

ABSTRAK

OPTIMALISASI KINERJA BAZNAS KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN ZAKAT, INFAQ, DAN SEDEKAH (ZIS)

Oleh

Vika Mesti Andriana

Kemiskinan merupakan salah satu permasalahan yang sulit untuk dihilangkan. Oleh karena itu BAZNAS Kota Bandar Lampung merupakan lembaga nonstruktural dibentuk oleh pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat serta meningkatkan zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat salah satunya dalam mengentaskan kemiskinan. BAZNAS Kota Bandar Lampung sebagai lembaga resmi pengelolaan zakat dituntut untuk memiliki kinerja yang optimal guna mewujudkan fungsi sosial-ekonomi zakat secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah. Dalam menganalisis kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung, peneliti menggunakan teori kinerja organisasi dari Tangkilisan (2005) yang dapat diukur melalui 5 (lima) indikator diantaranya Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam mengoptimalkan kinerjanya guna meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS) telah melakukan berbagai upaya dalam mengoptimalkan kinerjanya melalui peningkatan produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan ZIS dapat tercapai apabila terdapat penguatan kelembagaan serta penguatan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga terkait. Namun, terdapat beberapa kendala dalam optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan ZIS diantaranya kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya pemahaman masyarakat terkait zakat dan BAZNAS. Saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu BAZNAS Kota Bandar Lampung dapat melakukan pengembangan *softskill* bagi karyawan serta melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat guna meningkatkan kepercayaan masyarakat pada BAZNAS Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci: Optimalisasi, Kinerja Organisasi, BAZNAS Kota Bandar Lampung

ABSTRACT

OPTIMIZING THE PERFORMANCE OF BAZNAS BANDAR LAMPUNG CITY IN INCREASING ZAKAT, INFAQ, AND ALMS

By

VIKA MESTI ANDRIANA

Poverty remains one of the most persistent and challenging problems to eradicate. Therefore, BAZNAS Kota Bandar Lampung, as a non-structural institution established by the government, plays a crucial role in enhancing the effectiveness and efficiency of zakat management services and increasing zakat collection to promote societal welfare, particularly in poverty alleviation. As the official zakat management institution, BAZNAS Kota Bandar Lampung is required to demonstrate optimal performance in order to fully realize the socio-economic functions of zakat. This study aims to analyze the performance of BAZNAS Kota Bandar Lampung in improving the collection of zakat, infaq dan sedekah (ZIS). To assess the institution's performance, this research employs Tangkilisan's (2005) organizational performance theory, which consists of five indicators: productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that BAZNAS Kota Bandar Lampung has undertaken various efforts to optimize its performance in increasing ZIS collection, including improving productivity, service quality, responsibility, responsiveness, and accountability. The optimization of BAZNAS's performance can be achieved through institutional strengthening and enhanced synergy between the government, the community, and related institutions, however, several challenges hinder performance optimization, including limited human resources and insufficient public understanding of zakat and BAZNAS. This study suggests that BAZNAS Kota Bandar Lampung should strengthen employee softskill and conduct public outreach and education to improve community trust in the institution.

Keyword: *Optimization, Organization Performance, BAZNAS of Bandar Lampung City*