dan konsumsi yang tidak dapat dipisahkan karena berlangsung bersamaan di tempat yang sama (Sutopo dan Sugiyanto, 2001).

- 5) Pelayanan merupakan seluruh tindakan yang mendukung, membantu, mempermudah, serta memberikan kebahagiaan dan memberikan manfaat kepada orang lain. Pelayanan kepada konsumen (muzakki) merupakan serangkaian aktivitas yang meliputi sikap dan tingkah laku pegawai lembaga ketika menyambut atau berinteraksi dengan konsumen (muzakki), baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan dari aktivitas ini adalah untuk memberikan berupa bantuan, memberikan kemudahan, dan menciptakan kenyamanan bagi nasabah serta memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin, 2006).

Dalam upaya mencapai kepentingan, seringkali tidak dapat dilakukan secara individu, tetapi memerlukan bantuan dari tindakan orang lain. Tindakan yang dilakukan oleh individu tersebut berdasarkan permintaan disebut sebagai pelayanan. Pelayanan pada dasarnya merupakan kumpulan kegiatan, sehingga dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan dilaksanakan secara sistematis dan terus-menerus yang mencakup semua aspek kehidupan individu dalam masyarakat (H.A.S Moenir, 2016).

Ada dua jenis faktor utama yang dapat memengaruhi mutu pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan tersebut dinilai baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan dan keinginan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap sebagai pelayanan yang ideal. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan akan dianggap rendah (Hasan, 2013).

Oleh sebab itu, kualitas layanan yang baik atau buruk ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam secara konsisten memenuhi ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu aspek yang harus diwujudkan oleh perusahaan, karena dapat memengaruhi daya tarik bagi pelanggan baru dan mengurangi peluang bagi pelanggan lama untuk beralih ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dengan menyediakan produk atau jasa yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan dari individu yang dilayani (Majid, 2011).

Penyedia layanan publik diharuskan untuk memiliki standar pelayanan yang perlu dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi para pengguna layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang ditetapkan secara resmi 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.

pelaksanaan layanan publik yang harus diikuti oleh penyedia dan penerima layanan, sesuai dengan keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004. Standar pelayanan minimal harus mencakup aspek-aspek berikut :

- 1) Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang telah ditentukan bagi pihak pemberi dan penerima layanan juga mencakup penanganan pengaduan.
- 2) Lamanya Penyelesaian. Waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan proses dari saat pengajuan permohonan sampai pelayanan selesai, termasuk menangani keluhan.
- 3) Biaya untuk Layanan. Biaya atau tarif yang terkait dengan layanan meliputi rincian yang ditetapkan selama proses pelaksanaan layanan.
- 4) Rekomendasi dan Sarana. Penyelenggara layanan publik harus menyediakan sarana dan fasilitas pelayanan yang memadai (Nina Rahmayanty, 2013).

#### b. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Karakteristik dari pelayanan yang baik adalah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Untuk mencapai hal ini, harus memiliki karyawan yang profesional dalam pelayanan, dilengkapi dengan fasilitas dan perlengkapan yang memadai, menawarkan seluruh produk yang diinginkan, bertanggung jawab terhadap pelanggan dari awal hingga akhir, mampu memberikan layanan dengan cepat dan akurat, serta dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai dengan janji yang diungkapkan dalam program layanan yang disediakan (Kasmir, 2014).

Dalam memberikan layanan kepada muzakki, aspek-aspek yang perlu diperhatikan adalah kepuasan muzakki terhadap kualitas layanan yang disediakan. Kepuasan berarti bahwa seluruh harapan dan kebutuhan muzakki dapat dipenuhi dengan tepat dan tepat waktu. Karakteristik pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya fasilitas dan infrastruktur yang memadai.
- 2) Ketersediaan tenaga kerja yang memiliki kualitas baik.
- 3) Mengambil tanggung jawab terhadap setiap muzakki dari awal hingga akhir.
- 4) Mampu memberikan layanan secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- 6) Memberikan keamanan dan melindungi informasi yang bersifat rahasia.
- 7) Mempunyai pengetahuan serta keterampilan yang cukup.
- 8) Berusaha untuk memahami kebutuhan para muzakki.
- 9) Dapat memberikan rasa percaya kepada muzakki (Kasmir, 2014).

#### c. Bentuk Pelayanan

Jenis pelayanan terdiri dari tiga kategori , yaitu : (H.A.S Moenir, 2016)

#### 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.

#### Ⓣ) Pelayanan Melalui Lisan

Pelayanan lisan merupakan layanan yang disampaikan melalui komunikasi verbal. Layanan yang dilakukan secara lisan dilakukan oleh petugas di bidang humas, bidang informasi, dan bidang lainnya yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan penjelasan atau informasi kepada siapa saja yang memperlukannya. Agar layanan lisan dapat dilaksanakan dengan baik menurut yang diharapkan, ada beberapa ketentuan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan. Layanan secara umum berkaitan dengan aspek teknis yang dilaksanakan secara langsung di lokasi.

#### Ⓣ) Pelayanan Yang Menggunakan Tulisan

Pelayanan Tulisan adalah layanan yang disediakan melalui dokumen dan informasi yang disajikan secara tertulis. Pelayanan tulisan dapat dilakukan dengan dua metode. Metode yang digunakan dalam pelayanan lisan adalah metode cetak maupun metode online.

#### Ⓣ) Pelayanan Yang Melibatkan Tindakan/Perbuatan

Pelayanan Perbuatan adalah pelayanan yang dilakukan melalui tindakan yang konkret dan fisik. Pelayanan perbuatan adalah upaya agar para *customer* merasakan tindakan langsung dari dampak yang diberikan. Layanan yang bersifat tindakan harus dilakukan dengan penuh komitmen, keterampilan, disiplin, prosedur, serta metode yang telah ditetapkan, agar hasil yang diperoleh sesuai standar atau kriteria yang dapat memuaskan bagi para pihak yang terlibat.

Pelayanan perbuatan akan memiliki kualitas yang baik jika didukung oleh keterampilan khusus dalam mengelola pekerjaan. Oleh karena itu, pekerja harus memiliki keterampilan yang diperlukan. Para pekerja harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan atau pelatihan yang sesuai agar memiliki keterampilan dalam bekerja.

#### d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan beberapa penelitian mengenai pelayanan, Zeithaml, Berry, dan Parasuraman telah mengkategorikan lima kelompok yang digunakan oleh konsumen untuk menilai kualitas pelayanan atau jasa, yaitu : (Kasmir, 2014)

##### Ⓣ) Bukti Nyata

Bukti fisik/nyata adalah layanan yang dapat dilihat, dirasakan, dan dicium; untuk itu, aspek yang nyata menjadi sangat krusial sebagai ukuran dalam pelayanan. Tampilan dan kemampuan dari fasilitas serta infrastruktur merupakan bukti nyata yang diberikan oleh penyedia layanan, yang mencakup sarana fisik, perangkat, tenaga kerja, dan alat komunikasi.

##### Ⓣ) Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk melaksanakan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dan dalam waktu

#### 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

yang tepat. Pentingnya dimensi ini terletak pada kenyataan bahwa kepuasan pengguna layanan akan menurun jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Elemen dalam aspek ini mencakup kemampuan organisasi untuk memberikan layanan dengan tepat.

#### 3) Daya Tanggap

Daya tanggap merujuk pada kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan secara langsung dengan tepat dan cepat oleh para pegawai. Respon yang baik ini menciptakan pandangan positif tentang mutu layanan yang diberikan. Dimensi ini menyoroti betapa pentingnya perhatian serta respon cepat karyawan dalam merespons permintaan, pertanyaan, dan keluhan dari muzakki.

#### 4) Jaminan

Jaminan merupakan pemahaman dan sikap yang diharapkan dapat membangun kepercayaan serta keyakinan dalam diri muzakki mengenai mutu layanan yang diberikan oleh lembaga. Dimensi ini sangat krusial karena berkaitan dengan pandangan muzakki tentang adanya risiko tinggi yang berhubungan dengan kemampuan penyedia layanan. Pada dimensi ini terdapat kemampuan pegawai yang meliputi keterampilan, pengetahuan pegawai, serta reputasi lembaga.

#### 5) Empati

Empati merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai lembaga untuk memberikan perhatian secara langsung kepada muzakki secara pribadi, serta memiliki kepekaan terhadap kebutuhan yang dimiliki oleh muzakki.

#### e. Pelayanan dalam Islam

Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, dalam ranah bisnis, terdapat dua sifat utama yang perlu dimiliki, yaitu integritas dan kepercayaan, serta penting untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai (Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, 2003). Pelayanan dalam Islam perlu meliputi beberapa aspek, yaitu:

- 1) Shidiq merujuk pada kejujuran dan keterusterangan, yaitu tidak berbohong dalam menjalankan transaksi serta memberikan layanan. Makna shidiq mencakup ketahanan dalam menghadapi tantangan, keikhlasan, serta memiliki stabilitas emosional.
- 2) Amanah dan fathonah sering dimaknai dalam konteks pelayanan sebagai sikap yang menunjukkan tanggung jawab, keterbukaan, ketepatan waktu, memiliki visi dalam pengelolaan, serta melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 3) Tabliq mengacu pada kemampuan komunikasi yang efektif, cerdas, serta tanggap.
- 4) Istiqomah berkaitan dengan secara terus-menerus memberikan yang terbaik.



### 3. Muzakki

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, dalam pasal 1, menyatakan bahwa muzakki adalah orang atau badan yang dimiliki oleh umat Islam dan memiliki kewajiban untuk membayar zakat. Zakat hanya diwajibkan bagi individu-individu yang telah memenuhi syarat-syarat berikut :

- a. Seorang muslim yang memenuhi kriteria untuk membayar zakat tetapi murtad sebelum menunaikannya, menurut para ahli fikih Syafi'iyah, wajib mengeluarkan zakat yang dimilikinya sebelum murtad.
- b. Merdeka membebaskan wajib zakat dari kewajiban membayar zakat kepada hamba sahaya. Hal ini karena dia tidak memiliki hak kepemilikan. Hamba dan harta bendanya adalah hak milik tuannya.
- c. Dewasa dan memiliki akal, para ahli fiqih dari mazhab Hanafi menetapkan bahwa kedewasaan dan kemampuan berpikir merupakan syarat yang wajib untuk membayar zakat. Mereka menyatakan bahwa kekayaan anak kecil dan orang gila tidak diwajibkan untuk membayar zakat, sebab keduanya tidak diminta untuk melaksanakan kewajiban zakat harta seperti dalam ibadah sholat dan puasa.
- d. Mempunyai kekayaan yang memenuhi nisab, individu tersebut memiliki total kekayaan yang telah mencapai nisab agar zakatnya dapat dikeluarkan.
- e. Memiliki kekayaan yang telah mencapai haul, yaitu kekayaan yang sudah memenuhi syarat nisab. Zakat dapat dikeluarkan setelah mencapai masa haul, yang berarti telah dimiliki selama satu tahun.
- f. Memiliki harta secara utuh berarti bahwa harta tersebut sepenuhnya milik individu yang memilikinya, tanpa hak atau kepemilikan dari pihak lain (Rahman Ritonga dan Zainuddin, 2002).

### C. Kerangka Pemikiran

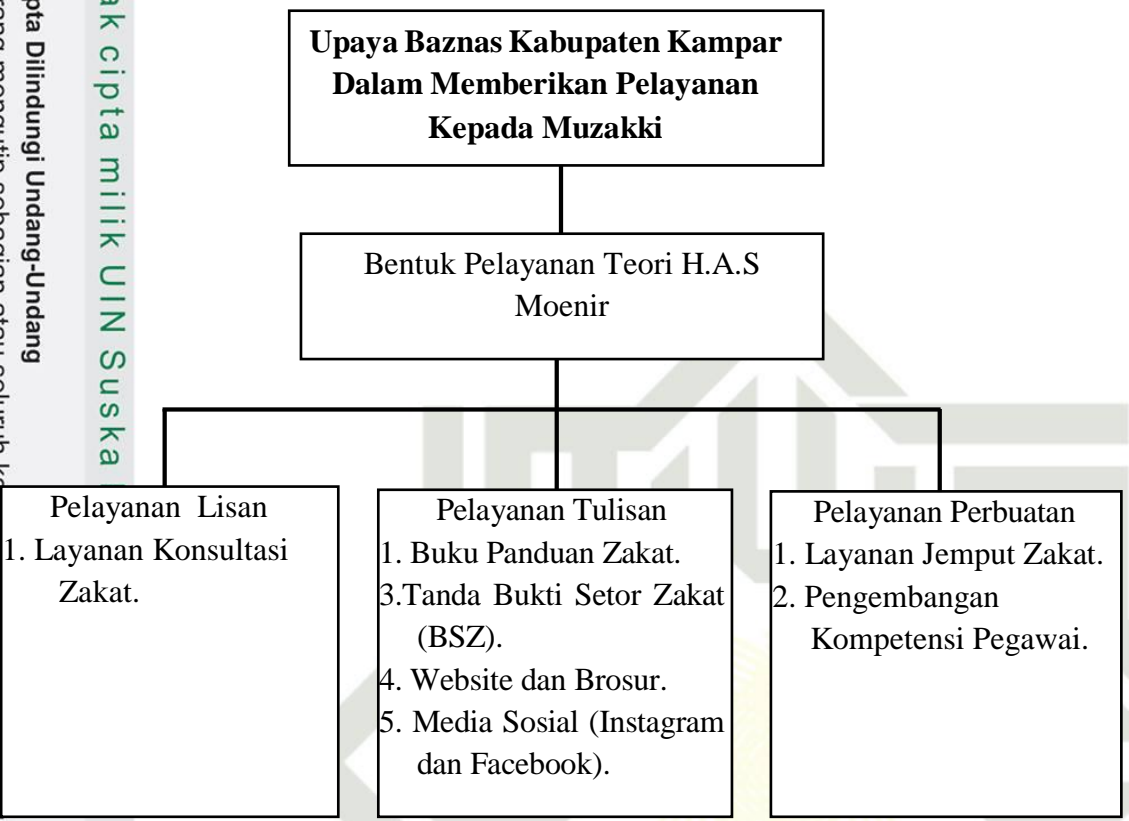
Konsep kerangka pikir merupakan penjelasan mengenai struktur konsep yang dipakai untuk menyelesaikan masalah yang telah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengamati bagaimana Baznas Kabupaten Kampar melakukan upaya dalam memberikan pelayanan kepada muzakki. Berikut adalah langkah-langkah dalam skema yang membentuk kerangka penelitian ini :

#### 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.



Gambar 2.1  
Kerangka Pikir



© Hak cipta milik UIN Suska

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa izin UIN Suska Riau 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 METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis dan Desain Penelitian

Dalam studi ini, penulis menerapkan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan suatu pendekatan yang berlandaskan pada filosofi postpositivisme, dengan tujuan untuk mempelajari aspek-aspek yang bersifat alami. Penelitian kualitatif ini fokus pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2012).

Penelitian kualitatif deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan dan merangkum beragam kondisi, situasi, atau variabel yang muncul dalam masyarakat yang diteliti, dan kemudian menggambarkannya sebagai karakteristik atau gambaran dari kondisi tertentu (Burhan Bungin, 2013).

Penelitian kualitatif secara umum adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menemukan apa yang sebenarnya terjadi dengan masalah tersebut. Studi ini menunjukkan bagaimana upaya Baznas Kabupaten Kampar melayani muzakki secara sistematis, cermat, dan akurat. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis, ucapan, atau deskripsi, bukan angka atau istilah numerik.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Baznas Kabupaten Kampar di Jl. Profesor Moh. Yamin SH No. 439, Langgini, Kecamatan Bangkinang, Kabupaten Kampar. Adapun waktu penelitian ini dilakukan setelah Proposal di Seminarkan. Penelitian ini mulai dilakukan sesuai terbitnya surat izin riset yaitu dari bulan Desember 2025 sampai Februari 2026.

### C. Sumber Data dan Informan Penelitian

Agar dapat mengumpulkan informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian ini, penulis menggunakan dua kategori sumber data, yaitu pengumpulan data secara langsung di lapangan dan studi literatur guna mendapatkan data teoretis yang akan dianalisis. Dengan demikian, jenis data yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang didapatkan langsung dari sumber asli atau secara langsung di lokasi penelitian. Data primer ini terdiri dari data mentah (*raw data*) yang perlu diproses lebih lanjut agar menghasilkan informasi yang memiliki makna. (Rachmat Kriyantono, 2006). Data primer penelitian didapatkan melalui alat pengukuran atau metode pengumpulan data yang diterapkan langsung kepada subjek. Selain itu, sumber data utama termasuk data yang diperoleh secara langsung dari Baznas Kabupaten

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Kampar. Peneliti juga melakukan observasi. Dalam kasus ini, peneliti tidak berinteraksi langsung dengan subjek penelitian dan tetap berada di luar, sehingga mereka tidak perlu tinggal bersama orang yang diobservasi.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan atau diperoleh secara langsung dari sumber penelitian yang berfungsi sebagai data kedua atau sumber sekunder (Rachmat Kriyantono, 2006). Data kedua atau data sekunder dalam penelitian ini adalah informasi yang diperoleh dari referensi semua buku yang menjadi dasar teori serta mencakup informasi yang relevan dengan masalah yang dianalisis oleh penulis, seperti data yang diperoleh dari berbagai buku, jurnal, hasil penelitian, media, dan sumber lain yang dapat mendukung penelitian ini.

Informan dalam penelitian merupakan individu yang memiliki pengetahuan mengenai objek yang sedang diteliti. Informan dalam penelitian adalah orang-orang yang memiliki pemahaman tentang informasi yang berkaitan dengan objek penelitian, baik itu berkaitan dengan perilaku maupun individu lainnya yang memahami subjek yang sedang diteliti. Penulis menentukan informan berdasarkan wawasan dan partisipasi dalam bidang pelayanan di Lembaga Baznas Kabupaten Kampar. Informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Informan Penelitian**

NO	NAMA	JABATAN
1	Purwadi, S.P., M.Si	Ketua
2	Irhamni, S.Pd	Bendahara
3	Sukardi, S.E., M.M	Kabag Kesekretariatan, SDM dan Umum
4	Nofri Zulhadi, A.Md., SH	Kabag Pengumpulan
5	Muhammad Fadhillah	Muzakki
6	Hendri	Muzakki

### D. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui beberapa metode, yaitu:

#### 1. Observasi

Observasi adalah metode untuk mengumpulkan data dengan cara melihat secara langsung objek atau fenomena yang sedang diteliti. Metode ini mencakup pengamatan dan pencatatan secara berkala mengenai berbagai peristiwa, tindakan, atau kondisi tertentu, dengan tujuan untuk memperoleh data yang tepat dan komprehensif. Definisi observasi adalah sebuah penelitian yang dilakukan dengan sengaja dan teratur mengenai analisis serta

tanda-tanda melalui cara mengamati dan mencatat. Di samping itu, maksud dari observasi adalah untuk memahami sifat-sifat dan signifikansi dari elemen-elemen perilaku manusia dalam fenomena yang kompleks (Gunawan, 2013). Observasi dilakukan oleh penulis untuk mengamati upaya yang dilakukan oleh lembaga Baznas Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada muzakki.

### Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif merupakan suatu percakapan yang memiliki tujuan spesifik dan dimulai dengan sejumlah pertanyaan. Wawancara dalam penelitian bukan hanya sekadar dialog, tetapi juga mencakup variasi tingkat formalitas yang berbeda. Berbeda dengan percakapan sehari-hari, wawancara penelitian bertujuan untuk mengumpulkan data. Peneliti biasanya menekankan wawancara untuk mengeksplorasi perasaan, pandangan, dan pemikiran yang dimiliki oleh para informan (Gunawan, 2013).

Wawancara dapat dipahami sebagai sebuah dialog yang memiliki maksud tertentu, di mana dialog tersebut melibatkan dua pihak, yaitu seorang pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan seorang terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan (Lincoln dan Guba, dalam Lexy J. Moleong, 2018).

Wawancara yang dilaksanakan oleh penulis bertujuan untuk melihat upaya yang telah dilakukan oleh Lembaga Baznas Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada muzakki. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan bukti-bukti tentang pelaksanaan upaya yang dilakukan serta untuk menganalisis konten media. Sumber informasi atau narasumber yang berasal dari Baznas Kabupaten Kampar dan para muzakki. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai langkah-langkah yang diambil oleh Lembaga Baznas Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada muzakki.

### Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi memiliki tujuan untuk meneliti data dari periode sebelumnya dengan pendekatan yang objektif. Dokumentasi adalah pencatatan kejadian yang telah terjadi, yang bisa berupa tulisan, gambar, atau karya penting dari seorang individu. Analisis dokumen adalah pelengkap dari penerapan metode wawancara dan pengamatan (Gunawan, 2013). Dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini mencakup laporan-laporan tentang berbagai upaya yang telah dilakukan oleh Lembaga BAZNAS Kabupaten Kampar dalam memberikan layanan yang relevan kepada muzakki. Dokumen ini akan membantu analisis mengenai upaya pelayanan muzakki 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.



dilakukan dan juga berfungsi sebagai bukti serta materi pendukung hasil wawancara mendalam.

Selain itu, untuk memperkuat informasi yang telah ada, peneliti berencana untuk mencatat peristiwa yang terjadi melalui analisis dokumen. Setelah data dikumpulkan, langkah berikutnya adalah menyusun informasi yang telah diperoleh dan kemudian melakukan analisis. Analisis data adalah proses yang dilakukan untuk mengenali dan mengatur informasi yang didapatkan melalui wawancara, pengamatan di lapangan, dan dokumen. Proses ini dilakukan dengan cara mengategorikan data ke dalam kelompok tertentu, merincinya menjadi unit-unit yang lebih kecil, melakukan sintesis untuk menemukan elemen-elemen yang signifikan dan relevan untuk analisis, serta menyusun kesimpulan yang tegas dan mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

#### E. Validitas Data

Sebelum validitas data diterapkan untuk mengevaluasi seberapa akurat dan tepat suatu data. Validasi dilaksanakan untuk menilai tingkat keakuratan data yang telah diperoleh dalam penelitian ini. Setelah data yang dikumpulkan dari lapangan disusun secara sistematis, penulis akan melakukan analisis terhadap data tersebut.

Kajian ini bersifat kualitatif, yang berarti menggunakan informasi yang disampaikan secara verbal dan kualifikasinya berdasarkan teori. Pengolahan datanya dilakukan secara logis dengan menerapkan pola induktif. Metode yang digunakan untuk menjamin keaslian data dalam penelitian dilakukan dengan cara triangulasi data. Dalam studi kualitatif, informasi diperoleh dari berbagai sumber melalui berbagai metode pengumpulan data yang berbeda (triangulasi) dan dilaksanakan secara berkelanjutan hingga datanya jenuh (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, untuk memastikan keakuratan validitas data, penulis menerapkan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan atau memverifikasi tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh dari sumber yang berlainan.

Analisis triangulasi merupakan suatu proses yang dilakukan untuk menilai jawaban dari subjek dengan cara memeriksa kebenarannya melalui data empiris yang berasal dari sumber lain yang tersedia. Di sini, tanggapan subjek akan direview kembali dengan dokumen yang ada (Rachmat Kriyantono, 2006). Triangulasi sumber adalah langkah untuk membandingkan atau menilai keandalan informasi yang didapat dari berbagai sumber (Rachmat Kriyantono, 2006). Triangulasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan hasil dan penafsiran data yang lebih akurat dan dapat diandalkan. Sebagai contoh, melakukan analisis terhadap hasil observasi dan wawancara, membandingkan ungkapan yang bersifat umum dengan

#### 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.

pengkapan yang bersifat pribadi, serta membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini merupakan analisis kualitatif yang fokus pada informasi yang didapatkan dari lapangan, meliputi observasi, wawancara, serta dokumentasi. Data tersebut selanjutnya dijelaskan melalui narasi yang deskriptif.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman, yang menjelaskan bahwa kegiatan analisis dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara yang interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai penelitiannya selesai. Secara umum, Miles dan Huberman menyatakan bahwa analisis melibatkan tiga proses yang berlangsung secara serentak, yaitu : (Muri Yusuf, 2014)

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses yang melibatkan pemilihan dan penekanan terhadap penyederhanaan, pengabstrakan, serta modifikasi data (mental) yang diperoleh dari catatan yang ada di lapangan. Reduksi data adalah proses memilih, menentukan fokus, menyederhanakan, membuat ringkasan, dan mengubah data asli yang terdapat dalam catatan lapangan yang telah dibuat. Mereduksi data mengacu pada proses mengelompokkan, memilih informasi yang paling penting, menekankan aspek-aspek yang krusial, serta mengidentifikasi tema dan pola yang ada. Dengan demikian, data yang telah diolah akan memberikan pemahaman yang lebih jelas, serta memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya dan mencarinya jika diperlukan.

### 2. Penyajian Data

Penyajian dalam hal ini merupakan kumpulan informasi yang telah disusun dengan rapi, sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan melakukan tindakan. Setelah proses pengurangan data selesai, tahap selanjutnya dalam menganalisis data adalah penerapan model pengurangan. Bentuk pengolahan data yang paling umum dipakai dalam penelitian kualitatif adalah teks dengan karakter naratif. Dengan memberikan informasi, hal ini akan meningkatkan pemahaman mengenai situasi yang terjadi dan membantu dalam merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut.

### 3. Penutup

Aspek yang paling krusial dalam analisis adalah proses menarik kesimpulan dan melakukan pengujian. Sejak awal, para peneliti harus mengambil tindakan yang proaktif, bukan hanya membiarkan data menjadi kumpulan yang tidak berarti. Pengurangan data, penyajian informasi, dan

pembuatan kesimpulan perlu dilakukan sejak tahap awal. Inisiatif ini adalah tanggung jawab peneliti, yang mana proses pengambilan kesimpulan dimulai secara bertahap sejak fase awal. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila prosedur yang digunakan sudah benar dan data yang dianalisis memenuhi syarat kelayakan dan kesesuaian, maka hasil kesimpulan awal yang diperoleh akan dianggap valid.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan secara menyeluruh, seperti yang telah dijelaskan dalam penelitian ini, yaitu mengenai upaya yang dilakukan oleh lembaga BAZNAS Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada muzakki. Dalam situasi ini, penulis menyampaikan penjelasan dengan menggunakan kata-kata atau kalimat yang ditata menurut kategori untuk mencapai suatu kesimpulan. Untuk menjawab pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah, peneliti dapat mendeskripsikan secara rinci mengenai langkah-langkah yang diambil oleh lembaga Baznas Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada muzakki.

© 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.



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.

## A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kampar telah menunjukkan keberhasilan yang signifikan dalam upaya pelayanan kepada muzakki. Keberhasilan ini terindikasi secara nyata melalui pertumbuhan jumlah perolehan dana zakat serta peningkatan jumlah muzakki yang terdaftar secara konsisten setiap tahunnya. Tren positif tersebut membuktikan bahwa berbagai upaya pelayanan yang diterapkan mampu meningkatkan pengumpulan dana zakat dan muzakki dari tahun ke tahun.

Pencapaian tersebut merupakan hasil upaya dari penerapan tiga dimensi pelayanan menurut teori H.A.S. Moenir yang dilakukan secara terintegrasi, yaitu pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan. Dalam aspek pelayanan lisan, Baznas Kabupaten Kampar mengedepankan komunikasi yang santun dan edukatif melalui layanan konsultasi. Pada dimensi pelayanan tulisan, aspek transparansi diperkuat melalui pemberian Bukti Setor Zakat (BSZ) dan pemanfaatan media informasi digital seperti website resmi serta media sosial. Sementara itu, pada dimensi pelayanan perbuatan, profesionalisme ditunjukkan melalui inovasi layanan jemput zakat yang memudahkan muzakki serta didukung oleh kompetensi sumber daya manusia di mana 98% amil telah memiliki sertifikasi amil zakat.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, peneliti memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat dipertimbangkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu sebagai berikut :

### 1. Bagi Baznas Kabupaten Kampar

Berdasarkan temuan penelitian, saran yang dapat diberikan kepada Baznas Kabupaten Kampar adalah untuk segera melakukan penguatan sistem administrasi pada setiap dimensi pelayanan guna menjaga konsistensi dan akuntabilitas lembaga. Pada dimensi pelayanan lisan, disarankan agar lembaga Baznas menyediakan buku tamu khusus konsultasi yang mencatat identitas serta topik permasalahan muzakki, sehingga dapat menjadi basis data untuk evaluasi edukasi dan pemetaan kebutuhan masyarakat.

Aspek pelayanan tulisan, Baznas Kampar perlu mengupayakan penyusunan buku panduan zakat dalam bentuk cetak atau digital sebagai referensi utama yang mendalam dibandingkan brosur yang hanya menjelaskan secara singkat. Terakhir, untuk dimensi pelayanan perbuatan disarankan bagi lembaga Baznas Kampar untuk mulai mengimplementasikan sistem rekapitulasi atau buku kendali pada layanan jemput zakat guna mendata jumlah muzakki yang dilayani melalui jemput zakat.

Langkah-langkah perbaikan administrasi ini diharapkan dapat menyelaraskan profesionalisme amil yang tersertifikasi dengan sistem dokumentasi yang terpadu, sehingga keberhasilan peningkatan dana dan jumlah muzakki dapat terus dipertahankan secara berkelanjutan.

Bagi Peneliti Selanjutnya

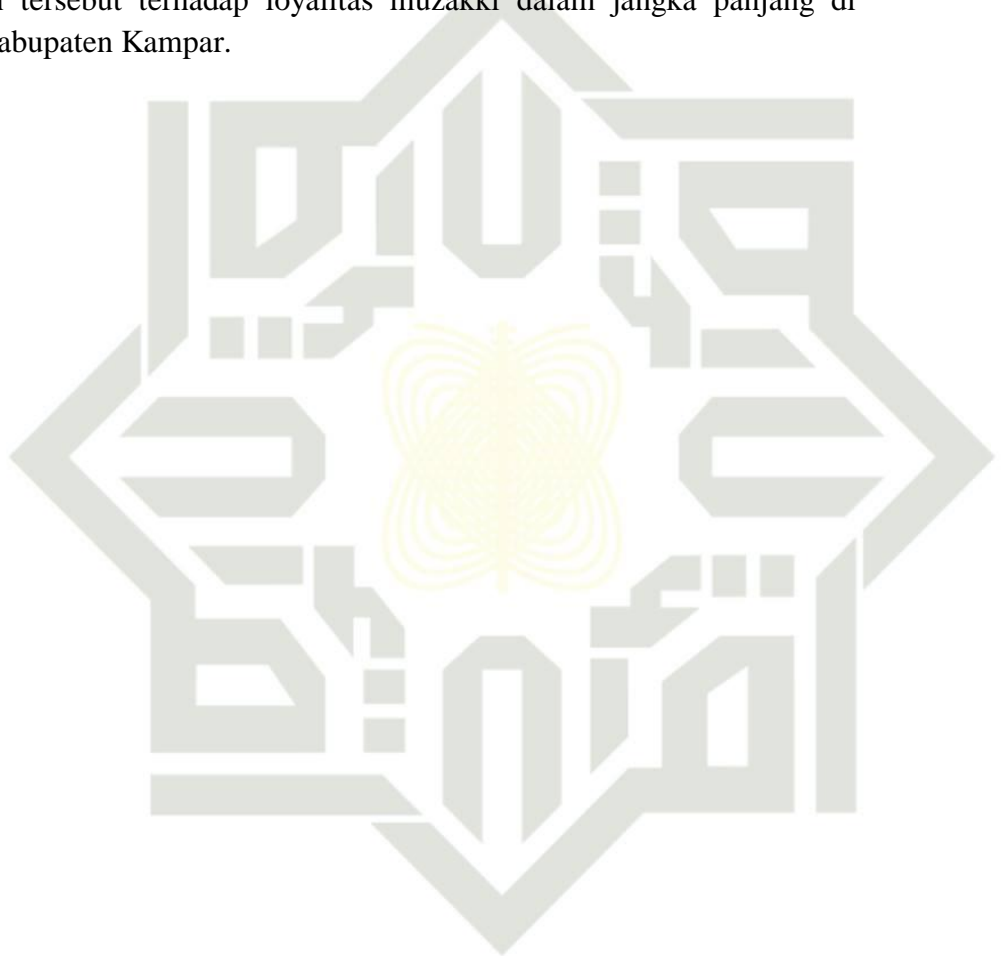
Penelitian ini hanya berfokus pada upaya pelayanan berdasarkan teori A. Moenir. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti dari sisi Indeks Kepuasan Muzakki secara kuantitatif atau menganalisis dampak dari kualitas pelayanan tersebut terhadap loyalitas muzakki dalam jangka panjang di Baznas Kabupaten Kampar.

© 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.



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR PUSTAKA

- Andri Soemitra. (2009). *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Kencana Prenada Media Group.
- BPS Kabupaten Kampar. (2025). *Kabupaten Kampar Dalam Angka*.
- Buahan Bungin. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Kencana.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Din Hafiduddin dan Hendri Tanjung. (2003). *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Gema Insani.
- Freddy Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Gramedia Pustaka Utama.
- Gunawan, I. (2013). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- H.A.S Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Hasan, A. (2013). *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Ghalia Indonesia.
- Hendro Yuwono dan Syamswana Yuwana. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko King di Malang*. 2.
- Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin. (2006). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Linda Karya.
- Hertina. (2013). *Problematika zakat profesi dalam produk hukum di Indonesia*. Suska Press.
- Itha Munaya Isma. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Yogyakarta Tahun 2023*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Kamir. (2014). *Manajemen Perbankan: Edisi Revisi*. PT Rajagrafindo Persada.
- Licoln dan Guba, dalam Lexy J. Moleong. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- M Ali Hasan. (2006). *Zakat Infak: Salah Satu Solusi Mengatasi Problema Sosial di Indonesia*. Kencana.
- Majid, S. A. (2011). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Pers.
- Mari Yusuf. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenadamedia.
- Nabilah Muhamad. (2025). *Update Jumlah Pemeluk Agama di Indonesia Semester 1 2025* [<https://databoks.katadata.co.id/>].

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dititik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

- Nisa Rahmayanty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Graha Ilmu.
- Nelaila Izati. (2024). *Implementasi Pelayanan Prima Pada Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang Selatan*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Peter Salim. (2011). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Modern English Press.
- Rachmat Kriyantono. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Kencana.
- Rafika Kurnia Saputri. (2021). *Efektivitas Pelayanan Baznas Muaro Jambi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Menurut Prinsip-Prinsip Pelayanan Dalam Islam*. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Rahmadani, L. (2023). *Manajemen pelayanan dalam meningkatkan layanan masyarakat di BAZNAS Kota Bandar Lampung*.
- Rahman Ritonga dan Zainuddin. (2002). *Fiqih Ibadah*. Gaya Media Pratama.
- Rini Sumiarti. (2023). *Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Pengumpulan Zakat Dan Infak Di Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suharli dan Bahariska. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Menjadi Nasabah Di BAZNAS Kota Makassar (Bag. 2)*. 5, 26.
- Surayin. (2001). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Yrama Widya.
- Sutopo dan Sugiyanto. (2001). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara.
- Tulus. (2006). *Pedoman Zakat*. Direktorat Pemberdayaan Zakat Departemen Agama RI.
- Wahbah Az-Zuhaily. (2008). *Zakat: Kajian Berbagai Mazhab*. PT Remaja Rosdakarya.

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.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Instrumen Penelitian Upaya Baznas Kabupaten Kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki

#### A. Untuk Pihak Pengelola (Baznas Kabupaten Kampar)

No	Judul	Indikator	Pertanyaan
1	Upaya Baznas Kabupaten Kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki	Pelayanan Lisan	1. Apa itu pelayanan lisan ? 2. Apa saja bentuk pelayanan lisan yang diberikan kepada muzakki oleh Baznas Kabupaten Kampar ? 3. Bagaimana sikap dan tutur kata pegawai dalam melayani muzakki secara lisan ? 4. Apakah ada standar komunikasi lisan yang ditetapkan oleh baznas untuk dipatuhi oleh semua pegawai ? 5. Apakah Baznas Kabupaten Kampar menyediakan layanan telepon untuk muzakki ? 6. Apakah ada pelatihan khusus komunikasi seperti public speaking untuk pegawai Baznas Kabupaten Kampar ?

#### 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.



<p>2. <b>Hak cipta mitik UIN Suska Riau</b></p>	<p>Upaya Baznas Kabupaten kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki</p>	<p>Pelayanan Tulisan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa itu pelayanan tulisan ?</li> <li>2. Apa saja bentuk pelayanan tulisan yang diberikan Baznas Kabupaten Kampar kepada muzakki ?</li> <li>3. Apakah Baznas Kabupaten Kampar memiliki website resmi untuk informasi kepada muzakki ? jika ada, bagaimana isi atau fitur yang disediakan di website tersebut ?</li> <li>4. Apakah ada layanan pesan tertulis melalui media sosial ? Jika ada, informasi apa saja yang didapatkan melalui media sosial tersebut ?</li> </ol>
<p>3. <b>Hak cipta mitik UIN Suska Riau</b></p>	<p>Upaya Baznas Kabupaten kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki</p>	<p>Pelayanan Perbuatan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa itu pelayanan perbuatan ?</li> <li>2. Apa saja bentuk pelayanan perbuatan yang diberikan kepada muzakki oleh Baznas Kabupaten Kampar ?</li> <li>3. Bagaimana kecepatan dan kesigapan pegawai Baznas Kabupaten Kampar dalam Melayani Muzakki ?</li> <li>4. Bagaimana ketersediaan fasilitas yang disediakan di Kantor Baznas Kabupaten Kampar ?</li> <li>5. Bagaimana Baznas Kabupaten Kampar memastikan keamanan dan kerahasiaan data muzakki ?</li> <li>6. Apakah ada pelatihan atau kegiatan yang dilakukan Baznas Kabupaten Kampar kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani muzakki ?</li> </ol>

#### 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.

## Instrumen Penelitian Upaya Baznas Kabupaten Kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki

### B. Untuk Pihak Muzakki

No	Judul	Indikator	Pertanyaan
1	Upaya Baznas Kabupaten kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki	Pelayanan Lisan	1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan lisan yang diberikan pegawai Baznas Kabupaten Kampar ? 2. Apakah pegawai/amil ramah dan sopan dalam berkomunikasi ? 3. Apakah penjelasan yang diberikan mudah dipahami ?
2	Upaya Baznas Kabupaten kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki	Pelayanan Tulisan	1. Apakah formulir dan dokumen yang disediakan mudah dipahami ? 2. Bagaimana kelengkapan informasi tertulis yang anda terima ?
3	Upaya Baznas Kabupaten kampar Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Muzakki	Pelayanan Perbuatan	1. Bagaimana pengalaman anda dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan ? 2. Apakah fasilitas yang disediakan sudah memadai dan nyaman ? 3. Secara keseluruhan, apakah anda puas dengan pelayanan Baznas Kabupaten Kampar 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.

## Lampiran 2 : Transkrip Wawancara

### TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Purwadi, S.P, M.Si

Jabatan : Ketua Baznas Kabupaten Kampar

Tanggal : 11 Februari 2026

Topik Wawancara : Pelayanan di Baznas Kabupaten Kampar

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa itu pelayanan lisan ?	<p>Begini ya, kalau bagi kami di pimpinan, pelayanan lisan itu bukan sekedar ngomong. Pelayanan lisan itu adalah pintu masuk kepercayaan. Bagaimana kita menyapa, memberikan penjelasan dan membangun kedekatan dengan Muzakki melalui tutur kata yang menyejukkan.</p>
2	<p>Apa saja bentuk pelayanan lisan yang diberikan kepada muzakki oleh Baznas Kabupaten Kampar ?</p>	<p>Pertama, terima kasih ya Bang Jupri, mahasiswa UIN Suska Pekanbaru telah memilih judul penelitian untuk skripsi S1-nya itu di BAZNAS Kampar. Bagaimana pelayanan lisan terhadap Muzakki? Jadi begini, terkait masalah Muzakki, calon Muzakki di Kampar itu banyak sekali. Terutama kami pandang orang-orang yang sudah kaya lah, orang-orang mampu. Kami sowani, kami silaturahmi, kita ajak: 'Pak, orang Islam itu kalau sudah punya harta dalam waktu setahun setara dengan emas seberat 85 gram, itu sudah wajib bayar zakat.' Kami ajak ke BAZNAS untuk menunaikan kewajibannya sebagai orang muslim. Jujur, kalau nanya Muzakki, itu adalah pelayanan prima, utama, Pak. Karena apa? Muzakki harus kita komunikasi dengan baik, kita silaturahmi, kita tegur sapa. Muzakki pun bisa merekomendasikan, apalagi mungkin Pak Bupati, Bu Wabup, Pak Sekda. Muzakki yang paling banyak ini kan Aparatur Sipil Negara (ASN), PNS. Ini harus kita layani dengan baik</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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		secara lisan, kalau tidak nanti siapa yang mau bayar zakat ke BAZNAS? Kami sosialisasi dulu, mengajak-ajak. Ayo Pak, Bu, di masjid, di mushola, di desa. Karena apa? Maaf, tidak semua orang Islam paham cara membayar zakat. Jangankan orang kampung, orang di perkotaan pun tidak semua paham. Katanya 'Saya sudah bayar zakat' padahal dia memberikan sesuatu ke masjid, itu kan bukan kategori zakat. Masjid itu tidak ada amilnya sebelum ada SK UPZ dari BAZNAS. Zakat itu diberikan kepada amil, boleh langsung ke mustahik tapi lebih bagus melalui amil, ada akadnya, ada doanya. Sosialisasi itu wajib hukumnya karena penting untuk mengumpulkan zakat, infaq, dan sedekah.
3	Bagaimana sikap dan tutur kata pegawai dalam melayani muzakki secara lisan ?	Saya selalu sampaikan dan tekankan ke pegawai kantor Baznas untuk selalu melayani dengan prima. Harus murah senyum dan sapaan harus santun. Kita ini pelayan umat, jadi tutur kata kita harus sopan dan santun mencerminkan nilai-nilai Islami.
4	Apakah ada standar komunikasi lisan yang ditetapkan oleh baznas untuk dipatuhi oleh semua pegawai ?	Tentu ada. Untuk standar komunikasi lisan, kita mengacu pada kompetensi Amil. Alhamdulillah, hampir semua pegawai kita sudah ikut Sertifikasi Amil. Pegawai sudah dilatih bagaimana teknik melayani termasuk teknik komunikasi yang profesional kepada muzakki dan masyarakat.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Apakah Baznas Kabupaten Kampar menyediakan layanan telepon untuk muzakki ?	Baznas Kabupaten Kampar menyediakan layanan melalui telepon. Jika muzakki kita yang sibuk, mereka bisa konsultasi melalui telepon dengan nomor 0813 9782 7655. Kami melayani sesuai dengan jam kerja.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Apakah ada pelatihan khusus komunikasi seperti public speaking untuk pegawai Baznas Kabupaten Kampar ?	Ada. Terakhir kami ikut kegiatan yang diadakan BAZNAS Provinsi Riau, pada tanggal 20 Juni 2024. Tema pelatihannya yaitu Pelatihan Implementasi Perbaznas No.1 Tahun 2021 Tentang Tata Naskah Dinas dan SK Ketua Baznas No.46 Tahun 2023 Tentang SOP Baznas. Pelatihan tersebut disisipkan juga

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau		materi <i>public speaking</i> . Materinya juga ada bagaimana cara berbicara di depan umum saat sosialisasi agar masyarakat tertarik berzakat.
	Apa itu pelayanan tulisan ?	Pelayanan tulisan itu adalah penyampaian informasi, himbauan, atau bukti administratif dalam bentuk surat menyurat maupun dalam bentuk digital.
	Apa saja bentuk pelayanan tulisan yang diberikan Baznas Kabupaten Kampar kepada muzakki ?	Baik. Kami selalu memberikan apresiasi dengan tulisan ucapan terima kasih. Minimal, dan ini kewajiban BAZNAS, setiap Muzakki datang bayar zakat, kami beri kuitansi Tanda Bukti Setor Zakat. Itu wajib sebagai bentuk transparansi. Nanti untuk UPZ OPD-OPD, kami buat ucapan terima kasih di akhir tahun kepada Kepala Dinas. Contoh lain, saat bencana Palestina atau Sumatera, kami buat piagam penghargaan atau ucapan terima kasih di website, IG, atau status WhatsApp. Contohnya ini: 'BAZNAS Kampar mengucapkan terima kasih kepada Ikatan Dokter Indonesia (IDI) Kampar'. Kami publikasikan agar mereka merasa diperhatikan.
9 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Apakah Baznas Kabupaten Kampar memiliki website resmi untuk informasi kepada muzakki ? jika ada, bagaimana isi atau fitur yang disediakan di website tersebut ?	Ada, bisa dicek di <a href="http://www.baznaskampar.org.id">www.baznaskampar.org.id</a> . Isinya lengkap, ada profil, berita kegiatan, sampai fitur 'Kantor Digital'. Jadi Muzakki bisa cek cara bayar atau konfirmasi zakat lewat situ secara mandiri.
	Apakah ada layanan pesan tertulis melalui media sosial ? Jika ada, informasi apa saja yang didapatkan melalui media sosial tersebut ?	Kami melayani melalui media sosial seperti Facebook, Instagram dan WhatsApp. Di media sosial tersebut muzakki bisa dapat info program, foto-foto penyaluran zakat, bahkan kami sering posting ucapan terima kasih kepada para donatur sebagai bentuk apresiasi. Untuk Facebook yaitu Baznas Kampar dan Instagram Baznas Kab Kampar. Untuk Nomor WhatsApp 0813 9782 7655 dan kami akan melayani di jam kerja.

**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.

<b>Hak Cipta</b>	Apa itu pelayanan perbuatan ?	Pelayanan perbuatan itu aksi nyata dan tampak secara jelas yang diimplementasikan melalui perbuatan. Bukti kalau kita ini kerja. Bukan Cuma bicara saja, tapi tindakan yang dirasakan langsung manfaatnya oleh muzakki.
<b>Amil</b>	Apa saja bentuk pelayanan perbuatan yang diberikan kepada muzakki oleh Baznas Kabupaten Kampar ?	Kami ada layanan jemput zakat. Kami punya Bidang Pengumpulan Zakat, Infaq, dan Sedekah. Di sana ada kepala bagian pengumpulan. Kalau ada kontak masuk untuk penjemputan zakat, kami langsung turun ke lokasi untuk menjemput. Itu contoh pelayanannya.
<b>Ca Riau</b>	Bagaimana kecepatan dan kesigapan pegawai Baznas Kabupaten Kampar dalam Melayani Muzakki ?	Seperti yang saya sampaikan tadi, hampir semua pegawai sudah tersertifikasi Amil. Tentu Amil ataupun pegawai Baznas Kabupaten Kampar sudah memiliki kompetensi dalam melayani muzakki. Apalagi kalau ada yang telepon minta zakatnya dijemput, tim pengumpulan kami selalu siap dan sigap, jangan sampai muzakki menunggu lama.
14	Bagaimana ketersediaan fasilitas yang disediakan di Kantor Baznas Kabupaten Kampar ?	Fasilitas yang kami sediakan ya seperti halaman parkir dan ruang tamu. Untuk toilet kita pinjam pakai di Mesjid Islamic Center Bangkinang karena kantor kita berada dikompleks Markas Islami.
<b>U</b>	Bagaimana Baznas Kabupaten Kampar memastikan keamanan dan kerahasiaan data muzakki ?	Ini sangat penting. Data Muzakki itu amanah. Kami simpan di gudang arsip khusus yang terkunci. Kalau ada dokumen yang sudah lama tidak terpakai dan harus dimusnahkan, kami bakar. Tidak boleh dibuang sembarangan agar data pribadi muzakki tidak tersebar.
<b>iversity of Sultan Syarif Kasim Riau</b>	Apakah ada pelatihan atau kegiatan yang dilakukan Baznas Kabupaten Kampar kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani muzakki ?	Seperti yang saya sampaikan tadi, Hampir semua pegawai sudah tersertifikasi amil dan pernah juga mengikuti pelatihan yang diadakan oleh Baznas Provinsi Riau. Selain itu, kami ada rapat koordinasi rutin. Kami juga wajib ikut pengajian Selasa pagi dari BAZNAS RI lewat Zoom. Pengajian Selasa pagi berisi arahan bagaimana melayani muzakki dan umat dengan lebih baik .



## TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Irhamni, S.Pd

Jabatan : Bendahara

Tanggal : 13 Februari 2026

Topik Wawancara : Pelayanan di Baznas Kabupaten Kampar

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa itu pelayanan lisan ?	Pelayanan lisan adalah bentuk komunikasi secara langsung yang dilakukan oleh amil untuk memberikan edukasi, pemahaman, serta konsultasi mengenai syariat zakat kepada Muzakki.
2	Apa saja bentuk pelayanan lisan yang diberikan kepada muzakki oleh Baznas Kabupaten Kampar ?	Salah satu bentuk pelayanan lisan itu adalah menjelaskan secara langsung kepada muzakki yang datang ke bagian keuangan mengenai prosedur administratif dan ke mana uang mereka akan disalurkan.
3	Bagaimana sikap dan tutur kata pegawai dalam melayani muzakki secara lisan ?	Pegawai di Baznas Kabupaten kampar selalu menekankan etika. Kita bicara harus pakai adab, sopan santun harus nomor satu karena kita membawa nama lembaga Islam.
4	Apakah ada standar komunikasi lisan yang ditetapkan oleh baznas untuk dipatuhi oleh semua pegawai ?	Kami mengikuti arahan pimpinan dan juga hasil pelatihan sertifikasi amil yang menekankan pada kejujuran dan keramahan.
5	Apakah Baznas Kabupaten Kampar menyediakan layanan telepon untuk muzakki ?	Baznas Kabupaten Kampar menyediakan layanan telepon untuk konfirmasi transfer zakat. Sebagian Muzakki ada yang menelpon untuk memastikan uangnya sudah masuk atau belum. Untuk nomor telepon yaitu 0813 9782 7655.
6	Apakah ada pelatihan khusus komunikasi seperti public speaking untuk pegawai Baznas Kabupaten Kampar ?	Ada, salah satunya kami pernah ikut serta dalam pelatihan gabungan yang diadakan BAZNAS Provinsi untuk meningkatkan kompetensi komunikasi khususnya public speaking. Untuk tanggal pelatihannya saya lupa silahkan nanti tanyakan dengan Bapak Kabag Kesektarian dan SDM.

### 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.

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.

<p>Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>9</p> <p>Apakah Baznas Kabupaten Kampar memiliki website resmi untuk informasi kepada muzakki ? jika ada, bagaimana isi atau fitur yang disediakan di website tersebut ?</p>	<p>Ya ada. Untuk websitenya <a href="http://www.baznaskampar.org.id">www.baznaskampar.org.id</a>. Website ini sangat membantu kami menampilkan transparansi dana zakat agar Muzakki bisa memantau.</p>
<p>10</p>	<p>Apakah ada layanan pesan tertulis melalui media sosial ? Jika ada, informasi apa saja yang didapatkan melalui media sosial tersebut ?</p>	<p>Ada. Pelayanan tertulis melalui media sosial misalnya WhatsApp, Instagram dan facebook. Facebook yaitu Baznas Kampar dan Instagram Baznas Kab Kampar. Untuk Nomor WhatsApp 0813 9782 7655. Melalui media sosial tersebut muzakki bisa berkonsultasi melalui chat.</p>
<p>11</p>	<p>Apakah itu pelayanan perbuatan ?</p>	<p>Pelayanan perbuatan itu adalah tindakan nyata kita dalam mengelola dana umat dengan amanah, teliti, dan transparan.</p>
<p>12</p>	<p>Apakah itu pelayanan perbuatan ?</p>	<p>Pelayanan perbuatan itu adalah tindakan nyata kita dalam mengelola dana umat dengan amanah, teliti, dan transparan.</p>
<p>13</p>	<p>Apakah itu pelayanan perbuatan ?</p>	<p>Pelayanan perbuatan itu adalah tindakan nyata kita dalam mengelola dana umat dengan amanah, teliti, dan transparan.</p>
<p>14</p>	<p>Apakah itu pelayanan perbuatan ?</p>	<p>Pelayanan perbuatan itu adalah tindakan nyata kita dalam mengelola dana umat dengan amanah, teliti, dan transparan.</p>
<p>15</p>	<p>Apakah itu pelayanan perbuatan ?</p>	<p>Pelayanan perbuatan itu adalah tindakan nyata kita dalam mengelola dana umat dengan amanah, teliti, dan transparan.</p>
<p>16</p>	<p>Apakah itu pelayanan perbuatan ?</p>	<p>Pelayanan perbuatan itu adalah tindakan nyata kita dalam mengelola dana umat dengan amanah, teliti, dan transparan.</p>
<p>17</p>	<p>Apakah itu pelayanan perbuatan ?</p>	<p>Pelayanan perbuatan itu adalah tindakan nyata kita dalam mengelola dana umat dengan amanah, teliti, dan transparan.</p>
<p>18</p>	<p>Apakah itu pelayanan perbuatan ?</p>	<p>Pelayanan perbuatan itu adalah tindakan nyata kita dalam mengelola dana umat dengan amanah, teliti, dan transparan.</p>
<p>19</p>	<p>Apakah itu pelayanan perbuatan ?</p>	<p>Pelayanan perbuatan itu adalah tindakan nyata kita dalam mengelola dana umat dengan amanah, teliti, dan transparan.</p>
<p>20</p>	<p>Apakah itu pelayanan perbuatan ?</p>	<p>Pelayanan perbuatan itu adalah tindakan nyata kita dalam mengelola dana umat dengan amanah, teliti, dan transparan.</p>

© Hak cipta dan milik UIN Suska Riau	di Kantor Baznas Kabupaten Kampar ?	pelayanan dan untuk toilet kita pinjam pakai dengan Masjid Islamic Center Bangkinang. Fasilitas sangat menunjang operasional kami, termasuk aksesibilitas bagi Muzakki yang ingin membayar zakat secara langsung.
	Bagaimana Baznas Kabupaten Kampar memastikan keamanan dan kerahasiaan data muzakki ?	Data keuangan Muzakki adalah bersifat rahasia. Dokumen-dokumen atau data muzakki kami simpan di gudang arsip yang terkunci rapat dan kami musnahkan dengan dibakar jika sudah masanya.
	Apakah ada pelatihan atau kegiatan yang dilakukan Baznas Kabupaten Kampar kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani muzakki ?	Salah satu pelatihannya adalah kajian Setiap Selasa. Kami wajib ikut kajian dari BAZNAS RI secara daring. Isinya sangat bagus untuk penguatan integritas amil.

#### 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.

## TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Sukardi, S.E, M.M

Jabatan : Kepala Bagian Kesekretariatan, SDM dan Umum

Tanggal : 11 Februari 2026

Topik Wawancara : Pelayanan di Baznas Kabupaten Kampar

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa itu pelayanan lisan ?	Baik, pelayanan lisan yang disampaikan kepada Muzakki yaitu pelayanan yang misalnya ada Muzakki yang bertanya kepada BAZNAS Kabupaten Kampar tentang zakat, apakah telah sampai haul atau nisab. Nah itu yang disampaikan secara pribadi-pribadi gitu.
2	Apa saja bentuk pelayanan lisan yang diberikan kepada muzakki oleh Baznas Kabupaten Kampar ?	Pelayanan lisan salah satunya mungkin dengan melalui telepon. Itu masuk pelayanan lisan juga kan? Melalui telepon, menerima pertanyaan-pertanyaan yang mungkin Muzakki itu ragu terhadap zakat yang akan dibayarkan ke BAZNAS Kampar gitu.
3	Bagaimana sikap dan tutur kata pegawai dalam melayani muzakki secara lisan ?	Saya selaku yang membidangi SDM selalu menekankan etika. Tutur kata harus santun, tidak boleh pakai nada tinggi. Kita ini amil, citra lembaga ada pada cara kita berbicara dalam melayani.
4	Apakah ada standar komunikasi lisan yang ditetapkan oleh baznas untuk dipatuhi oleh semua pegawai ?	Untuk standar komunikasi lisan, yang pertama BAZNAS Kabupaten Kampar 98% telah mengikuti sertifikasi Amil. Sertifikasi Amil di situ sudah dijelaskan bagaimana tata cara pelayanan. Di situ diajarkan di saat pelatihan itu tata cara pelayanan bagaimana melayani baik itu Mustahik, baik itu Muzakki yang dipraktekkan langsung. Setelah di pelatihan itu, itulah yang menjadi bekal kami untuk menerapkan di BAZNAS Kabupaten Kampar.
5	Apakah Baznas Kabupaten Kampar menyediakan layanan telepon untuk muzakki ?	Tentu ada. Telepon kantor di nomor 0813 9782 7655 selalu aktif. Itu jalur utama konsultasi cepat bagi Muzakki yang tidak sempat datang. Kami akan melayani sesuai dengan jam kerja.

### 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

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.

<p>Ⓢ Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Apakah ada pelatihan khusus komunikasi seperti public speaking untuk pegawai Baznas Kabupaten Kampar ?</p>	<p>Pernah ada pelatihan, di adakan di Pekanbaru yang diadakan oleh BAZNAS Provinsi Riau yang judul umumnya tentang Tata Naskah Dinas. Di situ juga diselipkan tentang public speaking.</p>
	<p>Apa itu pelayanan tulisan ?</p>	<p>Pelayanan tulisan ya pelayanan yang berupa informasi atau himbauan kepada Muzakki. Baik itu terkadang berbentuk... untuk Muzakki ya? Berbentuk brosur, surat edaran, surat himbauan. Baik itu dari Edaran Bupati Kampar tentang zakat ataupun surat dari Ketua BAZNAS Kabupaten Kampar.</p>
<p>Ⓢ</p>	<p>Apakah saja bentuk pelayanan tulisan yang diberikan Baznas Kabupaten Kampar kepada muzakki ?</p>	<p>Bentuk tulisan itu surat edaran, surat himbauan, brosur, ada juga yang melalui WhatsApp. Itu bentuk tulisannya. Nanti ada contohnya bisa diambil. Yang pertama namanya Bukti Setor Zakat (BSZ). Setelah itu ada melalui SMS Corner namanya, jadi nanti ada masuk berupa notifikasi ke handphone-nya. Itu salah satunya.</p>
<p>9</p>	<p>Apakah Baznas Kabupaten Kampar memiliki website resmi untuk informasi kepada muzakki ? jika ada, bagaimana isi atau fitur yang disediakan di website tersebut ?</p>	<p>Baik, BAZNAS Kabupaten Kampar memiliki website resmi di <a href="http://www.baznaskampar.org.id">www.baznaskampar.org.id</a>. Boleh dilacak nanti ya.</p>
<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Apakah ada layanan pesan tertulis melalui media sosial ? Jika ada, informasi apa saja yang didapatkan melalui media sosial tersebut ?</p>	<p>Ada. Boleh dicek nanti di Instagram BAZNAS Kampar, Facebook BAZNAS Kampar, WhatsApp BAZNAS Kampar 0813 9782 7655, semua ada pelayanan tulisannya mulai dari konsultasi melalui chat sampai dengan postingan pendistribusian zakat.</p>
	<p>Apakah itu pelayanan perbuatan ?</p>	<p>Pelayanan perbuatan artinya tindakan ya. Salah satu sikap kita, bentuk raut wajah kita, sikap tubuh kita, cara mengucapkan kata-kata kepada Muzakki. Artinya sesuai dengan etika dan sopan santun.</p>
<p>Syarif Kasim Riau</p>	<p>Apakah saja bentuk pelayanan perbuatan</p>	<p>Dalam pelayanan Muzakki, kita ada yang namanya Jemput Zakat. Artinya ketika ada</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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	yang diberikan kepada muzakki oleh Baznas Kabupaten Kampar ?	Muzakki yang ingin membayar zakat dan tidak bisa langsung ke BAZNAS atau terkendala dalam pengiriman uang, kita siap jemput zakat ke lokasi Muzakki.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau	Bagaimana kecepatan dan kesiapan pegawai Baznas Kabupaten Kampar dalam Melayani Muzakki ?	Seperti yang saya sampaikan tadi 98% pegawai sudah bersertifikat amil. Tentu pegawai cekatan dan sigap dalam melayani. Kemudian jika ada keluhan dari muzakki yang pertama kita berdasarkan regulasi yang ada di BAZNAS gitu kan. Menyampaikan regulasi, dasar-dasar tentang zakat. Misalnya kepada OPD tentang surat edaran batas haul dan nisab. BAZNAS Kabupaten Kampar mengadakan silaturahmi atau bersifat audiensi. Ada juga BAZNAS yang datang ke kantor ataupun UPZ yang datang ke BAZNAS Kampar.
14	Bagaimana ketersediaan fasilitas yang disediakan di Kantor Baznas Kabupaten Kampar ?	BAZNAS Kabupaten Kampar kan pinjam pakai di komplek Markas Islami, di situ fasilitas sudah tersedia di samping kantor kita, ada WC di sudut kanan dan kiri.
15	Bagaimana Baznas Kabupaten Kampar memastikan keamanan dan kerahasiaan data muzakki ?	Itu pasti kita pastikan keamanannya. Salah satunya kalau arsip sudah tidak terpakai lagi, kita tidak membuangnya di tong sampah, tapi kita membakarnya. Kedua, kita memiliki gudang arsip khusus untuk berkas Mustahik dan Muzakki yang terkunci dengan baik.
Staf Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Apakah ada pelatihan atau kegiatan yang dilakukan Baznas Kabupaten Kampar kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani muzakki ?	Pertama kita sudah mengikuti pelatihan sertifikasi Amil bagi rata-rata pegawai. Kemudian ada pelatihan yang dilaksanakan BAZNAS Kampar dengan mengundang bagian pengumpulan untuk membahas cara melayani Muzakki dan meningkatkan pengumpulan. Ada juga dari BAZNAS RI melalui pengajian Selasa Pagi setiap minggunya yang terkadang membahas tema tentang pelayanan Muzakki.



## TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Nofri Zulhadi, A.Md, SH

Jabatan : Kepala Bagian Pengumpulan

Tanggal : 11 Februari 2026

Topik Wawancara : Pelayanan di Baznas Kabupaten Kampar

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa itu pelayanan lisan ?	<p>Pelayanan lisan itu artinya kita hadir untuk menyapa dengan ramah, mendengar keluh kesah muzakki, dan menjelaskan kewajiban agama melalui silaturahmi yang menyejukkan. Jadi, ini adalah upaya kepada muzakki lewat komunikasi supaya mereka merasa nyaman dan yakin bahwa zakat yang mereka titipkan akan dikelola dengan amanah.</p>
2	Apa saja bentuk pelayanan lisan yang diberikan kepada muzakki oleh Baznas Kabupaten Kampar ?	<p>Salah satu bentuknya adalah ketika muzakki bertanya dan konsultasi kami memberikan penjelasan lisan mengenai batasan harta wajib zakat, seperti syarat harta yang sudah mencapai masa satu tahun (haul) dan batas minimum wajib zakat (nisab yang setara dengan 85 gram emas).</p> <p>Kami juga mengadakan kegiatan sosialisasi secara langsung di masjid, mushola, desa-desa, maupun instansi pemerintah (OPD) untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai zakat. Memberikan pelayanan dengan tegur sapa yang baik dan membangun komunikasi yang harmonis agar muzakki merasa aman dan percaya dalam menunaikan kewajibannya melalui lembaga resmi yaitu Baznas.</p>
3	Bagaimana sikap dan tutur kata pegawai dalam melayani muzakki secara lisan ?	<p>Tutur kata dan sikap pegawai dalam melayani muzakki harus sesuai dengan etika dan sopan santun, termasuk dalam menjaga raut wajah serta sikap tubuh saat berinteraksi. Kemudian hampir semua pegawai BAZNAS Kabupaten Kampar telah mengikuti Sertifikasi Amil. Dalam pelatihan tersebut, mereka diajarkan secara khusus mengenai tata cara</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.

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.

4	Apakah ada standar komunikasi lisan yang ditetapkan oleh baznas untuk dipatuhi oleh semua pegawai ?	pelayanan yang baik kepada muzakki sebagai bekal untuk diterapkan di lapangan.
5	Apakah Baznas Kabupaten Kampar menyediakan layanan telepon untuk muzakki ?	Ya, acuan kami adalah mengikuti arahan pimpinan dan mengikuti sesuai dengan aturan pada sertifikasi amil. Kami dilatih menghadapi berbagai macam karakter Muzakki dengan cara yang baik.
6	Apakah ada pelatihan khusus komunikasi seperti public speaking untuk pegawai Baznas Kabupaten Kampar ?	Tentu saja ada. Nomor telepon Baznas yaitu 0813 9782 7655. Melalui telepon muzakki bisa berkonsultasi dengan amil. Kemudian telepon adalah jalur utama layanan jemput zakat. Muzakki tinggal telepon, kami yang datang ke rumahnya.
7	Apa itu pelayanan tulisan ?	Ada. Pegawai atau amil Baznas Kabupaten Kampar pernah ikut yang diadakan oleh BAZNAS Provinsi Riau. Tema pelatihannya terkait pelayanan Baznas dan juga bagaimana Teknik komunikasi persuasif agar masyarakat berzakat di Baznas.
8	Apa saja bentuk pelayanan tulisan yang diberikan Baznas Kabupaten Kampar kepada muzakki ?	Pelayanan tulisan adalah bentuk pelayanan yang berupa penyampaian informasi kepada Muzakki. Informasi ini dapat berupa dokumen fisik melalui surat maupun pesan melalui media digital.
9	Apakah Baznas Kabupaten Kampar memiliki website resmi untuk informasi kepada muzakki ? jika ada, bagaimana isi atau fitur	Bentuk pelayanan tulisan adalah kwitansi tanda Bukti Setor Zakat (BSZ) yang wajib diberikan sebagai bentuk transparansi. Kemudian publikasi ucapan terima kasih atau informasi melalui website resmi (www.baznaskampar.org.id), Instagram, Facebook, dan status WhatsApp. Pengiriman pesan melalui SMS Corner yang memberikan notifikasi langsung ke ponsel Muzakki bukti telah berhasil membayar zakat.
9	Apakah Baznas Kabupaten Kampar memiliki website resmi untuk informasi kepada muzakki ? jika ada, bagaimana isi atau fitur	Ada. Nama websitenya yaitu baznaskampar.org.id memudahkan Muzakki melihat daftar rekening bank kami jika mereka ingin transfer. Di website tersebut lengkap informasi terkait kegiatan Baznas mulai dari pengumpulan zakat sampai dengan pendistribusian 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	yang disediakan di website tersebut ?	
10	Apakah ada layanan pesan tertulis melalui media sosial ? Jika ada, informasi apa saja yang didapatkan melalui media sosial tersebut ?	Ada, Instagram dan WA kami selalu aktif. banyak pesan masuk lewat sana pertanyaan soal Jemput Zakat dan langsung kami respons sesuai jam kerja.
11	Apa itu pelayanan perbuatan ?	Pelayanan perbuatan adalah pelayanan dengan tindakan nyata melayani Muzakki, tentunya pelayanan perbuatan itu tampak melalui perbuatan amil dalam melayani muzakki.
12	Apa saja bentuk pelayanan perbuatan yang diberikan kepada muzakki oleh Baznas Kabupaten Kampar ?	Salah satu bentuk utamanya adalah Layanan Jemput Zakat. Layanan jemput zakat ini menjadi tugas kami di bagian pengumpulan. Kami datang ke rumah atau kantor Muzakki dengan kendaraan operasional kami.
13	Bagaimana kecepatan dan kesiapan pegawai Baznas Kabupaten Kampar dalam Melayani Muzakki ?	Kami selalu responsif dan mengutamakan pelayanan muzakki. Begitu ada telepon minta jemput zakat, tim lapangan akan langsung dijadwalkan untuk berangkat secepat mungkin untuk menjemput zakat.
14	Bagaimana ketersediaan fasilitas yang disediakan di Kantor Baznas Kabupaten Kampar ?	Kami ingin muzakki merasa nyaman dan dihargai saat datang ke sini. Kantor Baznas ini fasilitasnya cukup lengkap, ada ruang tunggu yang bersih, dan kami sangat memperhatikan kebersihan, termasuk toilet milik Markaz Islami yang dipinjam pakai di sudut kanan dan kiri kantor agar muzakki tidak kesulitan.
15	Bagaimana Baznas Kabupaten Kampar memastikan keamanan dan kerahasiaan data muzakki ?	Semua data kunjungan dan data pribadi Muzakki tersimpan rapi di gudang arsip. Dokumen sensitif tidak akan kami buang sembarangan, tetapi ketika dokumen itu sudah lama tidak terpakai kami akan membakarnya.
16	Apakah ada pelatihan atau kegiatan yang dilakukan Baznas Kabupaten Kampar kepada pegawai untuk meningkatkan	Ada. Kami rutin koordinasi internal di bidang pengumpulan dan mengikuti bimbingan teknis untuk meningkatkan target pengumpulan melalui pelayanan prima. Kemudian ada pengajian setiap selasa yang dilaksanakan oleh Baznas RI melalui zoom. Dalam pengajian tersebut juga ada membahas bagaimana strategi fundraising dan

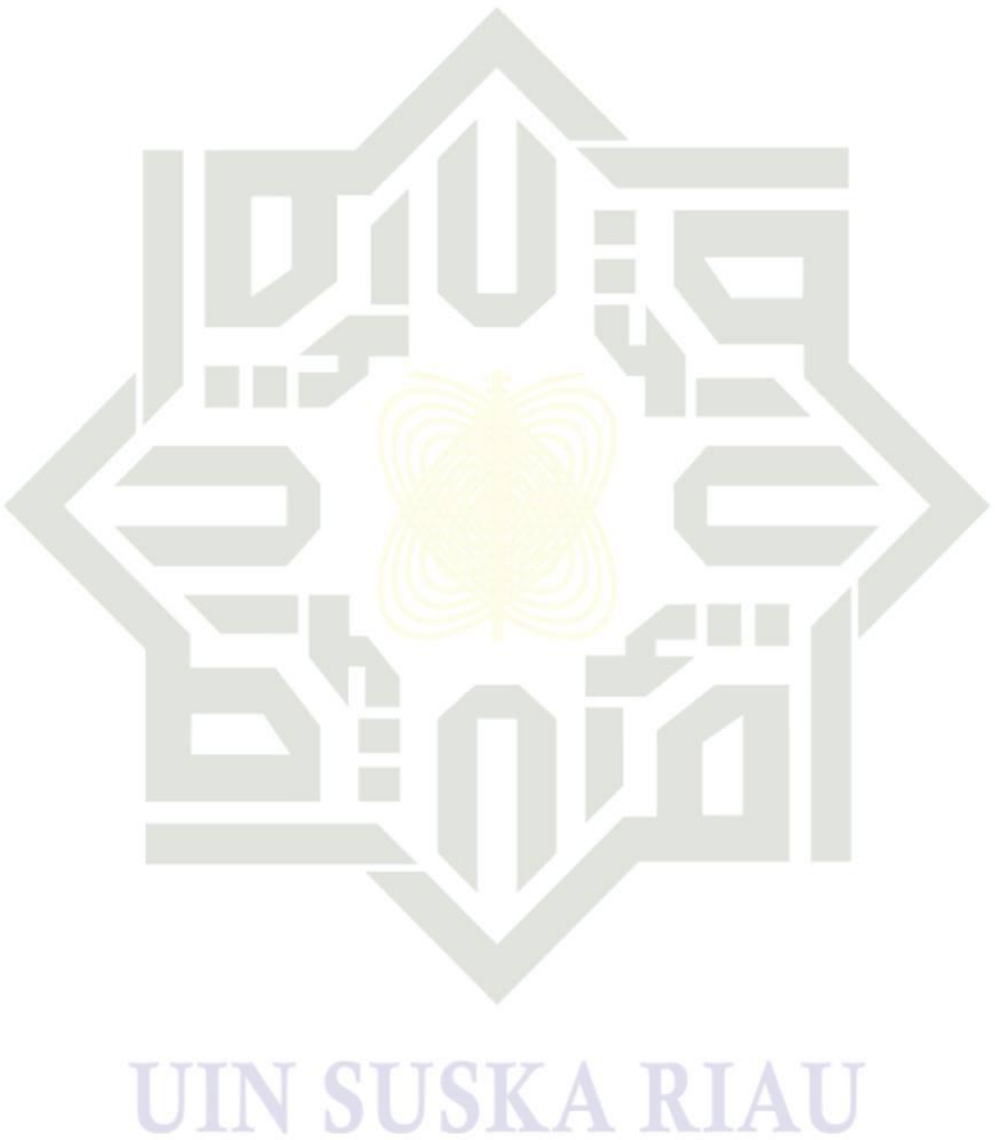
kemampuan dalam melayani muzakki ?	bagaimana cara memberikan pelayanan prima kepada muzakki.
------------------------------------	---

© 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.





## TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Muhammad Fadillah

Keterangan : Muzakki

Tanggal : 23 Februari 2026

Topik Wawancara : Pelayanan di Baznas Kabupaten Kampar

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan lisan yang diberikan pegawai Baznas Kabupaten Kampar ?	Kalau menurut pendapat saya, pelayanan lisan yang diberikan oleh para pegawai di Baznas Kampar ini sudah baik ya. Dari awal saya masuk ke ruangan atau kantor, saya langsung disambut dengan sapaan yang jelas dan komunikatif. Petugasnya tidak pasif menunggu kita bertanya, tapi mereka yang bertanya apa yang bisa dibantu. Komunikasi dua arahnya terjalin dengan sangat enak, jadi kita sebagai muzakki merasa sangat dihargai kehadirannya di sini.
2	Apakah pegawai/amil ramah dan sopan dalam berkomunikasi ?	Iya, sangat ramah. Kalau saya perhatikan, etika berkomunikasi mereka sangat dijaga. Mereka menggunakan tutur kata yang santun. Tidak ada kesan terburu-buru saat melayani. Senyum dan sikap hormat mereka itu membuat suasana konsultasi zakat jadi terasa lebih tenang dan kekeluargaan, tapi tetap profesional.
3	Apakah penjelasan yang diberikan mudah dipahami ?	Alhamdulillah, penjelasannya sangat mudah saya tangkap. Kemarin itu saya sempat agak bingung mengenai rincian perhitungan zakat penghasilan saya. Tapi petugas menjelaskan langkah-langkahnya dengan bahasa yang sederhana, tidak terlalu banyak menggunakan istilah teknis yang rumit. Mereka mau mengulang penjelasan kalau saya masih ragu, sampai akhirnya saya benar-benar paham berapa jumlah yang harus saya tunaikan.
4	Apakah formulir dan dokumen yang disediakan mudah dipahami ?	Secara keseluruhan sudah cukup jelas ya. Formulir setor zakatnya tidak berbelit-belit. Poin-poin informasi yang harus saya isi,

### 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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

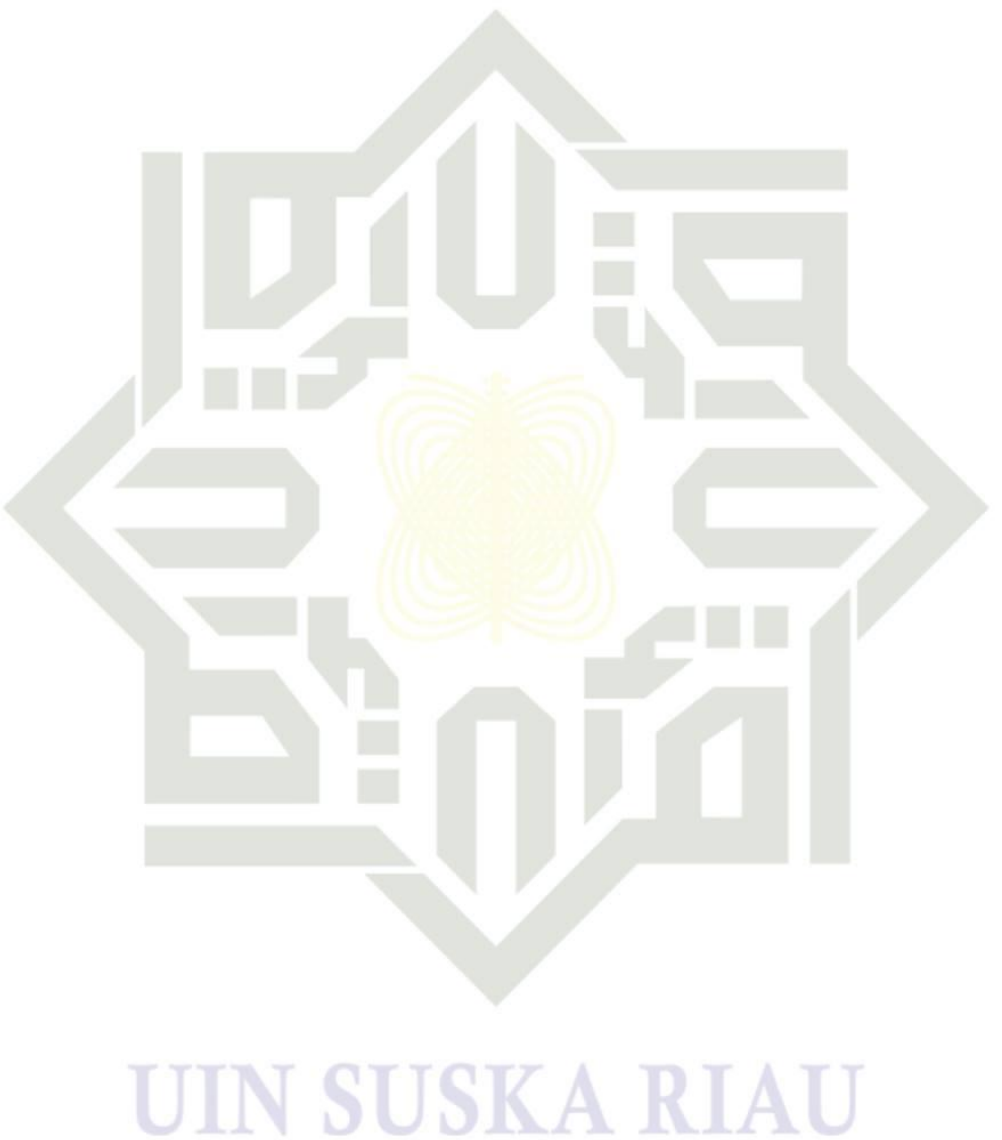
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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		seperti data diri dan jenis zakat, sudah tertata dengan rapi. Instruksi pengisiannya juga sudah tercantum di sana, jadi saya tidak perlu berkali-kali bertanya lagi ke petugas hanya untuk sekedar mengisi kertas tersebut.
5	Bagaimana kelengkapan informasi tertulis yang anda terima ?	Informasi tertulisnya saya rasa sudah cukup lengkap. Di meja layanan ada brosur-brosur yang bisa saya bawa pulang, dan di dinding juga ada poster mengenai program-program unggulan Baznas Kampar. Setelah saya membayar zakat saya juga diberikan bukti setor zakat. Selain dari penjelasan lisan, saya juga bisa membaca detail penyaluran dana zakat kami lewat media cetak yang mereka sediakan itu. Ini penting buat transparansi ya.
6	Bagaimana pengalaman anda dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan ?	Prosesnya tergolong sangat cepat. Dari saat saya selesai berkonsultasi sampai diterbitkannya Bukti Setor Zakat (BSZ), itu hanya memakan waktu sebentar dan tidak menunggu lama. Petugasnya juga sangat teliti ya, mereka mencocokkan kembali nominal uang dan data di sistem sebelum mencetak kwitansinya, jadi saya merasa aman dan yakin tidak ada kesalahan data.
7	Apakah fasilitas yang disediakan sudah memadai dan nyaman ?	Fasilitasnya sudah cukup memadai buat kenyamanan pengunjung. Ruang tunggunya bersih, AC-nya terasa dingin, dan kursi yang disediakan juga nyaman. Ruang tunggunya menurut saya agak kecil sehingga jika ramai yang datang ke kantor agak berdesakan. Ada juga air minum juga kalau kita haus. Kondisi kantor yang tertata rapi seperti ini sangat mendukung kenyamanan kami saat sedang melakukan urusan di sini.
8	Secara keseluruhan, apakah anda puas dengan pelayanan Baznas Kabupaten Kampar yang diberikan ?	Ya, saya puas. Sebagai muzakki, yang kita cari bukan cuma soal menunaikan kewajiban, tapi juga bagaimana kita dilayani dengan baik dan transparan. Baznas Kabupaten Kampar sudah menunjukkan dedikasi yang luar biasa dalam melayani masyarakat. Semoga ke

depannya kualitas ini terus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan lagi.
--

© 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.



## TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber : Hendri

Keterangan : Muzakki

Tanggal : 23 Februari 2026

Topik Wawancara : Pelayanan di Baznas Kabupaten Kampar

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan lisan yang diberikan pegawai Baznas Kabupaten Kampar ?	Pendapat saya, pelayanan lisan di sini sangat memuaskan. Petugas amilnya sangat responsif terhadap keluhan atau pertanyaan yang kita sampaikan. Mereka benar-benar mendengarkan apa yang menjadi kendala kita sebelum memberikan solusi. Jadi komunikasinya tidak terasa kaku.
2	Apakah pegawai/amil ramah dan sopan dalam berkomunikasi ?	Sangat sopan. Mereka selalu mengawali pembicaraan dengan salam dan senyuman yang tulus. Saya merasa diterima dengan tangan terbuka di sini. Bahkan saat kantor sedang agak ramai pun, mereka tetap berusaha menyapa setiap orang yang datang dengan ramah. Tidak ada perbedaan perlakuan, semuanya dilayani dengan sikap yang sama santunnya.
3	Apakah penjelasan yang diberikan mudah dipahami ?	Sangat jelas. Petugasnya bisa menjabarkan aturan-aturan zakat yang tadinya saya pikir rumit menjadi sesuatu yang mudah dimengerti. Mereka terkadang memberikan simulasi atau contoh kasus yang relevan dengan pekerjaan saya, sehingga saya tidak ragu lagi dalam menghitung kewajiban zakat saya.
4	Apakah formulir dan dokumen yang disediakan mudah dipahami ?	Iya, formulirnya sangat mudah dipelajari. Bahasanya lugas dan formatnya tidak membingungkan. Dokumen bukti setorannya juga tercetak dengan sangat rapi dan jelas rinciannya.
5	Bagaimana kelengkapan informasi tertulis yang anda terima ?	Kelengkapan informasinya sudah oke. Saya tadi melihat ada poster yang memuat jadwal kegiatan dan laporan keuangan singkat. Bagi saya, ketersediaan informasi tertulis ini

### 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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		sangat membantu muzakki yang ingin belajar lebih dalam secara mandiri.
Hak cipta milik UIN Suska Riau	Bagaimana pengalaman anda dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan ?	Kalau soal kecepatan, menurut saya sudah cepat. Petugasnya bekerja secara efisien, tidak ada waktu yang terbuang sia-sia untuk hal yang tidak perlu. Begitu berkas saya serahkan, mereka langsung memprosesnya di komputer dengan cepat dan tepat. Administrasinya sudah sangat rapi saya lihat.
Hak cipta milik UIN Suska Riau	Apakah fasilitas yang disediakan sudah memadai dan nyaman ?	Menurut saya sudah sangat nyaman. Lokasi kantornya strategis, parkirannya juga cukup luas. Di dalam ruangan, kebersihannya sangat terjaga dan penataan ruangnya membuat kita tidak merasa gelisah meskipun ada beberapa orang yang mengantre. Intinya, fasilitas yang ada sudah sangat menunjang proses pelayanan.
8	Secara keseluruhan, apakah anda puas dengan pelayanan Baznas Kabupaten Kampar yang diberikan ?	Alhamdulillah, saya puas. Pelayanan yang diberikan memberikan rasa percaya yang lebih bagi saya untuk terus menyalurkan zakat melalui Baznas Kampar. Pelayanan yang ramah, cepat, dan transparan seperti inilah yang memang diharapkan oleh setiap muzakki.

#### 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.

### Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara

#### Wawancara dengan Ketua Baznas Kabupaten Kampar



#### Wawancara dengan Bendahara Baznas Kabupaten Kampar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

## Wawancara dengan Kabag Kesekretariatan, SDM dan Umum Baznas Kabupaten Kampar



## Wawancara dengan Kabag Pengumpulan Baznas Kabupaten Kampar



© Hak cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Wawancara dengan salah satu muzakki



© 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.



## Lampiran 4: Surat Izin Riset

- 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.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28238 PO Box. 1004  
 Telepon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052  
 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id>; E-mail: [fdk@uir-suska.ac.id](mailto:fdk@uir-suska.ac.id)

---

Nomor	: B-4103/Un.04/F.IV/PP.00.9/12/2025	19 Desember 2025 M
Sifat	: Biasa	28 Jumadil Akhir 1447 H
Lampiran	: Proposal	
Hal	: Permohonan Izin Riset	

Yth. Ketua Baznas Kampar  
di- Tempat

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh*

Dengan hormat, Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menyampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa mahasiswa kami :

Nama	: Jupri Nur
NIM	: 12240410851
Semester	: VII (Tujuh)
Program Studi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi


Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

akan melakukan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Tugas Akhir (Skripsi) guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsi "**Upaya Baznas Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Muzakki**"


Untuk itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan merekomendasikan kepada yang bersangkutan.

Demikianlah disampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

*Wassalam.*  
a.n. Rektor  
Dekan,



Prof. Dr. Masduki, S.Ag., M.Ag.  
NIP 19710612 199803 1 003



Dokumen ini telah dipandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Badan Besar Sertifikasi Elektronik (BBSE),  
Token : OX4jhYyB



## Lampiran 5 : Surat Rekomendasi DPMPTSP



### PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Prof. M.Yamin, SH No.16 Bangkinang

website : dpmptsp.kamparkab.go.id e-mail : dpmptsp@kamparkab.go.id Kode Pos : 28411

#### **REKOMENDASI**

Nomor : 000.9.6/DPMPPTSP.PEL/2026/0009

#### **PELAKSANAAN KEGIATAN PRA RISET/RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI/TEKST**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar setelah membaca dan mempelajari :

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SKP);
- Peraturan Bupati Kampar Nomor 69 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar;
- Keputusan Bupati Kampar Nomor 528/DPMPPTSP/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar;
- Surat dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Nomor B-4103/Un.04/F.IV/PP.00.9/12/2025.

Dengan ini memberikan Rekomendasi/Izin Penelitian kepada :

Nama	: JUPRI NUR
NIM	: 12240410851
Universitas	: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Program Studi	: Manajemen Dakwah
Jenjang	: S1
Alamat	: Dusun I Desa Pulau Payung
Judul Penelitian	: Upaya Baznas Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Muzakki
Lokasi Penelitian	: Baznas Kampar

Dengan Ketentuan Sebagai berikut :

- Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/pr riset dan pengumpulan data ini.
- Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.



Ditetapkan di : Bangkinang  
Pada Tanggal : 21 Januari 2026  
Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KAMPAR**  
  
**REFIZAL, S.STP, M.IP**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19810717 200012 1 002

## Lampiran 6 : Surat Balasan dari Baznas Kabupaten Kampar



Nomor : 036/BAZNAS-KPR/II/2026  
 Lampiran : -  
 Perihal : Mengadakan Penelitian

Bangkinang, 18 Sya'ban 1447 H  
 05 Februari 2026 M

Kepada Yth.  
 Bapak Dekan Fakultas Dakwah dan  
 Komunikasi Universitas Islam Negeri  
 Sultan Syarif Kasim Riau  
 di -  
 Pekanbaru

Bismillahirrahmanirrahim.  
 السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Dengan Hormat,

Teriring salam dan do'a semoga kita mendapat bimbingan dan lindungan Allah Subhanahu wa Ta'ala dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aamiin.

Merindaklanjuti surat Bapak Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Nomor B-4103/Un.04/F.IV/PP.00.9/12/2025 tanggal 18 Desember 2025 perihal permohonan izin penelitian, bersama ini disampaikan kepada Bapak, bahwa pada prinsipnya kami bersedia menerima Mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian pengambilan data dan Informasi di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Kampar guna untuk melengkapi data penulisan Skripsi. Selanjutnya, kami sampaikan bahwa data tersebut digunakan untuk keperluan akademik dan pengambilan data pada waktu hari kerja. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Jupri Nur	12240410851	Manajemen Dakwah

Judul Skripsi: "Upaya Baznas Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kualitas pelayanan muzakki."

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak diucapkan terimakasih.

Jezakallah Khairan Katsiran

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

KETUA  
 BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL  
 KABUPATEN KAMPAR



H. PURWADI, S.P., M.Si

TEMBUSAN di Sampaikan Kepada Yth:  
 1. Arsip